UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN BANCA Y FINANZAS

TÍTULO

DEFINIR METODOLOGÍAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE CAPTACIÓN FINANCIERA EN LA SUCURSAL DEL BANCO POPULAR DE PUNTARENAS A PARTIR DEL AÑO 2019

Sustentante:
Greivin Stuar Brenes Orozco

TUTOR:
Lic. Luis Vargas Zúñiga

Febrero, 2019

DECLARACIÓN JURADA

Yo **Greivin Stuar Brenes Orozco**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número **6-0391-0423** egresado de la carrera de **Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas** de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de **licenciatura**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **"Definir metodologías para mejorar los procesos de captación financiera en la sucursal del Banco Popular de Puntarenas a partir del año 2019"**, 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; articulo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Puntarenas, a los **23** días del mes de **febrero** del año **dos mil diecinueve**.

Greivin Stuar Brenes Orozco
Cédula: 6-0391-0423

CARTA DE TUTOR

San José, 21 de febrero del 2019

Señor
Jorge Vega Antonini, MBA
Director Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante **Greivin Stuar Brenes Orozco**, cédula de identidad número **0603910423**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**Definir metodologías para mejorar los procesos de captación financiera en la Sucursal del Banco Popular de Puntarenas a partir del año 2019**", el cual ha elaborado para optar por el grado Licenciatura en Administración de Empresas, con énfasis en Banca y Finanzas.

He verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso y he evaluado los aspectos relativos al proceso investigativo, tales como: la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes y marco teórico, marco metodológico, tabulación y análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

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

	Factor a valor	Puntaje	Obtenido
a-	Originalidad del tema	10%	8%
b-	Cumplimiento entrega de avances	20%	20%
c-	Coherencia entre los objetivos, los instumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d-	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	20%
e-	Calidad y detalles del Marco Téorico	20%	20%
	Total	**100%**	**98%**

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

Atentamente,

Lic. Luis Vargas Zúñiga.
Cédula de identidad 0107090057
Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

CARTA DEL LECTOR

San José, 20 de marzo de 2019

Señores
Escuela de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante Greivin Stuar Brenes Orozco, cédula de identidad 6-0391-0423, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Definir metodologías para mejorar los procesos de captación financiera en la Sucursal del Banco Popular de Puntarenas, a partir del año 2019"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

He revisado y analizado el contenido de este trabajo, 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. De acuerdo al objetivo General planteado y las variables aplicadas en la investigación.

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

Atte.

Rodolfo Bonilla Núñez
Cédula 501760902
Carné 1552

Carta de aprobación filológica

San José, 29 de marzo de 2019

Señores
Departamento de registro
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

He revisado y corregido en todos los extremos filológicos: la redacción, la ortografía, la puntuación, la morfología, la sintaxis y los vicios de la tesis denominada **"Definir metodologías para mejorar los procesos de captación financiera en la sucursal del Banco Popular de Puntarenas a partir del año 2019"**, presentada por el estudiante Greivin Stuar Brenes Orozco, para optar por el grado académico de **Licenciatura en Banca y Finanzas.**

Con las correcciones realizadas en este trabajo de investigación, este es un documento con valor filológico y cumple con los requisitos necesarios para ser presentada ante las autoridades universitarias correspondientes.

Atentamente,

Margarita S. Ch.

Margarita Sirlene Chaves Bonilla
Filóloga
Cédula # 2 0717 0620
Carné afiliado # 83791 "COLYPRO"

ÍNDICE

TABLA DE ILUSTRACIONES xii

DEDICATORIA xxi

AGRADECIMIENTOS xxii

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 23

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 24

1.1.1 Antecedentes del problema. 25

1.1.2 Problematización del problema. 27

1.1.3 Justificación del problema. 28

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 30

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 31

1.3.1 Objetivo general. 31

1.3.2 Objetivos específicos 33

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES 35

1.4.1 Alcances 35

1.4.2 Limitaciones 35

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 37

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO 38

2.1.1 Antecedentes del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC). 38

2.1.2 ¿Quiénes son los dueños y dueñas del BPDC?..... 40

2.1.3 Misión y visión. 41

2.1.4 Estructura del BPDC. 42

2.1.5 ¿Qué tipo de institución es el BPDC? 43

2.1.6 BPDC Sucursal Puntarenas. 44

2.1.7 Reseña histórica de la banca comercial en Costa Rica..... 44

2.1.8 El ahorro y su historia..... 46

2.1.9 Cultura financiera en Costa Rica..... 47

2.1.10 Toma de decisiones de los clientes..... 49

2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL..... 51

2.2.1 Mejora de procesos..... 51

2.2.1.1 Seleccionar el proceso a mejorar. 53

2.2.1.2 Organizar el equipo de mejora. 54

2.2.1.3 Establecer objetivos. 54

2.2.1.4 Toma de datos. 55

2.2.1.5 Normalizar y documentar el proceso. 55

2.2.2 Captación financiera..... 56

2.2.2.1 Encaje mínimo legal. 58

2.2.3 Proceso de captación del BPDC. 59

2.2.3.1 Requisitos...... 59

2.2.3.2 Canales de servicio. 60

2.2.3.3 Cuentas de Ahorro Voluntario o Convencionales. 61

2.2.3.3.1 Cuenta Verde. 61

2.2.3.3.2 Cuenta Naranja. 62

2.2.3.3.3 Cuenta "Kids". 62

2.2.3.3.4 Cuenta Joven. 63

2.2.3.3.5 Características de las Cuentas de Ahorro Voluntario. 63

2.2.3.4 Cuentas de Ahorros Programados. 67

2.2.3.4.1 Ahorro Navideño. 67

2.2.3.4.2 Multi-Ahorro. 68

2.2.3.4.3 Al Mundial y más. 69

2.2.3.4.4 Salario Escolar 69

2.2.3.4.5 Planes Naranja. 70

2.2.3.4.6 Beneficios de los Ahorros Programados. 71

2.2.3.5 Cuentas Corrientes. 74

2.2.3.5.1 Cuenta Corriente Personal. 75

2.2.3.5.2 Cuenta Corriente Empresarial. 75

2.2.3.6 Certificados de Depósitos a Plazo Fijo (CDP). 79

2.2.3.6.1 CDP Materializado. 79

2.2.3.6.2 CDP Desmaterializado. 79

2.2.3.6.3 Tipos de CDP. 80

2.2.3.6.4 Tasas de interés de los CDP. 81

2.2.4 Competencia Financiera en Puntarenas. 83

2.2.4.1 Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) 84

2.2.4.1.1 Cuenta de Ahorros. 84

2.2.4.1.2 Ahorro Programado 85

2.2.4.1.3 Cuenta Corriente 86

2.2.4.1.4 Cuenta Electrónica. 87

2.2.4.1.5 Inversiones a la Vista. 87

2.2.4.1.6 Certificado de Depósito. 88

2.2.4.1.7 Ahorro Sostenible. 89

2.2.4.1.8 BN Calce de Plazo. 90

2.2.4.2 Banco de Costa Rica (BCR). 90

2.2.4.2.1 Ahorro Automático BCR. 91

2.2.4.2.2 Certificados de Depósito a Plazo Físicos o Eléctricos. 91

2.2.4.2.3 Cuenta de Ahorro. 93

2.2.4.2.4 Cuenta Corriente. 94

2.2.4.2.5 Cuenta Liquidez. 95

2.2.4.2.6 Cuenta Simplificada. 96

2.2.4.3 BAC Credomatic (BAC). 97

2.2.4.3.1 BAC Objetivos Credomatic 98

2.2.4.3.2 Ahorros BAC Credomatic. 98

2.2.4.3.3 Cuenta Juvenil. 99

2.2.4.3.4 Cuenta Infantil. 100

2.2.4.3.5 Cuenta Preferente. 100

2.2.4.3.6 Ahorromatic. 101

2.2.4.3.7 Certificados de Depósito a Plazo. 102

2.2.4.4 Banco Davivienda. 102

2.2.4.4.1 Cuenta de Ahorros. 103

2.2.4.4.2 Cuenta Maestra. 104

2.2.4.4.3 Cuenta Suma Sueños. 105

2.2.4.4.4 Plan Futuro. 105

2.2.4.4.5 Dabuenavida 106

2.2.4.4.6 Certificados de Depósito a Plazo. 107

2.2.4.5 Mutual Alajuela La Vivienda (Grupo Mutual) *108*

2.2.4.5.1 Cuenta de Expediente Simplificado (CES). 109

2.2.4.5.2 Cuenta de Ahorro Paga Más. 110

2.2.4.5.3 Cuenta de Ahorro Infantil. 111

2.2.4.5.4 Cuenta de Ahorro Juvenil. 111

2.2.4.5.5 Cuenta Comercial. 112

2.2.4.5.6 Cuenta Multiahorro. 113

2.2.4.5.7 Cuenta de Inversión 114

2.2.4.5.8 Certificado de Depósito a Plazo. 115

2.2.4.6 Coopeservidores, R.L. 118

2.2.4.6.1 Ahorro Programado. 118

2.2.4.6.2 Serviahorro. 119

2.2.4.6.3 Inversiones. 119

2.2.4.7 Coope Ande N° 1, R.L. *120*

2.2.4.7.1 FONDECA. 121

2.2.4.7.2 Ahorro Coopeandino. 123

2.2.4.7.3 Planes de Ahorro. 124

2.3 HIPÓTESIS 124

2.3.1 Variable independiente. 126

2.3.2 Variable dependiente 127

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS 128

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 129

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 130

3.1.1 Finalidad 130

3.1.2 Dimensión temporal 131

3.1.3 Marco (macro-mega-micro) 132

3.1.4 Naturaleza. 133

3.1.5 Carácter..... 134

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN..... 137

3.2.1 Sujetos de información. 137

3.2.2 Fuentes primarias..... 138

3.2.3 Fuentes secundarias 140

3.2.4 Fuentes terciarias..... 141

3.3 SELECCIÓN DE MUESTREO 142

3.3.1 Población..... 142

3.3.2 Muestra. 142

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN 146

3.4.1 Entrevistas..... 146

3.4.2 Encuestas..... 146

3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE LAS VARIABLES..... 148

3.5.1 Variable independiente..... 148

3.5.1.1 Definición conceptual. 148

3.5.1.2 Definición operacional. 149

3.5.1.3 Definición instrumental. 149

3.5.2 Variable dependiente..... 149

3.5.2.1 Definición conceptual. 150

3.5.2.2 Definición operacional. 150

3.5.2.3 Definición instrumental. 150

3.5.3 Cuadro operacionalización de las variables 151

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS..... 152

4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE..... 153

4.1.1 Características de la evaluación..... 153

4.1.2 Situación vigente de los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas. 153

4.1.2.1 El hábito y la cultura del ahorro. 153

4.1.2.2 Factores que inciden en los hábitos de ahorro. 157

4.1.2.3 Medición de los productos de captación. 159

4.1.2.4 Medición de la competencia. 161

4.1.2.5 Servicio al cliente. 163

4.1.2.6 Canales tecnológicos. 166

4.1.2.7 Incentivar el ahorro. 169

4.1.3 Situación vigente de las personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente. 172

4.1.3.1 Clasificación de la muestra por género, edad, estado civil y dependencia familiar. 172

4.1.3.2 *Hábito del ahorro.* 177

4.1.3.3 Factores que inciden en el ahorro. 178

4.1.3.4 Análisis del servicio al cliente. 183

4.1.3.5 Canales tecnológicos. 186

4.1.3.6 Beneficios de los productos del BPDC. 189

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 193

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 194

5.1.1 Referente al objetivo principal. 194

5.1.2 Referente al primer objetivo específico 196

5.1.3 Referente al segundo objetivo específico 199

5.1.4 Referente al tercer objetivo específico 200

5.1.5 Referente al cuarto objetivo específico 202

CAPÍTULO VI: PROPUESTA 204

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA 205

6.2 LUGAR DE DESARROLLO 205

6.3 RESPONSABLES 205

6.4 TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN 205

6.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN 206

6.6 OBJETIVO GENERAL 206

6.7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 206

6.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 207

6.9 DESARROLLO DE LA PROPUESTA 208

6.9.1 Etapa 1: Identificar a los asesores que tienen mejores resultados en ventas de productos (Perfil de vendedores). 208

6.9.2 Etapa 2: Definir los perfiles de las personas que visitan la plataforma de servicios. 208

6.9.3 Etapa 3: Filtrar a los clientes. 209

6.9.4 Etapa 4: Realizar una agenda de las empresas de la zona que se van a visitar. 209

6.9.5 Etapa 5: Promover el uso de la página web y el app de banca móvil del BPDC. 210

BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA 211

GLOSARIO 220

ANEXO 239

TABLA DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Estructura del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Fuente: Datos tomados Plan Estratégico del Conglomerado Financiero 2017-2020. Gerencia General Corporativa (2016). 42

Figura 2. Diagrama de Flujo de la Mejora Continua. Fuente: Datos tomados del sitio web de AITECO Consultores, S.L. AITECO Consultores, S.L (1999-2018)... 52

Figura 3. Tasas pasivas (Cuentas a la Vista). Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). 65

Figura 4. Tasas interés (Cuentas Naranja). Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). 66

Figura 5. Tasas interés (Ahorros Programados). Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). 72

Figura 6. Tasas interés (Planes Naranja). Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). 73

Figura 7. Tasas Cuenta Corriente Personal. Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). 77

Figura 8. Tasas Cuenta Corriente Empresarial y Social. Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). 78

Figura 9. Tasas Ahorro a Plazo en colones. Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). 81

Figura 10. Tasas Ahorro a Plazo en dólares. Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). 82

Figura 11. Hábito de ahorrar. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 153

Figura 12. Conocimiento que tienen los asesores de servicios financieros acerca de la “Cultura del Ahorro”. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 154

Figura 13. Productos de captación financiera activos de los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 155

Figura 14. Porque los clientes no ahorran en el BPDC. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.157

Figura 15. Productos con mejor aceptación por parte de los clientes. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 159

Figura 16. Entidades financieras que son competencia en captación financiera para el BPDC de Puntarenas. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 161

Figura 17. Margen de intermediación financiera reducido y sus componentes. Fuente: División de planificación y estrategia financiera del BPDC, junio 2018. . 162

Figura 18. Técnicas de servicio al cliente de acuerdo al protocolo de atención establecido por BPDC. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 163

Figura 19. Tiempo óptimo que deba esperar el cliente en la plataforma de servicios financieros del BPDC de Puntarenas para abrir un ahorro. Fuente: Entrevista

aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 165

Figura 20. Canales tecnológicos más utilizados por los clientes del BPDC de Puntarenas. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 166

Figura 21. Segmento de clientes que más utiliza el App Banca Móvil y la página web del BPDC. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 167

Figura 22. Es necesario incentivar la venta de los productos de ahorros para mejorar la captación. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 169

Figura 23. Canales o medios más efecticos para incentivar el ahorro. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 171

Figura 24. Clasificación por género de las personas encuestadas. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 172

Figura 25. Clasificación por rangos de edad de las personas encuestadas. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 173

Figura 26. Clasificación por estado civil de las personas encuestadas. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 175

Figura 27. Dependencia familiar de los encuestados actualmente. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 176

Figura 28. Hábito de ahorro de las personas que visitan el BPDC de Puntarenas. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 177

Figura 29. Algunos factores que inciden a la hora de tomar la decisión de adquirir un producto de ahorro. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019..... 178

Figura 30. Qué porcentaje de sus ingresos pagan las personas en deudas. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 180

Figura 31. Otra serie de factores de importancia que se deben considerar antes de ahorrar en alguna entidad financiera. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 181

Figura 32. Calificación de servicio al cliente de la plataforma de servicios financieros otorgada por las personas que visitan el BPDC de Puntarenas. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 183

Figura 33. Se realiza la postventa a las personas cuando adquieren algún producto de ahorro. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019. 185

Figura 34. Detalle de la utilidad que le dan las personas a los canales tecnológicos del BPDC a la hora de realizar una transacción o apertura de ahorro. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 186

Figura 35. Opinión de las personas acerca de si realizarían la apertura de ahorros vía web o través del app del BPDC, si se les ofrece una tasa de interés más competitiva. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019..... 188

Figura 36. Beneficios que desean recibir las personas a la hora de adquirir un producto de ahorro en una entidad financiera. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019. 189

Figura 37. Beneficios inmediatos que ofrecen las entidades financieras que son competencia para el BPDC de Puntarenas. Fuente: Elaboración propia con datos recopilados de las páginas web de cada entidad, al 15 de febrero 2019. 191

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico este importante logro en mi vida profesional a mi amada esposa Shirley Susana Álvarez Aguilar y a mi hija adorada Camila Brenes Álvarez, ya que durante este proceso de la investigación tuvieron gran comprensión y paciencia, lo cual fue de vital importancia para así poder desarrollar este proyecto con la mayor excelencia posible.

De igual manera, les dedico este proyecto a cada uno de los profesionales que durante el camino aportaron críticas y cuestionamientos con la mayor sinceridad y amabilidad del mundo, para que así esta investigación fuese enriquecedora.

AGRADECIMIENTOS

Con la mano en el corazón y con un espíritu de humildad, les doy enormemente las gracias a mis padres por haberme dado el respaldo económico para que pudiese continuar con mi carrera de estudiante universitario una vez concluida la etapa de colegio. Destaco este gran esfuerzo que ellos hicieron por mí, porque conozco gran cantidad de buenos estudiantes que por motivos económicos no pudieron continuar sus estudios, lo cual los obligó a trabajar a muy temprana edad.

Le doy gracias a mi hermano por siempre transmitirme ánimos para que concluyese mis estudios, y por estar siempre dispuesto a ayudarme cuando lo he necesitado.

A mi tutor Luis Vargas Zúñiga por su valiosa colaboración durante este proyecto. Su sabiduría en este proceso fue clave para mí, para así sobrellevar de manera exitosa esta investigación.

Y no puedo terminar los agradecimientos sin exaltar al Dios Todopoderoso, ese que siempre es motivo de paz y fe para no desfallecer en los momentos difíciles; le doy las gracias infinitas por haberme prestado tan solo un poco de su sabiduría para poder desarrollar este proyecto de investigación de la mejor manera posible.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Sampieri (2014), “el planteamiento del problema es el centro, el corazón de la investigación: dicta o define los métodos” (p. 34).

A través de este trabajo, se pretenden establecer metodologías que beneficien los procesos de captación de recursos financieros en la sucursal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) de Puntarenas.

Esto debido a que, durante los últimos años, uno de los principales problemas que ha enfrentado la sucursal es que los productos de captación han tenido un crecimiento desigual, ya que existen productos que se venden con mayor facilidad que otros, y es por esto que surge la interrogante del porqué los clientes eligen comprar o adquirir una opción de ahorro sobre otra. Una posibilidad es que los funcionarios que desempeñan la labor de venta de los productos de captación no cuentan con un método que les permita dar a conocer los beneficios de cada producto a los clientes y así maximizar la oportunidad de venta. Otra podría ser que la estrategia de venta establecida por la sucursal requiere de mejoras. O podría ser que los clientes están eligiendo la competencia como primera opción antes que el BPDC.

Ante esta situación es que se desean definir metodologías para lograr que todos los productos de captación que ofrece el banco sean más atractivos, competitivos y tengan un constante crecimiento.

1.1.1 Antecedentes del problema.

Una gran diversidad de factores inciden en el comportamiento del ahorro de los individuos, dentro de los cuales existen tanto factores internos (aquellos que tratan la situación de los individuos o núcleo familiar en particular) como factores externos (los cuales describen el comportamiento de los individuos o núcleo familiar en particular ante cambios del entorno) (Monroy, 2014, p. 20).

Algunos ejemplos de factores internos y externos son, entre otros: la profundidad de la bancarización, la tasa de interés, el nivel de inflación, la cultura en materia financiera, el nivel promedio de estudios, el número de integrantes del núcleo familiar, el número de hijos, los instrumentos de inversión y otras tantas variables que tienen una repercusión directa en el ahorro (Monroy, 2014, p. 20).

Ante esta situación es que los ahorrantes meditan muy bien antes de decidir dónde depositar sus ahorros y realizar sus inversiones. Estas decisiones son tomadas e influenciadas por temas de un excelente servicio, mejor precio e, incluso, menor riesgo. Por esto es que se determina definir metodologías que ayuden al BPDC a mejorar los procesos para que se dé una mejor captación de recursos financieros a través de los ahorros.

En Costa Rica, la tendencia del ahorro se encuentra dividida y está enfocada en la modalidad o tipo de ahorro que necesiten realizar, por un lado, si los ahorrantes desean realizar la apertura de una cuenta de ahorro de uso convencional como lo son: las cuentas de ahorro a la vista, las cuentas de ahorros programados o las cuentas corrientes, la realizan a través de la banca privada; por otro, si se trata de la

apertura de un ahorro a través de un certificado de depósito a plazo fijo, lo realizan a través de la banca pública.

> La banca privada ganó participación en la atracción del ahorro de los costarricenses en los últimos cinco años. Una estrategia más agresiva por parte de las entidades privadas en servicio y nuevos productos, explican este comportamiento de los ahorrantes. Estos bancos apostaron por el lanzamiento de herramientas de ahorro, ligadas a mayores facilidades para adquirirlas mediante la banca digital. A esto se suma la oferta de tasas de interés más atractivas, en comparación con las entidades públicas, en algunos productos (Cisneros, 2017).

Por su parte, la banca pública mantiene el liderazgo en la administración de las captaciones a plazo, con el 43,6 %, aunque estaba mejor posicionada. En el mismo periodo, la acera estatal perdió 10,7 puntos porcentuales de mercado. El Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y el Banco de Costa Rica (BCR) sí mejoraron su posición, y el Banco Popular (BPDC) cedió mercado. Esta disminución de las captaciones a plazo en la banca pública se vio afectada en parte por el cierre de Banco Crédito Agrícola de Cartago (Bancrédito) (Cisneros, 2017).

En los últimos cinco años, la banca privada ha venido ofreciendo más herramientas dirigidas al ahorro; por ejemplo, los planes de ahorro programado. Estos productos descargan dinero de la cuenta del cliente, de forma automática, al plazo que este elija. Estos planes se destinan a objetivos específicos como el marchamo, un viaje, la prima de una casa o carro y otros (Cisneros, 2017).

> El mejor posicionamiento de la banca privada obedece a la oferta de productos innovadores, un aumento general de la calidad de servicio, incluyendo medios digitales y, sobre todo, un incremento en los beneficios que se ofrece a los clientes explicó Laura Moreno, gerente de Banca de Personas de BAC Credomatic. En el lado público, el BNCR y el BCR mantienen la misma participación que tenían hace cinco años, y el BPDC ganó un punto porcentual (Cisneros, 2017).

Ante esta problemática que ha venido enfrentando la banca pública al respecto de la competencia de la banca privada, es que se determina y toma la decisión de realizar e innovar metodologías para mejorar los procesos de captación durante el 2019 en la sucursal del BPDC de Puntarenas, con la finalidad de que a través de las mejoras que se le van a implementar a los procesos de servicio y venta de los productos de captación, el BPDC de Puntarenas pueda mejorar sustancialmente las captaciones de recursos financieros, para luego estandarizar las nuevas metodologías de captación en todas las sucursales del banco a nivel nacional.

1.1.2 Problematización del problema.

La mayor parte de las personas quisieran ahorrar o mantener algún dinero invertido en el banco generando intereses, ya sea para cumplir sueños o para aumentar su capital, pero la realidad es que en Costa Rica no existe una cultura de ahorro, solo unos cuantos logran realizarlos, el resto antepone razones externas e internas con tal de no ahorrar.

Ronulfo Jiménez (2015), asesor de la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), asegura que: “las conductas de ahorro en Costa Rica son bastantes débiles. La mayoría de las personas dicen que en los últimos años no realizaron ningún ahorro. Lo mismo que se ve que hay una debilidad para enfrentar gastos imprevistos. Hay poca cultura para el ahorro”.

Las entidades bancarias han tenido que lidiar contra la falta de cultura del ahorro que existe en nuestro país, ya que son menos las personas que toman decisiones con el propósito de ahorrar pensando en el futuro. Ante esta situación es que se determina realizar metodologías que sirvan de mejora para los procesos de captación en el BPDC de Puntarenas, con el fin de aprovechar al máximo los productos con los que cuenta el banco y así fomentar el ahorro.

1.1.3 Justificación del problema.

Los bancos crean los productos de captación para cumplir con su función principal de intermediación financiera, la cual es captar fondos o depósitos de dinero para acumularlos y prestarlos a quienes los necesitan. Es por eso por lo que se necesita que los productos diseñados para captar dinero sean atractivos para los clientes y competitivos en el sistema financiero nacional.

Según un estudio realizado por la empresa Accenture Colombia (2018), existen tres tipos de consumidores o clientes de los servicios bancarios: los que buscan actividad digital, los que buscan la mejor oferta de precio y los que buscan un servicio de alta calidad.

Siguiendo esta tendencia de lo que buscan los clientes bancarios, es que se quieren definir metodologías que contribuyan al BPDC de Puntarenas a mejorar sus captaciones durante el año 2019, a través de sus productos de ahorros activos como lo son: las cuentas de ahorro voluntario, cuentas naranjas, ahorros programados, cuentas corrientes y certificados de depósitos a plazo y con esto sea la primera sucursal del BPDC donde se implementen.

> El ahorro ante todo permite predecir el desempeño futuro de una economía derivado de su amplia relación con la inversión, así como el desempeño presente al amortiguar efectos adversos económicos. En términos microeconómicos es importante señalar que el ahorro también tiene un impacto positivo, en el largo plazo permite a los individuos trasladar consumo presente hacia futuro, así como en el corto plazo permite tener un amortiguador para momentos de desaceleración en el ingreso, así como eventos no planeados (Monroy, 2014, p. 46)

Un banco tiene la necesidad de captar recursos financieros a través de sus productos de ahorros con el objetivo de amortiguar déficits económicos que se le pueden presentar en algún periodo financiero, e incluso para hacerle frente a las crisis económicas que afectan la economía local. No todos los tiempos son buenos en una economía, siempre hay tiempos buenos y malos, y los bancos deben siempre estar incentivando sus productos a través de beneficios para hacerlos más atractivos, con tal de captar recursos ya sea de los ahorrantes activos o de clientes nuevos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Para mejorar los procesos de captación de recursos financieros en la sucursal del BPDC de Puntarenas, es que se plantea el siguiente tema:

¿Definir metodologías en los procesos de servicio y venta de los productos de ahorro podría mejorar los procesos de captación financiera en la sucursal del Banco Popular de Puntarenas a partir del año 2019?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos son indispensables para toda investigación, ya que, según la literatura, se dice que:

> Un aspecto definitivo en todo proceso de investigación es la definición de los objetivos o del rumbo que debe tomar la investigación que va a realizarse. Así, los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos. Éstos deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no puedan modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos hay que hacerlo (Bernal, 2010, p. 97).

A continuación, se detallan los objetivos generales y específicos para llevar a cabo la investigación.

1.3.1 Objetivo general.

Según Barrantes (2002), “el objetivo es una frase que transmite una meta exacta que el investigador desea alcanzar y por lo que se le ha propuesto realizar la investigación” (p. 115). Asimismo, Gómez (2012) menciona lo siguiente:

> Los objetivos generales son las metas que comprenden, en forma global, lo que pretende la investigación; de hecho, deben ser afines a los objetivos específicos; no deben ni pueden existir contradicciones, ya que ambos

> persiguen lo mismo que se busca con la investigación. Los objetivos generales, describen en realidad lo que se intenta conocer o realizar durante el proceso de investigación, además debemos considerar que para conseguir lo que se plantea en el objetivo general, por naturaleza nos apoyaremos en lo objetivos específicos (p. 29)

De igual forma, Campos (2017) menciona que “los objetivos generales exponen las metas globales que se buscan con la investigación. Deben contener lo que se pretende demostrar a partir del problema propuesto. Plantean de manera clara y precisa la dirección global de la investigación” (p. 30)

Por consiguiente, se ha establecido como objetivo principal de esta investigación:

- **Establecer metodologías para mejorar los procesos de captación, en función de brindar un servicio ágil y de alta calidad, en la sucursal del BPDC de Puntarenas, a partir del año 2019.**

1.3.2 Objetivos específicos.

Para redactar los objetivos específicos, deben determinarse, en primer lugar, los subproblemas o subáreas que componen el problema por investigar. Todo aquello que no se pueda investigar o no se quiera investigar, sin que le resten mérito a esta, pasan a ser una delimitación (Barrantes, 2002, p. 119)

Según Bernal (2010), “los objetivos específicos se desprenden del general y deben formularse orientados al logro de este, es decir, cada objetivo específico debe diseñarse para lograr un aspecto de aquel; y todos en su conjunto, la totalidad del objetivo general” (p. 104).

Asimismo, Garita (2016) menciona que “son los propósitos específicos por los cuales se puede lograr el objetivo general y lo explican” (p. 21).

Los objetivos de la presente investigación son los siguientes:

1. **Determinar los factores internos y externos que inciden en los hábitos de ahorro de los clientes costarricenses, afectando la denominada cultura del ahorro.**
2. **Efectuar un análisis del servicio de atención que se les brinda a los clientes de la sucursal del Banco Popular de Puntarenas antes, durante y después de adquirir un producto de ahorro, con el propósito de satisfacer las necesidades de clientes actuales y potenciales de los productos de captación, para mantener la fidelidad de estos y que no se cambien por ninguna competencia.**

3. **Impulsar el uso de los canales tecnológicos en los clientes del Banco Popular de Puntarenas, con el propósito de que puedan encontrar una mayor eficiencia y rentabilidad de los productos de captación.**
4. **Promover los beneficios de los productos de captación a través de la diferenciación con respecto a los productos de la competencia.**

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

Este estudio será realizado en la sucursal del BPDC de Puntarenas con el propósito de mejorar los procesos de captación a partir del año 2019, por lo que esta investigación tendrá los alcances y limitaciones que se señalan continuación:

1.4.1 Alcances

La investigación abarca a clientes actuales y potenciales de los productos de captación que ofrece el BPDC, con la finalidad de brindarles mejoras en los servicios antes, durante y después de adquirir un producto de ahorro.

Con la presente investigación se aportarán las principales características de la cultura financiera de ahorro del costarricense, con el propósito de definir metodologías que sirvan de referencia para mejorar los procesos de captación en la sucursal del BPDC de Puntarenas a partir del año 2019.

1.4.2 Limitaciones

Por ser una institución que tiene sucursales en todo el país, sería una investigación fuera del alcance, por motivos de tiempo y de personal, no se podría realizar, por lo tanto, se limita la investigación a que sea realizada solo en la sucursal del BPDC de Puntarenas.

Otra limitante es que en la presente investigación se realizará un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de los productos y

servicios de captación que brindan las entidades financieras que son competencia directa para la sucursal del BPDC de Puntarenas, por lo que la información que se pueda recopilar puede que sea muy superficial, debido a que no se cuenta con contactos directos en todas las entidades financieras para que faciliten la información funcional acerca de los productos de captación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC).

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), “cuando al revisar la literatura se descubren varias teorías o modelos aplicables al problema de investigación, podemos elegir uno y basarnos en este para edificar el marco teórico (desglosando la teoría o de manera cronológica); o bien, tomar partes de algunas o todas las teorías” (p. 72).

Asimismo, Campos (2017) menciona que “algunos estudiosos llaman a esta parte los “Antecedentes del objeto de estudio”. Se trata de una exposición general del contexto histórico (social, cultural, económico, político) en el cual se encuentra insertado el tema por investigar” (p. 42).

El origen del BPDC se da en 1901. Este surge de la iniciativa de transformar un fondo de ahorro capitalizado, llamado “El Monte de la Piedad”, dedicado a pignorar alhajas y prendas para solventar las necesidades urgentes de los trabajadores (Banco Popular y de Desarrollo Comunal [BPDC] 2018).

Pero es hasta el 11 de julio de 1969, que en realidad se crea el BPDC, mediante la Ley 4351, bajo la administración del expresidente de la República Lic. José Joaquín Trejos Fernández, con el objetivo de promover el desarrollo y brindar protección económica a los trabajadores del país (BPDC, 2018).

En 1970, con el deseo de servir a todos los costarricenses, se crea la primera sucursal en la provincia de Limón, y así continúa haciendo presencia en el resto de las regiones del país (BPDC, 2018).

En 1973, se presenta la primera reforma a la Ley Orgánica del Banco, donde la dirección de esta entidad bancaria se asigna a una Junta Directiva Nacional, y la administración a un gerente y dos subgerentes (BPDC, 2018).

En 1986, Se crea una nueva instancia: La Asamblea Nacional de Trabajadores, a la cual le corresponde hasta el día de hoy definir las pautas y la orientación de la política general del Banco (BPDC, 2018).

En la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores confluyen representantes del sector cooperativo, cooperativas de autogestión, sindicatos confederados y no confederados, asociaciones del Magisterio Nacional, Movimiento Solidarista, y de los sectores profesionales, artesanal, comunal y de trabajadores independientes (BPDC, 2018).

El BPDC nació hace cuarenta años con el compromiso de dar protección económica y bienestar a las trabajadoras y a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro, el otorgamiento de créditos y el financiamiento de proyectos de las organizaciones de desarrollo comunal (Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal N° 4351, Artículo N° 2, 1969).

2.1.2 ¿Quiénes son los dueños y dueñas del BPDC?

Es el único banco costarricense propiedad de la población trabajadora. Mes a mes, cada persona asalariada aporta un 1 % de sus ingresos (ahorro obligatorio), lo cual le convierte en una dueña de la institución (Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, s.f., p. 4).

Ese 1 % es lo que comúnmente se conoce como el ahorro obligatorio, el cual es deducido a todos (as) los trabajadores del país, este porcentaje forma parte del “Régimen Obligatorio de Pensiones” (ROP), régimen que según la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) aplica una deducción del 4,25 % del salario reportado en las planillas de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS). Este fondo en la actualidad es administrado durante dos años por el BPDC y luego es trasladado a la operadora de pensiones de nuestra preferencia (SUPEN, 2018).

La representación que tienen estos trabajadores como contacto directo hacia el BPDC es la Asamblea de Trabajadores, el cual está conformada por 290 personas y son designadas por los sectores sociales durante un periodo de cuatro años. Dentro de estos sectores sociales se encuentran: el sector artesanal, el sector comunal, las cooperativas de autogestión, las cooperativas tradicionales, el sector sindical confederado y el sindical no confederado.

La Asamblea de Trabajadores tiene como función designar a cuatro de las siete personas integrantes de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC, 2018).

2.1.3 Misión y visión.

Actualmente, la misión del banco es ser un conglomerado financiero que ofrece productos y servicios accesibles, innovadores y de alta calidad; fomenta el ahorro, la inversión y la protección de la población trabajadora y demás habitantes del país en procura de su bienestar económico-financiero, social y ambiental (BPDC, 2018).

La visión del banco consiste en destacarse en la sociedad costarricense como el principal conglomerado financiero que contribuye, con su modelo de negocios, al bienestar económico-financiero, social y ambiental de la población trabajadora y demás habitantes del país (BPDC, 2018).

2.1.4 Estructura del BPDC.

La estructura organizacional del BPDC es bastante grande, a continuación, se detalla:

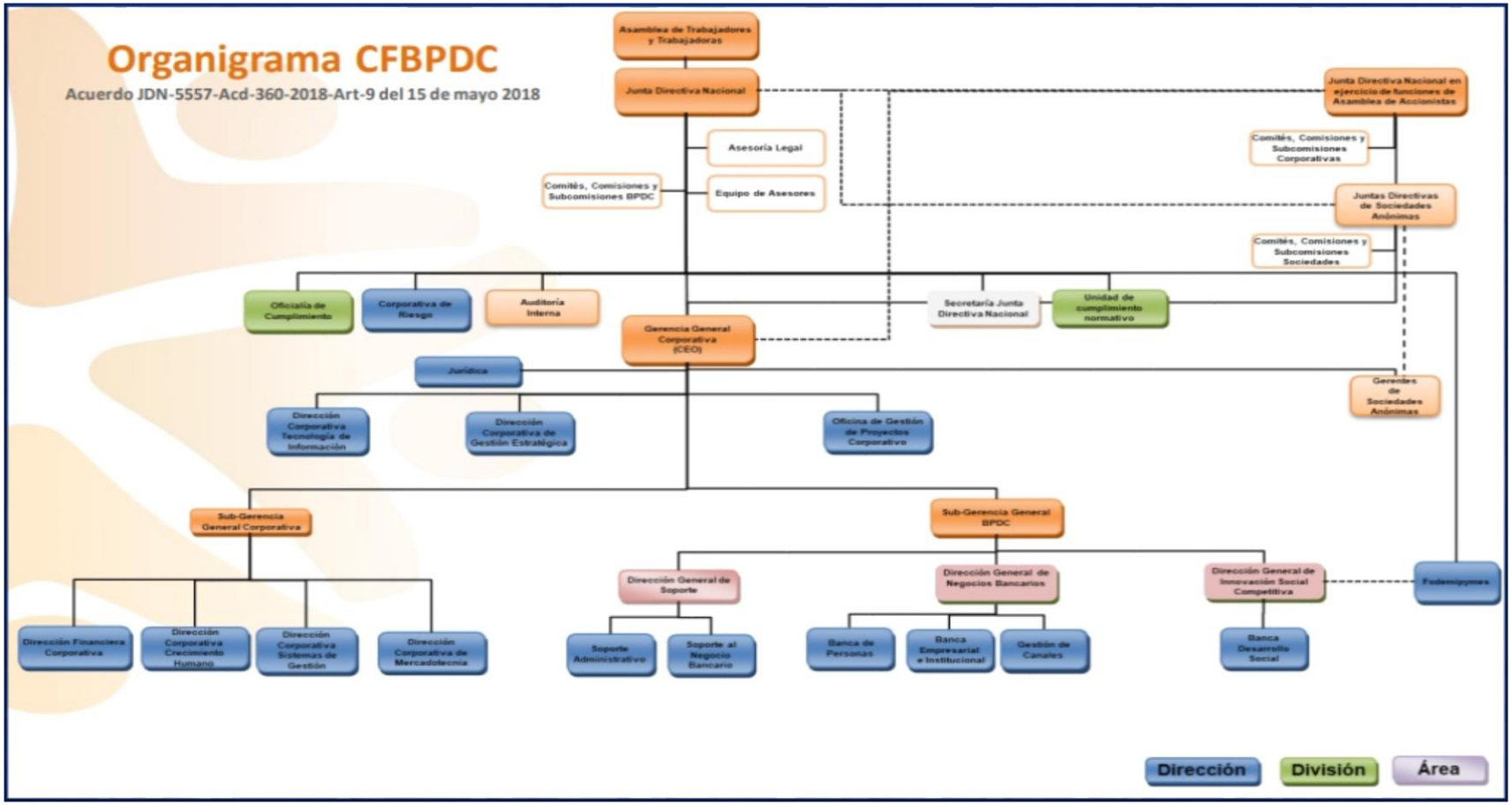


Figura 1. Estructura del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
Fuente: Datos tomados Plan Estratégico del Conglomerado Financiero 2017-2020. Gerencia General Corporativa (2016).

2.1.5 ¿Qué tipo de institución es el BPDC?

Es un ente de derecho público, tiene un interés colectivo, que es promover la inclusión financiera de la población, así como su incidencia en los procesos de desarrollo territorial. No sobrante, a la vez, es un ente, no estatal. No es propiedad del Estado ni es dirigido por este, sino es de la población trabajadora cuyo aporte mensual se destina al patrimonio de la institución (Ley Orgánica del BPDC N° 4351, Artículo N° 2, 1969).

El BPDC es una institución de Derecho Público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía administrativa y funcional. Su funcionamiento se regirá por las normas del Derecho Público (Ley Orgánica del BPDC N° 4351, Artículo N° 2, 1969).

> El Banco tendrá como objetivo fundamental dar protección económica y bienestar a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito. Con este propósito procurará el desarrollo económico y social de los trabajadores, para lo cual podrá conceder créditos para necesidades urgentes, así como para la participación del trabajador en empresas generadoras de trabajo que tengan viabilidad económica. Asimismo, podrá financiar programas de desarrollo comunal (Ley Orgánica del BPDC N° 4351, Artículo N° 2, 1969).

2.1.6 BPDC Sucursal Puntarenas.

Según la entrevista realizada al MBA. Gerald Zarate Olmazo, gerente general del BPDC de Puntarenas:

> El inicio de operaciones del Banco en la zona de Puntarenas se dio el 4 de noviembre de 1972 y fue la cuarta sucursal que el banco abrió a nivel nacional
>
> En la actualidad, el BPDC de Puntarenas cuenta con 40 funcionarios distribuidos en cinco áreas de trabajo, las cuales son: área de ahorros, área de crédito, área de cobros, área de contabilidad y área de administración (Zarate, comunicación personal, 4 de setiembre del 2018).

La sucursal del BPDC está ubicado en el centro de Puntarenas, al frente de la parada de buses de Empresarios Unidos y tiene un horario de lunes a viernes de 8:45 a.m. a 4:30 p. m. y los sábados de 8:15 a.m. a 11:30 a.m.

2.1.7 Reseña histórica de la banca comercial en Costa Rica.

Es importante resaltar el motivo principal de la creación de la banca comercial de Costa Rica, por esta razón, es que nos apoyamos en lo que establece el Centro de Información Jurídica en Línea de la Universidad de Costa Rica (CIJUL) (2006):

> En 1850, nuestro país se integra al mercado internacional son sus exportaciones de café, modelándose un sistema agro - exportador de productos agrícolas tropicales. El café asume, en este inexperto desarrollo, la vanguardia en la futura expansión de nuestro comercio

> Como consecuencia de este proceso económico-social, se hace necesario crear institutos bancarios para la captación de los ahorros y la concesión del crédito, que permitiese dar nuevos impulsos a la insipiente agricultura, lo mismo que al comercio y demás actividades del país, ayudando a la vez, a financiar las necesidades urgentes de los gobiernos en la realización de obras públicas (CIJUL, 2006).

Ante esta necesidad de empezar a administrar los ingresos provenientes de las exportaciones y de financiar los nuevos proyectos de los gobiernos, es que nace la banca en Costa Rica, ya que se necesitaba un ente administrador de estos recursos.

Después de la creación de la banca, el país tuvo que atravesar diversas fases, donde la principal fue cuando la banca privada dominaba la mayor parte de la administración de los recursos y es aquí donde el país opta por nacionalizar la banca, bases que tiene fundamento en la gran frase de Don José Figueres, donde argumenta en el folleto “Nacionalización de la Banca”, que “la administración del dinero y del crédito no debe estar en manos particulares. Es el Estado órgano político de la nación, a quien corresponden esas funciones vitales de la economía” (CIJUL, 2006).

Se puede afirmar que desde ese entonces la banca privada ha contribuido en desarrollo de la especialización y agilidad de la banca costarricense, ya que al modernizarse y crecer cualitativa y cuantitativamente ha obligado a la banca nacional a no quedarse retrasada en la prestación de los servicios financieros.

2.1.8 El ahorro y su historia.

De acuerdo con Oberst (2014)

> La teoría económica define al ahorro como la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo. Tanto a nivel individual como en el agregado nacional, la renta puede tener dos destinos: el ahorro o el consumo. Por este motivo, surgen los conceptos de propensión marginal a ahorrar y a consumir, que se definen respectivamente como el porcentaje de cada unidad monetaria adicional que se orienta a cada uno de estos dos posibles componentes de la demanda (p. 3)

El concepto de ahorro se practicaba ya en los pueblos de la antigüedad, cuando civilizaciones, como las de Egipto, China o la Inca, atesoraban semillas para transformarlas en la cosecha del ciclo posterior. Es decir, sacrificaban consumo presente para disponerlo en el futuro. Debido a que la cosecha siguiente dependía de las condiciones climáticas y no estaba garantizada, la función del ahorro como resguardo comenzó a utilizarse sistemáticamente como parte del proceso productivo (Oberst, 2014, p. 3)

De acuerdo con lo que hace referencia Oberst, se determina que el ahorro se originó con el propósito de prevenir crisis futuras, se creó como medio de resguardo. Es por eso por lo que en esta investigación se desean mejorar los procesos de captación del BPDC de Puntarenas a partir del 2019, aprovechando la crisis económica actual del país como plataforma de impulso para así ofrecer a los clientes

y no clientes, productos de captación diferenciados de la competencia con el objetivo de provocar el deseo de realizar sus ahorros en el BPDC.

2.1.9 Cultura financiera en Costa Rica.

La cultura financiera es actualmente parte de la economía de un país, como también lo es la inclusión financiera, la cual, busca que las personas accedan al uso de servicios financieros. La educación y la cultura financiera tratan, por su parte, que las personas tengan conocimiento en términos financieros y puedan tomar decisiones acertadas y razonables (Aguilar y Ortiz, 2013).

La gran mayoría de los costarricenses no ahorra, esa es la conclusión de la encuesta sobre “Bancarización, finanzas y ahorro en Costa Rica”, realizada por la Asociación Bancaria Costarricense [ABC] (2015).

El estudio revela que seis de cada diez personas tratan de ahorrar, aunque sea poco (63 %), pero cuatro de diez entrevistados dijo endeudarse para conseguir lo que quieren (40 %) (ABC, 2015).

Si no hay ahorro, entonces ¿cuánto tiempo podría sostenerse una familia con lo que tiene si el ingreso se redujera a la mitad? El estudio revela que, de 10 personas encuestadas, un poco más de la mitad no podría cubrir los gastos de un mes (51,6 %) y sólo les alcanzaría para 22 días o menos (ABC, 2015).

Ronulfo Jiménez (2015), asesor de la Asociación Bancaria Costarricense (ABC) indicó que la falta de ahorro conlleva al endeudamiento:

> Eso lo que dice es que las conductas de ahorro en Costa Rica son bastantes débiles. La mayoría de las personas dicen que en los últimos años no realizaron ningún ahorro. Lo mismo que se ve que hay una debilidad para enfrentar gastos imprevistos. Hay poca cultura para el ahorro
>
> La buena noticia es que los costarricenses ahora tienen mayores accesos a los servicios financieros. Eso es bastante positivo, sin embargo, hay una tarea importante que realizar; incorporar a quienes no están, como los pobladores de las zonas rurales y además que quienes lo usen, lo hagan con mayor intensidad y eficiencia (Jiménez, 2015).

Basándose en datos como los que aporta Jiménez (2015), es que el propósito de esta investigación consiste en mejorar los procesos actuales que utiliza el BPDC de Puntarenas para captar recursos financieros de los clientes, con la finalidad de definir metodologías que provoquen intensidad y eficiencia en la venta de los productos de ahorros.

A través de este proyecto, se busca impactar a los clientes con el fin de satisfacer sus necesidades y que estos lleguen a tener fidelidad con el banco. Asimismo, se pretende abarcar segmentos de clientes que no tengan definido un plan de ahorros, con el fin de que en el 2019 implementen una estrategia para iniciar un ahorro que les facilite afrontar gastos futuros.

2.1.10 Toma de decisiones de los clientes.

De acuerdo con Rodríguez y Arias (2018):

> La toma de decisiones de cada individuo es importante para el análisis, estas se pueden describir a partir de las siguientes propiedades: la racionalidad e intencionalidad. Esta primera explica cómo se da la maximización de la utilidad esperada. Así, el proceso mediante el cual se articulan causalmente razones y acciones es la decisión. Es decir, decidir es elegir una acción de un conjunto de acciones posibles teniendo en cuenta que una elección es el proceso mental –no observable- por el cual se opta por alguna de las alternativas posibles (p. 10)

Ahora bien, la intencionalidad es una acción causada por razones previas, donde las razones están compuestas por deseos y creencias; el deseo de X y la creencia de que la acción A conduce a X, es una razón que causa la acción A (Rodríguez y Arias, 2018, p. 10).

En conclusión, la toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana. En este sentido, todos somos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una buena decisión empieza con un proceso de razonamiento constante, teniendo en cuenta que todo individuo tiene la capacidad de racionar e incluso de diferentes maneras (Rodríguez y Arias, 2018, p. 10).

De acuerdo con ello, se deduce que las personas que actúan o deciden racionalmente ahorrar lo hacen porque están intentando alcanzar alguna meta que no se puede lograr sin la acción del ahorro. Por eso, las personas necesitan de

información, capacidad de analizar y evaluar las distintas alternativas que pueden ofrecer los bancos comerciales para que estas les faciliten la toma de decisiones.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.2.1 Mejora de procesos.

La mejora de procesos implica conseguir que estos rindan en un grado superior al que lo hacían anteriormente. Hacerlos más eficaces y eficientes, gracias a una acción sistemática sobre el proceso que hará posible que los cambios sean estables (AITECO Consultores, 2018).

Un primer paso, esencial para acometer la mejora de procesos, es contar con el liderazgo de la alta dirección de la organización. Este liderazgo ha de ser asumido decididamente, ir acompañado de un intenso compromiso. Igualmente, ha de ser comunicado explícitamente de manera que se genere un estado de opinión y actitud favorables hacia las actividades de mejora y sus resultados (AITECO Consultores, 2018).

Este primer paso para definir la metodología de mejora lo daremos con un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de los productos de captación del BPDC que se realizara en forma conjunta con el criterio de los siete compañeros de la plataforma de servicios del BPDC de Puntarenas, ya que ellos son los que día a día interactúan con los clientes en la venta y retención de estos productos.

La mejora de procesos implica una serie de actividades ordenadas, que constituyen en sí mismas un proceso, y cuyas fases principales están contenidas en el diagrama de flujo que se presenta más adelante. En ella se puede observar la

presencia de un subproceso (A) el cual corresponde al de la mejora continua (AITECO Consultores, 2018).

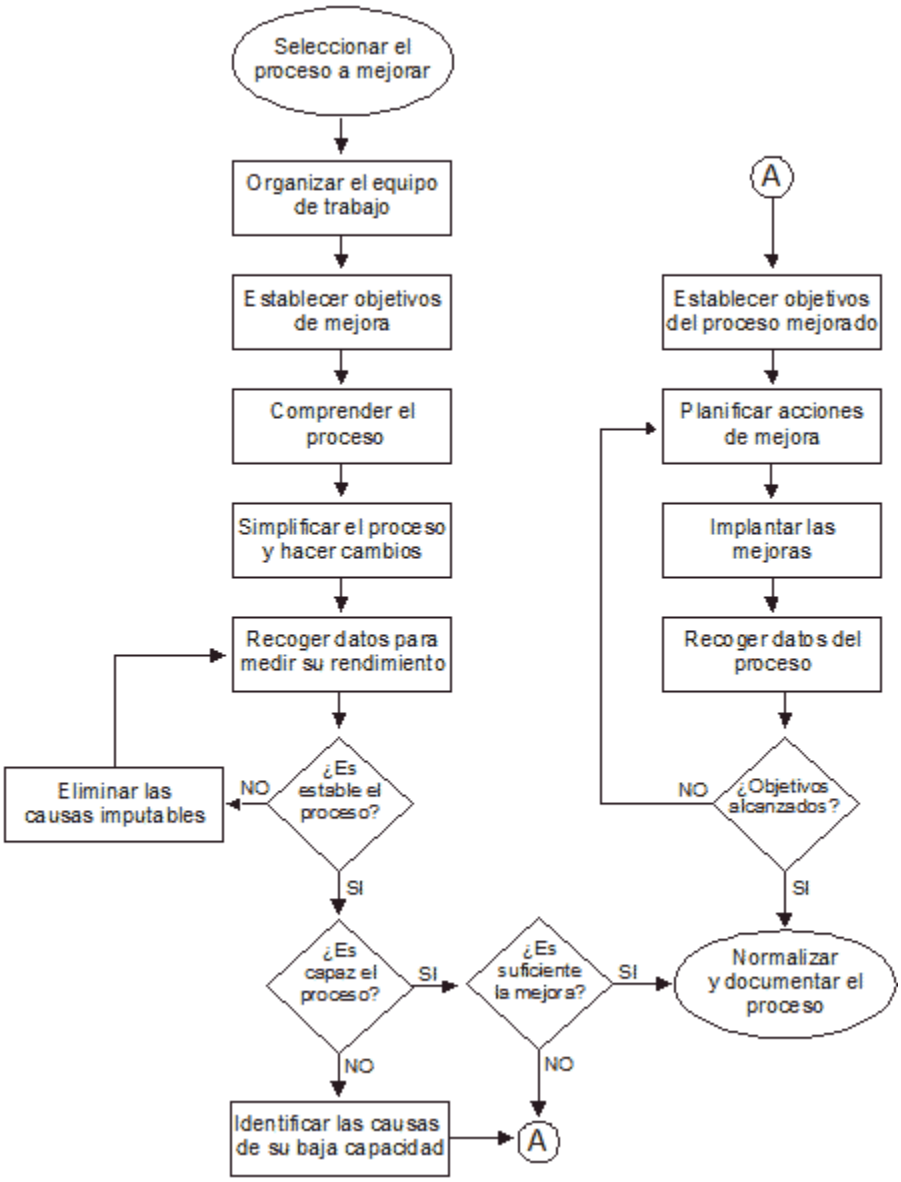


Figura 2. Diagrama de Flujo de la Mejora Continua.
Fuente: Datos tomados del sitio web de AITECO Consultores, S.L. AITECO Consultores, S.L (1999-2018).

2.2.1.1 Seleccionar el proceso a mejorar.

Según AITECO Consultores, para abordar la mejora de procesos deben ser considerados los aspectos siguientes:

- El efecto del proceso sobre la satisfacción del cliente.
- Los límites del proceso han de ser definidos con claridad.
- Costes asociados al proceso. Puede ser un criterio sustancial de manera que se prioricen las intervenciones en los procesos que soporten costes más elevados.
- Importancia del proceso en el planeamiento estratégico.
- Probabilidad de éxito. Asegurar el éxito, sobre todo cuando se inicia la aplicación de esta metodología.
- Procesos con numerosos “pases laterales”.
- Frecuencia del proceso seleccionado debe darse a menudo, de modo que no existan dificultades para observarlo y documentarlo.
- El proceso que mejorar debe estar dentro del ámbito de control de la organización.

Finalmente, es conveniente tener en cuenta que, al principio, puede ser especialmente útil centrarse en procesos cortos y no complejos para intensificar la probabilidad de alcanzar buenos resultados. Este enfoque permitirá que los integrantes del equipo vayan adquiriendo experiencia para abordar en el futuro procesos más complejos.

2.2.1.2 Organizar el equipo de mejora.

El equipo de mejora de procesos estará formado por personas que desarrollen sus actividades dentro de los límites del proceso seleccionado y que posean en conjunto un completo grado de conocimiento sobre este. El tamaño del grupo es conveniente que esté entre 5 y 7 miembros. Un número superior puede dificultar construir consensos y alcanzar los objetivos (AITECO Consultores, 2018).

De acuerdo con esto es que se analizaran los procesos de venta de los productos de captación utilizados actualmente por el BPDC, con el objetivo de atraer clientes nuevos para combatir la falta de cultura del ahorro y lograr mantener los clientes actuales con el propósito de satisfacer sus necesidades, hasta alcanzar la fidelidad de estos. Estos procesos se analizarán con la información recopilada de las entrevistas realizadas a los siete funcionarios de la plataforma de servicios del BPDC de Puntarenas.

2.2.1.3 Establecer objetivos.

Los objetivos pueden relacionarse con la satisfacción del cliente, con la reducción de costes y errores, o con la limitación de tiempos y plazos. La identificación de los problemas asociados al proceso es un buen medio para fijar los objetivos (AITECO Consultores, 2018).

Esta es la base de la investigación: recopilar información primordial en los clientes actuales y potenciales, acerca de la problemática de los procesos de

atención al cliente antes de adquirir un ahorro y, a su vez, conocer también las problemáticas de los productos de ahorro que actualmente ofrece el BPDC.

2.2.1.4 Toma de datos.

Superada la fase de mejora de procesos, se procede a la toma de datos. Las decisiones que se tomen se fundamentarán en la estimación del rendimiento del proceso, que se hará mediante diversas mediciones. La índole de aquellas estará en consonancia con los objetivos inicialmente previstos, teniendo especial consideración las mediciones dirigidas a evaluar las que son las responsables de la satisfacción del cliente (AITECO Consultores, 2018).

Se desarrollará un plan para concretar la toma de datos sobre las características de calidad y sobre la satisfacción del cliente.

Igualmente, la medición ha de extenderse a otros aspectos relacionados con los objetivos de mejora definidos previamente como: tiempos de ciclo, plazos, costes. En general, todos los que se consideren relevantes para el proyecto de mejora (AITECO Consultores, 2018).

2.2.1.5 Normalizar y documentar el proceso.

Si el proceso es estable, capaz y alcanza los objetivos, puede ser normalizado. Para estandarizar, se deberá confeccionar la documentación del proceso. A partir de aquí,

la lógica de la mejora de procesos indica que se ha de revisar periódicamente la estabilidad y capacidad del proceso (AITECO Consultores, 2018).

En esta etapa, es donde se van a definir las metodologías para mejorar los procesos de captación financiera en la sucursal del BPDC de Puntarenas a partir del año 2019.

2.2.2 Captación financiera.

El Banco Central de Chile (s.f.), hace referencia al término de captación financiera de la siguiente manera:

> El concepto de depósito y captación tiene en la legislación vigente un amplio significado, de manera que cubre todas las operaciones, a la vista o a plazo, que involucran recibir dinero del público, sea como depósito, participación, cesión o transferencia de efectos de comercio o en cualquiera otra forma. Así, por ejemplo, constituyen captaciones la recepción de depósitos en cuentas corrientes bancarias o en cuentas de ahorro, los depósitos a la vista o a plazo en general. Por estas operaciones se paga una tasa de interés, que es un porcentaje de la operación de dinero que se realiza, la que se expresa en un monto de dinero y se paga a la persona o empresa que deposita el dinero en la institución (p. 1).

El diccionario financiero web “Eco-Finanzas” (2018), consultado el 18 de noviembre del 2018, define la captación como:

> Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del Mercado Financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de Ahorros, depósitos a Plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera”.

El BPDC en la actualidad brinda a la población un portafolio de productos y servicios sobre ahorros, de los cuales se destacan como parte del proceso de captación: las cuentas de ahorro voluntario, cuentas de ahorro naranja, cuentas de ahorro programado, planes naranjas, cuentas corrientes y certificados de depósito a plazo fijo (BPDC, 2018).

A través de estos productos es que el BPDC busca completar el proceso de la captación financiera, negocio vital para el cumplimiento del objetivo principal de un banco, que es la intermediación financiera.

Es importante destacar que todas las entidades financieras que lleven a cabo operaciones de intermediación, definidas como tales en el artículo 116 de la Ley 7558 Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, estarán sujetas al requisito del encaje mínimo legal. En el caso del BPDC, únicamente serán sujeto de encaje los depósitos por concepto de cuenta corriente (Ley 7558 Ley Orgánica del BCCR, articulo N° 116).

Esta razón automáticamente le hace al BPDC tener una ventaja competitiva con respecto a su competencia, ya que sus ahorros no tienen que asumir ese costo.

Mario Rivera y Guillermo Zúñiga, exjerarcas de BCR y Bancrédito respectivamente, calificaron de “desnivel en la cancha” la posibilidad que tiene el BPDC para no hacer un encaje de sus recursos en el Banco Central, como el resto de los bancos comerciales, públicos y privados (Arias, 2012). ““Que el que el BPDC no tenga un encaje le da una condición especial para la competencia. Para nosotros el encaje es un costo” manifestó Zúñiga” (Arias, 2012).

2.2.2.1 Encaje mínimo legal.

Según la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (SUGEF), el “encaje legal” es una reserva líquida proporcional al monto total de obligaciones (depósitos y captaciones) por intermediación financiera que mantienen los intermediarios financieros en el Banco Central de Costa Rica, en forma de depósitos en cuenta corriente. Este dinero no puede ser usado para invertir o hacer préstamos (Vargas, s.f.).

Un banco no puede invertir todo lo que reciba de depósitos, pues correría el riesgo de quedarse sin liquidez e irse a la quiebra. Para impedir que esta situación se presente, el Banco Central los obliga a mantener un porcentaje de los depósitos en su poder (Vargas, s.f.).

Las regulaciones que rigen el Encaje Mínimo Legal son susceptibles de cambio por parte de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, los cuales

serán comunicados por el ente emisor a las entidades fiscalizadas oportunamente. La información debe enviarse a la SUGEF quincenalmente, según lo establecido en las Regulaciones de Política Monetaria y las disposiciones que sobre el control del Encaje Legal dicte la SUGEF (Vargas, s.f.).

2.2.3 Proceso de captación del BPDC.

El proceso de captación del BPDC se da a través de las cuentas de ahorro voluntario, cuentas de ahorro naranja, cuenta "*kids*", cuenta joven, cuentas de ahorro programado, planes naranjas, cuentas corrientes y certificados de depósito a plazo fijo.

Todos los productos de ahorro se pueden abrir a través de la plataforma de servicios o a través de la página web del BPDC: www.bancopopular.fi.cr. Si aún no es cliente del banco, debe realizar obligatoriamente la apertura del producto en la sucursal del BPDC de su preferencia para la conformación del expediente a través del Formulario Política Conozca a Su Cliente (BPDC, 2018).

2.2.3.1 Requisitos.

Persona física:

- Cédula de identidad en buen estado y vigente.

Persona jurídica:

- Personería jurídica
- Composición accionaria
- Cédula de identidad de los representantes legales
- Comprobante de ingresos de la empresa
- Comprobante del domicilio de la empresa

2.2.3.2 Canales de servicio.

- Plataforma de Servicios
- Cajeros Automáticos
- Página Web: www.bancopopular.fi.cr
- App Banca Móvil
- App Ventajas Popular
- Call Center Banca Fácil: 2202-2020
- WhatsApp: 8927-1234
- Correo Electrónico: popularenlinea@bp.fi.cr
- Teléfono Naranja: disponible solo en las sucursales BP Totales.
- RTS (Cajero de Atención Remota).

2.2.3.3 Cuentas de Ahorro Voluntario o Convencionales.

El ahorro voluntario a la vista o convencional, es aquel que se realiza voluntariamente en colones o cualquier otra moneda que el BPDC determine, y que puede retirarse en todo o en parte en cualquier momento sin previo aviso (BPDC, 2018).

La cuenta de ahorro voluntario convencional es el producto llave del cliente, es el primer producto que se adquiere cuando se es cliente del BPDC. Después de obtener la cuenta de ahorro voluntario convencional, al cliente se le pueden gestionar otras cuentas de ahorro a la vista como lo son la cuenta verde y la cuenta naranja.

2.2.3.3.1 Cuenta Verde.

Es un producto financiero de ahorro a la vista en colones y dólares, con la particularidad de que el cliente se puede identificar con temas relacionados a la conservación del medio ambiente. En colones se puede asociar la cuenta a una tarjeta de débito.

El BPDC se compromete a destinar un monto igual al saldo de estas cuentas de ahorro para financiar proyectos amigables con el ambiente (BPDC, 2018).

2.2.3.3.2 Cuenta Naranja.

Es un producto financiero de ahorro a la vista en colones y dólares, con la particularidad de que el cliente no tiene a disposición el servicio de la tarjeta de débito, ya que la finalidad de esta cuenta es que el cliente ingrese dinero y no que retire.

El cliente que opte por una de estas cuentas obtendrá mayores rendimientos a partir del saldo mínimo establecido en cada uno de los productos, estos saldos mínimos se establecen de acuerdo al tipo de cuenta naranja (BPDC, 2018).

Tipos de Cuenta Naranja:

- Ahorro Fácil: saldo mínimo ¢5.000,00.
- Preferencial: saldo mínimo ¢250.000,00.
- Global Premium: saldo mínimo ¢500.000,00.
- Empresarial: tener cuenta corriente y no requiere monto de apertura.

La cuenta paga intereses solamente si el cliente mantiene el saldo mínimo establecido (BPDC, 2018).

2.2.3.3.3 Cuenta “Kids”.

Es una cuenta de ahorro voluntario a la vista electrónica en colones o dólares, asignada para personas menores de edad entre los 0 a 12 años no cumplidos, la cual puede ser solicitada por el representante legal del menor por medio de los canales

que el banco ponga a disposición y se le puede asignar tarjeta de débito (BPDC, 2018).

2.2.3.3.4 Cuenta Joven.

Es una cuenta de Ahorro Voluntario a la Vista electrónica en colones o dólares, asignada para personas entre los 12 a 18 años no cumplidos, la cual puede ser solicitada por el representante legal en el caso de menores de edad, o por el interesado en caso de mayor de edad, por medio de los canales que el banco ponga a disposición y se le puede asignar tarjeta de débito (BPDC, 2018).

2.2.3.3.5 Características de las Cuentas de Ahorro Voluntario.

A continuación, se detallan las características de las cuentas de ahorro voluntario, dentro las que se incluyen: cuenta verde, cuenta naranja, cuenta "*kids"* y cuenta joven.

Todas las cuentas de ahorro voluntario cuentan con las mismas características al ser cuentas de ahorro voluntario a la vista, las cuales se detallan a continuación:

- Las cuentas de ahorro voluntario se pueden solicitar en cualquier BPDC del país cumpliendo con la normativa de la ley 8204.
- Se puede abrir en la plataforma de servicios y si ya es cliente del banco, la puede abrir en la página web.
- Generación de un usuario web.

- Constituidas por fondos que el cliente deposita con la finalidad de retirarlos en el momento en que lo requiera.
- No tienen un límite de tiempo preestablecido.
- Los fondos de estas cuentas pueden ser manejados por medio de las tarjetas de débito del BPDC, excepto las cuentas naranjas.
- Fomentan la cultura del ahorro.
- Se pueden utilizar para el pago automático de salarios.
- Cuenta cliente para realizar transacciones SINPE.
- Gana intereses acordes al saldo que mantenga en la cuenta.
- Los fondos son embargables solo pensión alimenticia.
- Intereses exentos del impuesto sobre la renta.
- Se puede nombrar autorizados y designar beneficiarios, este último para evitar procesos sucesorios.
- Los menores de edad pueden abrir cuentas de ahorro voluntario a la vista.
- No se requiere monto de apertura para una cuenta de ahorros en colones o dólares, excepto para la apertura de cuentas naranja (BPDC, 2018).

Tasas de interés:

DIVISIÓN CAPTACIÓN

16/11/2018 11:43

Resumen de tasas pasivas (Cuentas a la Vista)

AHORRO VOLUNTARIO

Convencional

COLONES		DÓLARES	
Rige a partir del 20-07-2017		*Rige a partir del 15-11-2018*	
Rango	**Tasa**	**Rango**	**Tasa**
¢0,01 a ¢49.999,00	0,08%	$0,00 a $99,00	0,00%
¢49.999,01 a ¢99.999,00	0,10%	$99,01 a $49.999,00	0,05%
¢99.999,01 a ¢499.999,00	0,15%	$49.999,01 a $99.999,00	0,10%
¢499.999,01 a ¢999.999,00	0,20%	$99.999,01 a $499.999,00	0,12%
¢999.999,01 a ¢4.999.999,00	0,60%	$499.999,01 a $1.499.999,00	0,15%
¢4.999.999,01 a ¢9.999.999,00	1,00%	$1.499.999,01 en adelante	0,50%
¢9.999.999,01 a ¢49.999.999,00	1,05%		
¢49.999.999,01 a ¢999.999.999,00	1,30%		
¢999.999.999,01 en adelante	1,60%		

Cuenta Verde

Rige a partir del 28-07-2017		*Rige a partir del 15-11-2018*	
Rango	**Tasa**	**Rango**	**Tasa**
¢0,01 a ¢49.999,00	0,08%	$0,00 a $99,00	0,00%
¢49.999,01 a ¢99.999,00	0,10%	$99,01 a $49.999,00	0,05%
¢99.999,01 a ¢499.999,00	0,15%	$49.999,01 a $99.999,00	0,10%
¢499.999,01 a ¢999.999,00	0,20%	$99.999,01 a $499.999,00	0,12%
¢999.999,01 a ¢4.999.999,00	0,60%	$499.999,01 a $1.499.999,00	0,15%
¢4.999.999,01 a ¢9.999.999,00	1,00%	$1.499.999,01 en adelante	0,50%
¢9.999.999,01 a ¢49.999.999,00	1,05%		
¢49.999.999,01 a ¢999.999.999,00	1,30%		
¢999.999.999,01 en adelante	1,60%		

Figura 3. Tasas pasivas (Cuentas a la Vista).
Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018).

Tasas de Interés para Cuentas Naranja

Colones	Tasas Netas					
Monto	Ahorro Fácil	Preferencial	Global Premium	Kid	Joven	Empresarial (1)
¢0,01 a ¢4.999,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
¢4.999,01 a ¢49.999,00	1,00%	0,00%	0,00%	1,00%	1,00%	0,00%
¢49.999,01 a ¢99.999,00	1,00%	0,00%	0,00%	1,00%	1,00%	0,00%
¢99.999,01 a ¢249.999,00	1,25%	1,45%	0,00%	1,25%	1,25%	0,00%
¢249.999,01 a ¢499.999,00	1,25%	1,45%	1,80%	1,25%	1,25%	1,80%
¢499.999,01 a ¢999.999,00	1,50%	1,60%	1,80%	1,50%	1,50%	1,80%
¢999.999,01 a ¢4.999.999,00	1,60%	1,80%	2,00%	1,60%	1,60%	2,00%
¢4.999.999,01 a ¢9.999.999,00	1,80%	2,00%	2,20%	1,80%	1,80%	2,20%
¢9.999.999,01 a ¢49.999.999,00	2,00%	2,20%	2,30%	2,00%	2,00%	2,30%
¢49.999.999,01 a ¢199.999.999,00	2,20%	2,30%	2,60%	2,20%	2,20%	2,60%
¢199.999.999,00 a ¢499.999.999,00	2,30%	2,60%	2,85%	2,30%	2,30%	2,85%
¢499.999.999,01 a 999.999.999,00	2,60%	2,85%	3,05%	2,60%	2,60%	3,05%
¢999.999.999,01 a ¢4.999.999.999	2,95%	3,05%	3,50%	2,95%	2,95%	3,50%
¢4.999.999.999,01 a ¢9.999.999.999	2,95%	3,05%	3,70%	2,95%	2,95%	3,70%
¢9.999.999.999,01 en adelante	2,95%	3,05%	3,80%	2,95%	2,95%	3,80%

Tasas rigen a partir del 20-04-2017.

(1) Tasas rigen a partir del 19-07-2017.

Dólares	Tasas Netas					
Monto	Ahorro Fácil	Preferencial	Global Premium (1)	Kid	Joven	Empresarial (1)
$0,01 a $19,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
$19,01 a $99,00	0,15%	0,00%	0,00%	0,15%	0,15%	0,00%
$99,01 a $199,00	0,15%	0,00%	0,00%	0,15%	0,15%	0,00%
$199,01 a $499,00	0,15%	0,28%	0,00%	0,15%	0,15%	0,00%
$499,01 a $1,999,00	0,15%	0,28%	0,58%	0,15%	0,15%	0,58%
$1,999,01 a $4,999,00	0,18%	0,28%	0,58%	0,18%	0,18%	0,58%
$4,999,01 a $24,999,00	0,20%	0,30%	0,60%	0,20%	0,20%	0,60%
$24,999,01 a $49,999,00	0,22%	0,32%	0,62%	0,22%	0,22%	0,62%
$49,999,01 a $99,999,00	0,25%	0,35%	0,65%	0,25%	0,25%	0,65%
$99,999,01 a $499,999,00	0,30%	0,40%	0,70%	0,30%	0,30%	0,70%
$499.999,01 a $1.499.999	0,35%	0,45%	0,75%	0,35%	0,35%	0,75%
$1.499.999,01 a $8.499.999	0,40%	0,50%	0,80%	0,40%	0,40%	0,80%
$8.499.999,01 a $17.499.999	0,40%	0,50%	1,05%	0,40%	0,40%	1,05%
$17.499.999,01 en adelante	0,40%	0,50%	1,15%	0,40%	0,40%	1,15%

Tasas rigen a partir del 20-04-2017.

Figura 4. Tasas interés (Cuentas Naranja).
Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018).

2.2.3.4 Cuentas de Ahorros Programados.

Son programas de ahorro que permiten disponer de un ingreso adicional para cubrir diversos tipos de gastos o alcanzar metas importantes. Actualmente, solo existen cuatro productos activos a comercializar:

- Ahorro Navideño (Rige desde el 13-02-09) Tasa en función de la cuota de ahorro.
- Multi-Ahorro (Rige desde el 13-02-09) Tasa en función del plazo de ahorro.
- Al Mundial y Más (rige desde el 15-12-11) Tasa en función de plazo.
- Ahorro Salario Escolar (Rige desde el 19-01-09 a razón de la ley 8682 Promoción del Salario Escolar en el Sector Privado) (BPDC, 2018).

Los planes de ahorro antes citados no cuentan con la posibilidad de efectuar retiros parciales de cuotas ordinarias, ni retiros parciales o totales del monto acumulado por extras, sino hasta su vencimiento.

La devolución se realizará mediante traslado de fondos a la cuenta de ahorros activa del cliente; en caso que las cuentas presenten condición que impida efectuar el trámite de traslado de fondos (estatus especial) o bien no posea cuenta de ahorro (a la vista o corriente), los fondos quedarán disponibles en la cuenta del Ahorro Programado (BPDC, 2018).

2.2.3.4.1 Ahorro Navideño.

Es un programa de ahorro a corto plazo que le permite disponer de un ingreso adicional para el pago del marchamo, las vacaciones de fin de año, un segundo aguinaldo u otros (no permite retiros de cuotas pagas ni extras).

Características:

- La cuota mínima es de ¢5.000 colones / $10 dólares.
- El ahorro navideño vence exclusivamente en el mes de diciembre de cada año.
- Comisión por cancelación anticipada 5 % (sobre cuotas pagas).
- El cliente sólo podrá retirarse cuando haya cubierto como mínimo la tercera parte (33.34 %) del plazo establecido (BPDC, 2018).

2.2.3.4.2 Multi-Ahorro.

Es un plan de ahorro a mediano y largo plazo se puede utilizar para el alcance de metas importantes como la prima para la compra de lote o casa, cambiar el modelo de su vehículo, los estudios de sus hijos u otros.

Características:

- El aporte mínimo mensual a este plan de ahorro es de ¢5.000 colones o $10 dólares.
- El plazo mínimo de constitución es de 1 año y el máximo de 5 años.
- Comisión por cancelación anticipada 5 % (sobre cuotas pagas).
- El cliente sólo podrá retirarse cuando haya cubierto como mínimo la tercera parte (33.34 %) del plazo establecido (BPDC, 2018).

2.2.3.4.3 Al Mundial y más.

Es un plan de ahorro a mediano y largo plazo que se puede utilizar para cubrir necesidades de esparcimiento (turismo local o exterior) mediante el ahorro parcial o total del costo del objetivo definido por el cliente.

En caso de que el cliente no pueda ahorrar lo suficiente, se puede complementar mediante un financiamiento, el cliente debe ser sujeto de crédito de conformidad con las políticas crediticias vigentes.

Características:

- Aporte mínimo mensual del plan es de ¢8.000 o $20 (cuota varía en función del plan).
- Plazo mínimo 12 meses (para ambas monedas).
- Comisión por cancelación anticipada 5 % (sobre cuotas pagas).
- El cliente sólo podrá retirarse cuando haya cubierto como mínimo la tercera parte (33.34 %) del plazo establecido (BPDC, 2018).

2.2.3.4.4 Salario Escolar

El salario escolar es un ahorro del trabajador y consiste en un porcentaje calculado sobre el salario bruto de cada servidor. El trabajador podrá optar por este derecho y para el cálculo correspondiente se aplicará el porcentaje que la persona trabajadora escoja, entre 4,16 % y un 8,33 % del salario de cada mes. En caso de que en la empresa o entidad respectiva no exista la organización laboral, los recursos se depositarán en el BPDC.

Si por cualquier razón el cliente no continúa con este sistema de ahorro, sus aportes solo podrán ser retirados durante la primera quincena del mes de enero del año siguiente y sus intereses podrán ser retirados a partir del tercer año de haber iniciado con las deducciones.

El salario escolar será entregado en forma acumulativa al trabajador, dentro de los quince primeros días del mes de enero de cada año, en un solo pago.

A partir del tercer año de constituido el ahorro, el trabajador podrá efectuar el retiro de intereses entre 50 % y un 90 % (intereses que genere la administración del acumulado por ese concepto), estos intereses estarán exentos del impuesto sobre la renta. El remanente de intereses creará un fondo de capitalización del trabajador.

Cada cinco años, a partir del tercero, el trabajador tendrá la opción de retirar la totalidad de los rendimientos del salario escolar. Asimismo, podrá realizar dicho retiro, si se mantiene desempleado por más de seis meses (BPDC, 2018).

2.2.3.4.5 Planes Naranja.

Novedosa alternativa diseñada para que nuestros clientes realicen una programación automática, de cuánto ahorrar y por cuánto tiempo, para llegar a un monto deseado y lograr así su propósito de vida (BPDC, 2018).

Características:

- Plazo mínimo del ahorro es 6 meses, no hay plazo máximo.
- Monto mínimo de apertura y cuota fija de 5 mil en colones y en dólares $20.

- Calculo de intereses de forma diaria con acreditación mensual.
- Accesible para persona física y jurídica.
- Se puede constituir a un menor de edad.
- Disponible en colones y dólares.
- Pueden existir hasta 100 planes naranja por cliente.
- Para la programación de la transferencia automática, se deberá ligar como cuenta débito, solamente las cuentas del mismo cliente.
- El cliente puede hacer aportes extraordinarios.
- Se puede realizar en la plataforma de servicio y también en la página web transaccional.
- Asignación de beneficiarios y autorizados solamente por la plataforma de servicios (BPDC, 2018).

2.2.3.4.6 Beneficios de los Ahorros Programados.

- Fondos inembargables (excepto por pensión alimentaria).
- Intereses exentos del impuesto de la renta.
- Posibilidad de nombrar beneficiarios para evitar trámites sucesorios.
- Distintas alternativas para realizar los aportes al plan.
- Los intereses se calculan en forma diaria y son capitalizables mensualmente.
- Puede constituirse a nombre de menores de edad y/o empresas (BPDC, 2018).

Tasas de interés:

Tasas interés Ahorros Programados

	COLONES		DOLARES	
Plan de Ahorros	**Plazo**	**Tasa de Interés**	**Cuota Mensual**	**Tasa de Interés**
Ahorro Navideño	De 1 a 3 meses	2,50%	De 1 a 3 meses	1,00%
	De 4 a 6 meses	3,50%	De 4 a 6 meses	1,10%
	De 7 a 9 meses	4,00%	De 7 a 9 meses	1,20%
	De 10 a 12 meses	4,19%	De 10 a 12 meses	1,33%
	Rige desde: 16-08-16			
Plan de Ahorros	**Plazo**	**Tasa de Interés**	**Plazo**	**Tasa de Interés**
Multiahorro	De 6 a 8 meses	3,91%	De 6 a 8 meses	1,20%
	De 9 a 11 meses	4,10%	De 9 a 11 meses	1,36%
	De 12 a23 meses	4,29%	De 12 a23 meses	1,52%
	De 24 a 35 meses	4,92%	De 24 a 35 meses	1,68%
	De 36 a 47 meses	5,11%	De 36 a 47 meses	1,87%
	De 48 a 60 meses	5,30%	De 48 a 60 meses	2,01%
	Rige desde: 10-04-14			
Plan de Ahorros	**Plazo**	**Tasa de Interés**	**Plazo**	**Tasa de Interés**
Al Mundial y Más	De 12 a 23 meses	4,39%	De 12 a 23 meses	1,65%
	De 24 a 35 meses	4,82%	De 24 a 35 mese	1,73%
	De 36 a 47 meses	5,21%	De 36 a 47 meses	1,85%
	De 48 meses en adelante	5,40%	De 48 meses en adelante	1,95%
Plan de Ahorros	**Moneda**	**Tasa de Interés**		
Escolar	Colones	6,19%		
	Dólares	1,91%		
	Rige desde: 26-06-13			

Figura 5. Tasas interés (Ahorros Programados).
Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018).

Tasas de interés anuales para Planes Naranja

Tasas de Interés Planes Naranja Colones	
Monto	**Tasas Netas**
¢0,00 a ¢4.999,99	0,00%
¢5.000,00 a ¢50.000,00	1,50%
¢50.000,01 a ¢100.000,00	1,70%
¢100.000,01 a ¢250.000,00	2,00%
¢250.000,01 a ¢500.000,00	2,30%
¢500.000,01 a ¢750.000,00	2,60%
¢750.000,01 a ¢1.000.000,00	2,90%
¢1.000.000,01 a ¢2.500.000,00	3,10%
¢2.500.000,01 a ¢5.000.000,00	3,30%
¢5.000.000,01 a ¢10.000.000,00	3,50%
¢10.000.000,01 a ¢25.000.000,00	3,70%
¢25.000.000,01 en adelante	3,90%

Vigentes a partir de 31-10-2017

Tasas de Interés Planes Naranja Dólares	
Monto	**Tasas Netas**
$0,00 a $19,99	0,00%
$20,00 a $100,00	0,35%
$100,01 a $200,00	0,45%
$200,01 a $500,00	0,55%
$500,01 a $1.000,00	0,65%
$1.000,01 a $1.500,00	0,75%
$1.500,01 a $2.000,00	0,85%
$2.000,01 a $5.000,00	0,95%
$5.000,01 a $10.000,00	1,05%
$10.000,01 a $17.000,00	1,15%
$17.000,01 a $45.000,00	1,25%
$45.000,01 en adelante	1,35%

Vigentes a partir de 31-10-2017

Figura 6. Tasas interés (Planes Naranja).
Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018).

2.2.3.5 Cuentas Corrientes.

Según la Ley N° 3284 Código de Comercio, Artículo N° 602 (1964):

> La cuenta corriente es un contrato por el cual una de las partes remite a la otra, o recibe de ella, en propiedad, cantidades de dinero, mercaderías, títulos-valores u otros efectos de tráfico mercantil, sin aplicación a empleo determinado, ni obligación de tener a la orden una cantidad o un valor equivalente, pero con el deber de acreditar al remitente tales remesas, de liquidarlas en las épocas convenidas, de compensarlas hasta la concurrencia del "débito" y el "crédito" y de pagar de inmediato el saldo en su contra si lo hubiere.

Actualmente, el BPDC cuenta con dos tipos de Cuenta Corriente a comercializar:

- Cuenta Corriente Personal (colones y dólares).
- Cuenta Corriente Empresarial (colones y dólares).

Servicios brindados:

- Certificación de cheques.
- Entrega mensual de estados de cuenta.
- Transferencias entre cuentas de ahorros y cuentas corrientes.
- Transferencias SINPE.
- Tramites a través de la página web.
- Página web empresarial (BPDC, 2018).

2.2.3.5.1 Cuenta Corriente Personal.

Dirigida a clientes físicos para la administración de fondos personales, a través del giro de cheques.

Beneficios:

- No requiere monto de apertura.
- Debe mantener saldos mínimos de $30 o su equivalente en colones.
- Generación de chequeras y libros de depósitos.
- Permite el giro de 15 cheques por mes sin cobro de comisión.
- Límite anual de 7 cheques sin fondos.
- Permite la solicitud máxima de 10 órdenes de no pago.
- Pago de intereses exentos del impuesto de renta (BPDC, 2018).

Requisitos:

- Cédula de identidad física.
- Solicitud de apertura firmada por el cliente y personal designado.
- Especificación del manejo de firmas.
- Referencia bancaria (si corresponde) (BPDC, 2018).

2.2.3.5.2 Cuenta Corriente Empresarial.

Dirigida a personas u empresas jurídicas para la administración de fondos de sus negocios, a través del giro de cheques.

Beneficios:

- No requiere monto de apertura.
- Debe mantener saldos mínimos de $50 o su equivalente en colones.
- Generación de chequeras y libros de depósitos.
- Solicitud de cheques con el logo de la empresa.
- Giro de cheques ilimitados.
- Límite anual de 20 cheques sin fondos.
- Permite la solicitud máxima de 50 órdenes de no pago.
- Pago de intereses exentos del impuesto de renta (BPDC, 2018).

Requisitos:

- Personería jurídica.
- Cédula de identidad de los representantes legales y autorizados.
- Solicitud de apertura firmada por el cliente y personal designado.
- Especificación del manejo de firmas.
- Referencia bancaria (si corresponde).
- Certificaciones de compromisos financieros (deudas).
- Si es un cliente nuevo debe presentar los requisitos de vinculación de acuerdo a lo estipulado por el Formulario Política Conozca al Cliente (FPCSC) (BPDC, 2018).

Tasas de interés:

Tasas de interés anuales para Cuentas Corrientes Personal

Tasas de Interés Personal Colones	
Monto	**Tasas Netas**
De ¢0,00 a ¢100.000,00	No reconoce
De ¢100.000,01 a ¢500.000,00	0,05%
De ¢500.000,01 a ¢3.000.000,00	0,25%
De ¢3.000.000,01 en adelante	0,65%

Vigentes a partir de 20-08-2018

Tasas de Interés Personal Dólares	
Monto	**Tasas Netas**
De $0,00 a $1.000,00	No reconoce
De $1.000,01 a $5.000,00	0,03%
De $5.000,01 a $100.000,00	0,05%
De $100.000,01 a $250.000,00	0,08%
De $250.000,01 a $1.000.000,00	0,10%
De $1.000.000,01 en adelante	0,15%

Vigentes a partir de 20-08-2018

Figura 7. Tasas Cuenta Corriente Personal.
Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018).

Tasas de interés anuales para Cuenta Corriente Social

Tasas de Interés Empresarial y Social Colones	
Monto	**Tasas Netas**
¢0 a ¢100.000,00	No reconoce
¢100.000,01 a ¢5.000.000,00	0,35%
¢5.000.000,01 a ¢25.000.000,00	0,75%
¢25.000.000,01 a ¢50.000.000,00	1,15%
¢50.000.000,01 a ¢100.000.000,00	1,20%
¢ 100.000.000,01 a ¢1.000.000.000,00	1,25%
¢1.000.000.000,01 en adelante	1,45%

Vigentes a partir de 20-08-2018

Tasas de Interés Empresarial y Social Dólares	
Monto	**Tasas Netas**
$0,00 a $1.000,00	No reconoce
$1.000,01 a $5.000,00	0,03%
$5.000,01 a $50.000,00	0,05%
$50.000,01 a $250.000,00	0,08%
$250.000,01 a $500.000,00	0,15%
$500.000,01 en adelante	0,20%

Vigentes a partir de 20-08-2018

Figura 8. Tasas Cuenta Corriente Empresarial y Social.
Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018).

2.2.3.6 Certificados de Depósitos a Plazo Fijo (CDP).

Es un depósito de duración preestablecida, representativo de una suma de dinero en colones o dólares, cuyo interés se encuentra asociado a su vencimiento. Se emiten bajo la modalidad de Materializados o Desmaterializados, se pueden adquirir en las oficinas comerciales distribuidos en todo el país y mediante la página web (sólo desmaterializados) (BPDC, 2018).

2.2.3.6.1 CDP Materializado.

Es un certificado de inversión, por el cual se emite un documento físico en papel de seguridad y es negociable sin necesidad de notificar al emisor (BPDC, 2018).

2.2.3.6.2 CDP Desmaterializado.

Es un certificado de inversión constituido electrónicamente, por el cual no se emite un documento físico del mismo, sino un recibo, no negociable, que se le entrega al cliente como comprobante de su inversión (BPDC, 2018).

Este tipo de certificado, ofrece una tasa de interés mayor al materializado, en función del menor costo administrativo que con lleva la constitución de este tipo de instrumento (BPDC, 2018).

2.2.3.6.3 Tipos de CDP.

Normales:

- Certificado de inversión con pago de intereses periódicos, los cuales se calculan sobre una base fija hasta el vencimiento.
- Monto mínimo en colones ¢10.000 y en dólares $500.
- Flexibilidad de plazo desde 1 mes hasta 60 meses.
- Los intereses son pagaderos en forma periódica en intervalos de 1 mes (periodicidad 1, 2, 3, 4, 5, 6 meses etc.).
- Se ofrece la opción de realizar crédito *"Back to Back"* (BPDC, 2018).

Capitalizables:

- Es un certificado de inversión con pago de intereses al vencimiento, con cálculo de capitalización mensual, de modo que el inversionista gana intereses sobre intereses.
- Monto mínimo en colones ¢75.000 y en dólares $1.000.
- Flexibilidad de plazo desde 3 meses hasta 60 meses.
- Los intereses son calculados de forma periódica en intervalos de 1 mes, y se acreditan al capital por lo cual se paga intereses sobre interés al vencimiento del certificado junto con el capital invertido (BPDC, 2018).

2.2.3.6.4 Tasas de interés de los CDP.

Tasas de interés anuales para Ahorro a Plazo ventanilla

Ahorro a Plazo en Colones (normal y capitalizable)		
	Materializado	Desmaterializado
Plazo Días	Tasas Netas	Tasas Netas
30 - 59	3,68%	3,77%
60 - 89	4,51%	4,60%
90 - 119	5,25%	5,34%
120 - 149	5,52%	5,61%
150 - 179	5,71%	5,80%
180 - 209	5,90%	5,99%
210 - 239	6,13%	6,22%
240 - 269	6,40%	6,49%
270 - 359	6,63%	6,72%
360 - 539	7,00%	7,09%
540 - 719	7,25%	7,34%
720 - 1079	7,45%	7,54%
1080 - 1439	7,56%	7,65%
1440 - 1799	7,67%	7,76%
1800	7,84%	7,93%

Vigentes a partir de 12-06-2018

Figura 9. Tasas Ahorro a Plazo en colones.
Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018).

Tasas de interés anuales para Ahorro a Plazo ventanilla

Ahorro a Plazo en Dólares (normal y capitalizable)		
	Materializado	Desmaterializado
Plazo Días	Tasas Netas	Tasas Netas
30 - 59	0,41%	0,46%
60 - 89	0,74%	0,78%
90 - 119	1,20%	1,24%
120 - 149	1,61%	1,66%
150 - 179	2,07%	2,12%
180 - 209	2,44%	2,48%
210 - 239	2,48%	2,53%
240 - 269	2,62%	2,67%
270 - 359	2,81%	2,85%
360 - 539	3,08%	3,13%
540 - 719	3,36%	3,40%
720 - 1079	3,77%	3,82%
1080 - 1439	4,09%	4,14%
1440 - 1799	4,42%	4,46%
1800	4,42%	4,46%

Vigentes a partir de 29-06-2017

Figura 10. Tasas Ahorro a Plazo en dólares.
Fuente: División de Captación. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018).

2.2.4 Competencia Financiera en Puntarenas.

Actualmente, en el cantón central de Puntarenas se encuentran establecidas todas las principales entidades financieras de nuestro país, las cuales son competencia directa para el BPDC:

Bancos públicos:

- Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC).
- Banco Nacional de Costa Rica (BNCR).
- Banco de Costa Rica (BCR).

Bancos privados:

- Bac Credomatic (BAC).
- Banco Davivienda.
- Banco Cathay.

Mutuales:

- Grupo Mutual Alajuela La Vivienda.

Cooperativas de Ahorro y Crédito:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L (Coopeservidores, R.L.).
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón, R.L (Coopealianza, R.L.).
- Coope Ande N° 1, R.L.

De las 10 entidades financieras mencionadas anteriormente, se tomará una muestra de 7 entidades, de las cuales se estudiarán los productos de captación activos que se ofrecen en el mercado, con el objetivo de sacar el máximo provecho y promover los beneficios de los productos del BPDC con respecto a la competencia, para así buscar una diferenciación. Las cuales se detallan a continuación:

2.2.4.1 Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)

Actualmente, el BNCR ofrece como opciones de ahorro los siguientes productos:

- Cuenta de Ahorros.
- Ahorro Programado.
- Cuenta Corriente.
- Cuenta Electrónica.
- Inversiones a la Vista.
- Certificado de Depósito.
- Ahorro Sostenible.
- BN Calce de Plazo (BNCR, 2018).

2.2.4.1.1 Cuenta de Ahorros.

La cuenta de ahorros ofrece seguridad y tranquilidad para llevar el control de sus ahorros en colones, dólares o euros, en una libreta. No se relaciona con tarjetas de débito (BNCR, 2018).

Montos mínimos para abrir una cuenta de ahorro:

Colones	**Dólares**	**Euros**
₡ 5.000,00	$ 30,00	€ 30,00

2.2.4.1.2 Ahorro Programado

Es un producto de ahorro voluntario en colones o dólares que el Banco Nacional pone a disposición de los clientes que desean realizar un ahorro a corto, mediano o largo plazo, por medio de aportes periódicos de sus cuentas de ahorro o corriente, o tarjeta de crédito (BNCR, 2018).

Características:

- El cliente decide la cuota y el plazo del plan, así como la periodicidad de su aporte.
- Este puede ser semanal, quincenal o mensual. El monto se le debitará de su cuenta o tarjeta y se depositará en la cuenta del plan.
- El cliente obtiene un interés diario por sus ahorros.
- Puede consultar los movimientos o saldos en línea, por medio de BN Internet Banking Personal, así como realizar aportes extraordinarios o liquidación parcial o total.
- Al término del periodo, el dinero ahorrado y los intereses se depositarán a la cuenta que el cliente indicó en la afiliación.
- Puede establecer hasta un máximo de tres beneficiarios para cada plan.

- El cliente puede realizar su apertura en BN Internet Banking Personal o en cualquiera de las agencias del Banco Nacional (BNCR, 2018).

2.2.4.1.3 Cuenta Corriente

Las cuentas corrientes facilitan a nuestros clientes la administración de su dinero en forma ágil, segura y oportuna. Pueden usar cheques en colones, dólares o euros, o tarjetas de débito en colones o dólares. La cuenta corriente es la llave para utilizar varios servicios conexos que le facilitan aún más la administración de su dinero (BNCR, 2018).

Montos mínimos para abrir una cuenta de corriente por moneda:

Persona física:

Colones: $ 250,00 (el equivalente en colones)

Dólares: $ 500,00

Euros: € 500,00

Persona jurídica:

Colones: $ 500,00 (el equivalente en colones)

Dólares: $ 1.000,00

Euros: € 1.000,00

2.2.4.1.4 Cuenta Electrónica.

Si usted lo que necesita, por seguridad, es portar el mínimo de efectivo y además utilizar un medio de pago seguro y ágil, le ofrecemos nuestra Cuenta Electrónica. Mediante una tarjeta de débito usted puede realizar transacciones en nuestros canales electrónicos y relacionar sus cuentas tanto en colones como en dólares, dentro o fuera de Costa Rica. Tenemos la tarjeta ideal para cada uno de los integrantes de su familia (BNCR, 2018)

Montos mínimos para abrir una cuenta electrónica:

Colones	**Dólares**
₡ 5.000,00	$ 30,00

2.2.4.1.5 Inversiones a la Vista.

Es un ahorro por un monto determinado - con mínimos establecidos - sin plazo definido. El Banco reconoce intereses de acuerdo con los días que se mantenga la inversión. Cuanto más tiempo permanezca el depósito, más alta es la tasa de interés recibida. Estas inversiones se pueden realizar tanto en ventanilla como por medio de Internet Banking. Usted puede retirar sus fondos cuando desee (BNCR, 2018)

Montos mínimos para realizar una inversión:

	Colones	**Dólares**	**Euros**
Inversión a la vista:	¢500.000,00	$500,00	€500,00

Inversión tasa pactada:	¢100.000,00	$500,00	€500,00

En la inversión a la vista se pueden realizar retiros parciales (BNCR, 2018).

2.2.4.1.6 Certificado de Depósito.

Un depósito a plazo es un monto de dinero que se deposita por un plazo definido de antemano, sobre el cual se recibe un rendimiento determinado desde la fecha inicial del depósito. Históricamente, se ha relacionado el certificado de depósito a plazo con un título valor. Actualmente se le llama “depósito a plazo materializado”, para diferenciarlo de aquellos en los que no se emite título, como el que se describe a continuación:

Certificado de Depósito a Plazo Desmaterializado:

Es una opción que paga un porcentaje adicional sobre la tasa de interés establecida para los certificados de depósito a plazo materializados. Al ser desmaterializado, lo que se emite es una boleta. Tiene la ventaja de que, en caso de extravío, sólo se reimprime la boleta, por lo que usted no debe esperar el plazo establecido en el Código de Comercio para lograr la reposición. Este certificado puede ser solicitado directamente, utilizando BN Internet Banking, para lo cual debe tener una cuenta corriente o electrónica.

Los certificados de depósito a plazo se emiten con un monto mínimo. No existe límite para un cliente en cuanto a los montos y cantidad de certificados que

desee tener. Existen plazos desde un mes hasta 5 años. Puede solicitarse que se emitan cupones pagaderos mensualmente, trimestralmente o al final del plazo (en este último caso se habla de los certificados cero cupones). En el caso de los certificados electrónicos, tanto los intereses como el principal se acreditan automáticamente en la cuenta que se indique. Se cobra el 8 % de renta sobre los intereses. Se ofrecen en colones, dólares o euros (BNCR, 2018).

Montos mínimos para realizar una inversión:

Colones	**Dólares**	**Euros**
₡50.000,00	$500,00	€500,00

2.2.4.1.7 Ahorro Sostenible.

El Ahorro Sostenible es un producto de captación que el Banco Nacional pone a disposición de los clientes en inversión, el cual tiene las siguientes condiciones:

- Es un producto que se ofrece solo en Internet Banking Personal, por lo que el cliente puede adquirirlo a través de su Internet Personal con el Banco Nacional.
- Solamente para personas físicas.
- El producto se ofrece solo en colones.
- Tiene una tasa de interés diferenciada a los otros productos de inversión del Banco.
- El plazo menor es de 90 días y el mayor de 2 años.

- El monto mínimo por inversión es de ¢100.000,00 y el máximo es de ¢10.000.000,00.

- El pago de intereses se dará al vencimiento y no es redimible (BNCR, 2018).

2.2.4.1.8 BN Calce de Plazo.

Es una opción para depositar dinero a plazo como garantía para operaciones crediticias, bajo la modalidad de crédito *"Back to Back"* (solo se emite con esta finalidad). Como este certificado se emite relacionado con un crédito, debe ser materializado. Es requisito que ambos trámites (la formalización del crédito y la emisión del certificado de depósito) se realicen simultáneamente (BNCR, 2018).

Se puede llenar una fórmula de designación de beneficiario, el cual podrá disponer de los fondos, en caso de que el titular del depósito falte y una vez cancelado el saldo de la operación garantizada (BNCR, 2018).

2.2.4.2 Banco de Costa Rica (BCR).

Actualmente, el BCR ofrece como opciones de ahorro los siguientes productos:

- Ahorro Automático BCR.
- Certificados de Depósito a Plazo Físicos o Eléctricos.
- Cuenta de Ahorro.
- Cuenta Corriente.
- Cuenta Liquidez.

- Cuenta Simplificada (BCR, 2018).

2.2.4.2.1 Ahorro Automático BCR.

Es una nueva modalidad de ahorro en colones y dólares, que el BCR pone a disposición de sus clientes físicos, para ayudarles a alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo. A través de una amplia red de oficinas y en nuestra Oficina Virtual las 24 horas del día los 365 días del año (BCR, 2018).

El cliente autoriza a debitar una cuota o monto establecido, de forma automática de alguna de sus cuentas activas con el BCR; durante un período determinado también por el cliente, los fondos estarán disponibles hasta cumplir dicho plazo (BCR, 2018).

2.2.4.2.2 Certificados de Depósito a Plazo Físicos o Eléctricos.

Título valor emitido a la orden, con respaldo en el aporte que el cliente a título de inversión deposita en el Banco para que este la mantenga invertida durante un plazo determinado a elección del titular y luego se liquide conjuntamente con el pago de los intereses correspondientes (BCR, 2018).

Este producto es de amplia divulgación en el mercado financiero y funciona mediante el depósito de dinero, y por ese dinero dejado al Banco, se le pagarán intereses ya sea mensual, bimensual, trimestralmente etc. (BCR, 2018).

Va dirigido a personas físicas y jurídicas que deseen invertir su dinero para obtener rendimientos más elevados que los ofrecidos por los instrumentos a la vista (cuentas corrientes y de ahorro) (BCR, 2018).

Características:

- El respaldo del Banco de Costa Rica, como institución financiera estatal.
- Negociables en los Bancos del Sistema Bancario Nacional.
- Seguridad y respaldo de los fondos depositados por el banco estatal más sólido del país.
- Negociables en la Bolsa Nacional de Valores.
- Montos de emisión: ₡100.000, $1.000.
- Plazos de emisión de 30 y 1800 días.
- Periodicidad de pago de intereses (mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual y al vencimiento).
- Cobro del 8 % de renta sobre los intereses mensuales.
- Sirve como garantía para créditos otorgados en el Banco de Costa Rica, o eventualmente en cualquier otro Banco del Sistema Bancario Nacional.
- Permite el pago anticipado mediante negociación en la Bolsa de Valores
- No se permite la designación de beneficiarios.
- Se imprime en un documento de seguridad negociable (certificado y cupones de interés).

- Los certificados en colones y dólares tendrán una deducción en el pago de los intereses de un 8 % de conformidad con lo expuesto en la Ley del impuesto sobre la renta que rija al momento de su emisión (BCR, 2018).

2.2.4.2.3 Cuenta de Ahorro.

Constituye un servicio facultativo que, con arreglo a su política interna, el Banco pone a disposición de sus clientes, en el entendido que su fin primordial es incentivar el ahorro. Sobre su plataforma normativa y operativa, funcionarán también aquellas cuentas que se abran para facilitar el servicio de planilla empresarial y otros (BCR, 2018).

Características:

- Permite la utilización de los diferentes servicios electrónicos (Bancatel, bancobcr.com).
- Permite la utilización de la tarjeta de débito.
- Es un instrumento que ayuda a la hora de realizar gestiones crediticias.
- Posee el respaldo del Banco de Costa Rica, como institución financiera estatal.
- Brinda seguridad en los fondos depositados.
- Ofrece disponibilidad inmediata de los fondos depositados en efectivo.
- Dispone de una amplia red de cajeros automáticos, ubicados en puntos estratégicos en todo el país.

- No se requiere un monto específico de apertura de la cuenta, pero el cliente debe realizar un depósito para que su cuenta no se cierre por no mantener saldo (BCR, 2018).

Tipos de cuentas de ahorro:

- Cuenta de ahorro común, dirigida a clientes físicos y jurídicos.
- Cuenta conmigo infantil, dirigida a personas físicas menores de 12 años.
- Cuenta propia juvenil, dirigida a personas físicas menores de edad de 12 a 18 años.
- Cuenta ahorro pensionados, dirigida a personas físicas pensionadas (BCR, 2018).

2.2.4.2.4 Cuenta Corriente.

Es un contrato por medio del cual el Banco administra dinero o valores, que recibe de una persona, acreditables de inmediato en calidad de depósito, o le otorga un crédito para girar contra él, mediante cheques, notas de cargo emitidas por el depositario y a través de los diferentes medios electrónicos y tecnológicos que el Banco ponga a disposición del cuentacorrentista (BCR, 2018).

Características:

- Cheques en dólares y colones.
- Permite realizar negocios a cualquier hora del día, dando en garantía el cheque como título valor.

- Es garantía de orden de pago, es decir, el incumplimiento del pago será motivo para entablar demanda judicial.
- Sirve de mecanismo de control Interno Contable y Tributario (BCR, 2018).

2.2.4.2.5 Cuenta Liquidez.

Es un contrato por medio del cual el Banco administra dinero o valores, que recibe de una persona, acreditables de inmediato en calidad de depósito, operable únicamente a través de movimientos electrónicos (BCR, 2018).

En forma electrónica, los clientes podrán trasladar fondos desde sus demás cuentas hacia la Cuenta Liquidez y viceversa, obteniendo un buen flujo de caja con un pago de tasas mayor al de las otras cuentas (BCR, 2018).

Características:

- El rendimiento por pagar es negociado con la Oficina de Tesorería.
- No permitirá el giro de cheques.
- Se puede relacionar a cuentas nuevas o ya existentes, físicas o jurídicas.
- Los intereses se calcularán diariamente y se acreditarán mensualmente.
- La tasa de interés será la misma todos los días, incluyendo fines de semana y días feriados.
- No se le puede relacionar una tarjeta de débito.
- Solo podrá realizar transacciones electrónicas por medio de bancobcr.com, Bancatel o Banca Móvil (BCR, 2018).

2.2.4.2.6 Cuenta Simplificada.

La Cuenta Simplificada o Cuenta de Expediente Simplificado (CES), es un producto financiero que les permite a los ciudadanos abrir una cuenta de forma simple; con tan solo presentar su documento de identificación vigente y un número de teléfono móvil (BCR, 2018).

Existen dos tipos de cuentas simplificadas, según el límite máximo de depósitos (promedio mensual):

- Nivel 1: Hasta mil dólares estadounidenses o su equivalente en moneda nacional.
- Nivel 2: Hasta dos mil dólares estadounidenses o su equivalente en moneda nacional. No aplica para extranjeros no residentes (BCR, 2018).

Características:

- Simplicidad a la hora abrir la cuenta.
- Acceso a todos los canales electrónicos del Banco.
- Recibir el salario en su cuenta.
- Retirar dinero de cajero automático.
- Realizar compras en comercios.
- Efectuar pagos de servicios y recargas.
- Disponibilidad inmediata de los fondos depositados en efectivo.
- Cuenta con la garantía del Estado de conformidad con el artículo 4 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

- Permite el uso de la tarjeta de débito (local e internacional), la cual posee un seguro contra robo o fraude hasta por ¢500 mil en caso de que el cliente le notifique al Banco en un plazo no mayor a 72 horas después de ocurrido el evento, siempre y cuando en el fraude no esté involucrado la utilización de la clave personal o PIN por parte del delincuente.
- Permite la designación de autorizados: figura que corresponde a un tercero a elección del titular del servicio para acceder al manejo operativo del mismo.
- Permite la designación de beneficiarios.
- Permite emitir certificados de depósito a plazo electrónicos con respaldo en los fondos de la cuenta.
- Para realizar cualquier consulta relacionada con la operatividad del producto, el cliente puede recurrir al servicio de asistencia que brinda el Banco (BCR, 2018).

2.2.4.3 BAC Credomatic (BAC).

El BAC le ofrece a los clientes, los siguientes productos de ahorros:

- BAC Objetivos Credomatic.
- Ahorros BAC Credomatic.
- Cuenta Juvenil.
- Cuenta Infantil.
- Cuenta Preferente.
- Certificados de Depósito a Plazo (BAC, 2018).

2.2.4.3.1 BAC Objetivos Credomatic

Es un ahorro automático que puede ser programado de forma semanal, quincenal o mensual, para el cumplimiento de planes y metas futuras. Funciona bajo la modalidad de un ahorro programado (BAC, 2018).

Características:

- Se puede crear por la Banca en Línea o por la Banca Móvil (app).
- Se acreditará el interés obtenido al finalizar el plazo del ahorro.
- Al iniciar tu cuenta Objetivos BAC Credomatic, quedarás participando en sorteos mensuales de premios de hasta $500.
- Plazo mínimo 3 meses y plazo máximo no tiene.
- Monto mínimo 6 mil colones o 12 dólares (BAC, 2018).

2.2.4.3.2 Ahorros BAC Credomatic.

Es la cuenta de ahorro voluntario mediante la cual los clientes pueden realizar transacciones a diferentes cuentas e incluso mantener ahorros a la vista (BAC, 2018).

Características:

Realizar trámites desde tu computadora o celular a través de Banca en línea.

- Asociada a la tarjeta de débito La Roja.

- Descuentos con La Roja en más de 1000 comercios, podrás ver el catálogo al descargar la aplicación MiPromo.
- Pago de intereses mensuales sobre el saldo de sus ahorros.
- Traslado gratis de dinero de una cuenta de otra entidad financiera a tu cuenta BAC.
- Monto mínimo de apertura 25 mil colones o 50 dólares para clientes a los que no se les deposita el salario en la cuenta de ahorro (BAC, 2018).

2.2.4.3.3 Cuenta Juvenil.

Cuenta de ahorro diseñada para los jóvenes entre los 13 a 17 años que desean ahorrar. Con la cuenta de ahorro juvenil podrás salir a disfrutar con tus amigos, alcanzar tus metas y lograr tus sueños (BAC, 2018).

Características:

- Al ser la tarjeta juvenil parte de La Roja de BAC Credomatic podrás disfrutar descuentos en más de 1000 comercios y ver el catálogo al descargar la aplicación MiPromo.
- Permite destinar un monto de transferencia fijo de forma calendarizada.
- Tarjeta de débito internacional (BAC, 2018).

2.2.4.3.4 Cuenta Infantil.

Es una cuenta de ahorro que está diseñada para niños entre los 0 a 12 años, con el objetivo de incentivar a los niños a ahorrar desde pequeños (BAC, 2018).

Características:

- Al ser la tarjeta infantil parte de La Roja de BAC Credomatic podrás disfrutar descuentos en más de 1000 comercios y ver el catálogo al descargar la aplicación MiPromo.
- Permite destinar un monto de transferencia fijo de forma calendarizada.
- Tarjeta de débito internacional (BAC, 2018).

2.2.4.3.5 Cuenta Preferente.

Con esta cuenta usted podrá recibir el más alto rendimiento por sus ahorros a la vista, una asesoría personalizada en inversión siempre que lo necesite y muchos otros beneficios preferenciales (BAC, 2018).

Este producto aplica para clientes con ingresos superiores a $5.000 o que mantengan un saldo promedio diario en la cuenta de ₡10.000.000 o $25.000 (BAC, 2018).

Características:

- Asesor de negocio personalizado.
- Acceso preferencial en sucursales por medio de una ficha rápida.

- Servicio telefónico preferente.
- Tasa anual y capitalizable diariamente (Aplica si mantiene el saldo mínimo diariamente).
- Bono trimestral sobre el saldo promedio (Aplica si mantiene el saldo mínimo diariamente).
- Tarjeta sin costo el primer año.
- Costo de la tarjeta a partir del segundo año: $10.
- BAC Token gratis el primer año.
- Cheques de gerencia gratuitos.
- Beneficios BAC Credomatic preferenciales (BAC, 2018).

2.2.4.3.6 Ahorromatic.

Cuenta bancaria de ahorro, donde se depositarán los fondos debitados de la Tarjeta de Crédito para el cumplimiento del objetivo de ahorro. El propósito del producto “AHORROMATIC” es el generar una opción de ahorro automático a los tarjetahabientes de Credomatic de Costa Rica S.A., en adelante “Credomatic” en una cuenta bancaria (BAC, 2018).

Características:

- Cuota mínima es de $20,00 o su equivalente en colones.
- Disponible en dólares y en colones.
- Las tarjetas de crédito de tipo locales sólo podrán generar un ahorro en

- Colones.
- La cuota de ahorro se carga en forma adicional al pago mínimo del estado de cuenta de La tarjeta de crédito.
- La cuenta le permitirá al Cliente realizar 2 retiros gratuitos en cajas físicas por
- Mes, comisión $1 (BAC, 2018).

2.2.4.3.7 Certificados de Depósito a Plazo.

Dirigido a personas naturales que desean ahorrar/invertir y obtener mejores rendimientos por su capital (BAC, 2018).

Características:

- Monto mínimo de apertura 250.000 colones y en dólares $1.500.
- Liquidación de intereses mensual, trimestral o al vencimiento.
- Cobro del 8 % de renta sobre los intereses.
- Plazo mínimo de 1 mes.
- Acceso a sucursal electrónica (BAC, 2018).

2.2.4.4 Banco Davivienda.

Davivienda les ofrece a los clientes, los siguientes productos de ahorros:

- Cuenta de Ahorros.
- Cuenta Maestra.

- Cuenta de Suma Sueños.
- Plan Futuro.
- Dabuenavida.
- Certificados de Depósitos a Plazo (Davivienda, 2018).

2.2.4.4.1 Cuenta de Ahorros.

La cuenta de ahorro perfecta para simplificar sus finanzas personales de forma ágil y segura. Permite generar rendimientos atractivos sobre sus saldos promedio y utilizar su tarjeta en comercios (locales e internacionales). Es la herramienta ideal para alcanzar sus metas de corto plazo (Davivienda, 2018).

Características:

- Atractivos rendimientos.
- Tarjeta de débito Visa Internacional.
- Una ventaja única: al tener saldo en colones y dólares, la cuenta tomará fondos de uno para compensar los fondos insuficientes en el otro.
- Estado de cuenta mensual por correo electrónico.
- Acceso a la red de cajeros automáticos ATH en todo el país y en el mundo, a través de la red de Visa Plus (Davivienda, 2018).

2.2.4.4.2 Cuenta Maestra.

Es un producto total. Su mayor fortaleza es integrar en una sola cuenta las principales herramientas bancarias de uso cotidiano:

- Cuenta de ahorro colones y dólares
- Tarjeta de Crédito
- Cuenta Corriente

Le permite administrar sus ahorros totalmente a la vista, generando rendimientos de acuerdo a los montos promedios mensuales que maneje en su cuenta (Davivienda, 2018).

Características:

- Manejar un mismo número de cuenta los saldos en colones y dólares.
- Pagar automáticamente los cheques emitidos de su Cuenta Corriente Maestra.
- Organizar el pago automático de sus Créditos desde la Cuenta Maestra y evitar atrasos.
- Compra y venta de dólares.
- Diferentes mecanismos de pago.
- Estados de cuenta consolidados.
- Pagar los servicios públicos.
- Acumular davipuntos por consumo y por el saldo en su cuenta en colones y dólares (Davivienda, 2018).

2.2.4.4.3 Cuenta Suma Sueños.

La cuenta ideal para que sus hijos aprendan la importancia del ahorro y el verdadero valor que tienen las cosas. Esta cuenta le ayudará también a administrar el dinero en forma eficiente, ya que brinda acceso a comercios y cajeros automáticos (Davivienda, 2018).

Características:

- Cuenta en colones y dólares.
- El monto de apertura es solo de COL 5.000 o USD 10 tarjeta de débito internacional.
- Atractivo intereses en ambas monedas.
- Estado de cuenta mensual por correo electrónico.
- Sin comisiones por retiro en cajas ni por saldo bajo mínimo.
- Retiros en efectivo sin costo en nuestras sucursales.
- Acceso a la red de cajeros automáticos ATH en todo el país y en el mundo

través de la red Visa Plus (Davivienda, 2018)

2.2.4.4.4 Plan Futuro.

Es una opción de ahorro programado con la cual puede lograr su ahorro, el dinero se rebaja automáticamente de su cuenta, sin necesidad que tenga que recordarlo, por el monto y plazo de preferencia (Davivienda, 2018).

Características:

- En colones a dólares.

- Monto mínimo de apertura COL 5.000 O USD 10.
- Plazo de 3 a 60 meses.
- Asignación de beneficiarios.
- Atractivos intereses.
- Débito automático.
- Liquidación en la misma cuenta origen.
- Frecuencia quincenal y mensual (Davivienda, 2018).

2.2.4.4.5 Dabuenavida

Es un producto de ahorro con el cual usted se acerca cada día al cumplimiento de sus metas, ya sea de manera quincenal o mensual por un tiempo determinado, mediante un débito automático. Al adquirir un plan de ahorro DABUENAVIDA, usted obtendrá los siguientes beneficios:

- Fortalecerá el hábito de ahorrar
- Participará en sorteos mensuales durante la vigencia de su plan
- Podrá duplicar, triplicar y hasta quintuplicar su cuota ahorrada mensualmente
- Para facilitar el ahorro, su cuota será debitada automáticamente de su cuenta de ahorro o corriente Davivienda
- Podrá designar beneficiarios
- Atractiva tasa de interés (Davivienda, 2018).

Características:

- Moneda colones o dólares.
- Frecuencia de ahorro quincenal o mensual.
- Monto mínimo por quincena ¢10,000 o US $20.
- Monto mínimo por mes ¢20,000 o US $40.
- Plazos para cada plan de 12, 24 y 36 meses.
- Liquidación en la misma cuenta origen una vez finalizado el plan (Davivienda, 2018).

Davivienda tendrá sorteos mensuales donde por cada 1000 ahorrantes se seleccionará un ganador. Todos los clientes ganadores que tengan un plan de ahorro con un plazo de 12 meses duplicarán su cuota, los de 24 meses la triplicarán y los de 36 meses quintuplicarán su cuota (Davivienda, 2018).

2.2.4.4.6 Certificados de Depósito a Plazo.

Porque existen muchas razones para ahorrar, Davivienda pone a su disposición los Certificados de Depósito a Plazo con los cuales podrá empezar a construir sus sueños desde hoy (Davivienda, 2018).

Ventajas y beneficios:

- Puede escoger el plazo para realizar su inversión a partir de 31 días en adelante.
- Puede realizar la inversión en colones o en dólares estadounidenses.

- Puede invertir a partir ¢100.000 o $500.
- Le ofrecemos tasas de interés muy competitivas.
- Tiene la opción de capitalizar los intereses o retirarlos con la frecuencia que usted desee: mensual, bimensual, trimestral, cuatrimestral, semestral o anual.
- Las tasas de interés son fijas durante todo el plazo estipulado en el Certificado.
- Al ser títulos valores, usted puede endosar el Certificado a una tercera persona o negociarlo a través de un Puesto de Bolsa.
- Tendrá la posibilidad de solicitar un crédito dando como garantía el Certificado (Davivienda, 2018).

Le ofrecemos, para su mayor seguridad, el servicio de Custodia Electrónica sin costo adicional, este servicio a su vez le permitirá:

- Renovación automática de las inversiones según sus instrucciones.
- Depósito automático de los intereses en cualquiera de sus cuentas con Davivienda (Davivienda, 2018).

2.2.4.5 Mutual Alajuela La Vivienda (Grupo Mutual)

La Mutual Alajuela ofrece a los clientes, los siguientes productos de ahorros:

- Cuenta de Expediente Simplificado (CES).
- Cuenta de Ahorro Paga Más.
- Cuenta de Ahorro Infantil y Juvenil.

- Cuenta Comercial.
- Cuenta Multiahorro.
- Cuenta de Inversión.
- Certificado de Depósitos a Plazo (Grupo Mutual, 2018).

2.2.4.5.1 Cuenta de Expediente Simplificado (CES).

La cuenta de expediente simplificado (CES), se abre con solo presentar su documento de identidad vigente y contar con un número de teléfono celular, esto permitirá que las personas puedan acceder de forma simple y sencilla a la apertura de cuentas de ahorros tanto en colones como dólares y así iniciarse en el hábito del ahorro (Grupo Mutual, 2018).

Clientes deben tener el siguiente perfil:

- Nivel 1: El límite de depósitos es de $ 1.000 o su equivalente en colones. Aplica para nacionales, extranjeros residentes, extranjeros no residentes.
- Nivel 2: El límite de depósitos es de $ 2.000 o su equivalente en colones. Aplica para nacionales y extranjeros residentes.
- Nivel 3: El límite de depósitos es de $ 10.000 o su equivalente en colones. Aplica para nacionales y extranjeros residentes (Grupo Mutual, 2018).

Características:

- Rapidez y agilidad en el trámite de apertura de la cuenta.
- Atractivas tasas de interés exentas del impuesto de renta.

- Montos inembargables hasta ¢ 600.000,00 (excepto pensión alimenticia).
- Podrá asignar beneficiarios y autorizados en sus cuentas de ahorros.
- Acceso a productos complementarios.
- Acceso a productos electrónicos bancarios.
- Respaldo y garantía del Estado (Grupo Mutual, 2018).

2.2.4.5.2 Cuenta de Ahorro Paga Más.

La cuenta de ahorros Paga Más está diseñada para personas mayores de edad que deseen mantener sus ahorros en colones o dólares con disponibilidad inmediata y con una tasa de interés competitiva (Grupo Mutual, 2018).

Características:

- Sólo personas mayores de 18 años pueden abrir esta cuenta.
- Los intereses se acreditan quincenalmente.
- Se pueden incluir autorizados y firma mancomunada.
- Se pueden asignar beneficiarios para evitar los trámites de mortual.
- Montos inembargables hasta ¢600.000 (excepto pensión alimenticia).
- Atractivas tasas de interés exentas del impuesto de renta.
- Cuentan con garantía subsidiaria del Estado (Ley 7052).
- Controle sus transacciones de forma fácil y segura a través de Mutual en Línea y Mutual Móvil (Grupo Mutual, 2018).

2.2.4.5.3 Cuenta de Ahorro Infantil.

Es una cuenta de ahorros diseñada para menores de 11 años, quienes podrán realizar sus propios retiros y depósitos en cualquiera de nuestras 55 oficinas (Grupo Mutual, 2018).

Características:

- Únicamente en colones.
- Los autorizados deben ser los padres de familia o el tutor legalmente facultado.
- Los intereses son depositados en la cuenta de ahorros quincenalmente y son capitalizables.
- Tasas de interés exentas de impuesto de renta.
- Cuentan con garantía subsidiaria e ilimitada del Estado (Ley 7052) (Grupo Mutual, 2018).

2.2.4.5.4 Cuenta de Ahorro Juvenil.

La cuenta de ahorro juvenil está diseñada para jóvenes entre los 12 y 17 años, quienes pueden realizar sus propios retiros y depósitos en cualquiera de nuestras 55 oficinas o por medio de los canales electrónicos (Grupo Mutual, 2018).

Características:

- Únicamente en colones.

- Los autorizados deben ser los padres de familia o el tutor legalmente facultado.
- Los intereses son depositados en la cuenta de ahorros quincenalmente y son capitalizables.
- Pueden optar por una tarjeta de débito juvenil.
- Control de transacciones de forma fácil y segura a través de Mutual en Línea y Mutual Móvil.
- Tasas de interés exentas del impuesto de renta.
- Cuentan con garantía subsidiaria e ilimitada del Estado (Ley 7052) (Grupo Mutual, 2018).

2.2.4.5.5 Cuenta Comercial.

La cuenta de ahorros comercial está diseñada para personas o empresas, que deseen tener una mayor rentabilidad en sus ahorros a la vista. Podrá realizar sus depósitos o retiros en cualquiera de las oficinas de Grupo Mutual y además dispondrá de productos complementarios que le ayudarán a simplificar sus actividades diarias (Grupo Mutual, 2018).

Características:

- Sólo personas mayores de 18 años pueden abrir esta cuenta.
- Únicamente en colones.
- El monto mínimo de apertura y para generar intereses es de ¢ 150.000.
- El interés se calcula diariamente y se depositan quincenalmente.

- Montos inembargables hasta ¢ 600.000,00 (excepto pensión alimenticia).
- Se pueden incluir autorizados y beneficiarios para evitar los trámites de mortual.
- Puede obtener servicios complementarios como: Deducción Automática de Servicios (DAS), órdenes de retiro, tarjeta de débito, Mutual en Línea y Mutual Móvil.
- Para empresas podrá afiliar el pago de planillas y convenios.
- Atractivas tasas de interés.
- Cuentan con garantía subsidiaria e limitada del Estado (Ley 7052) (Grupo Mutual, 2018).

2.2.4.5.6 Cuenta Multiahorro.

La Cuenta Multiahorro es un plan de ahorro programado que le permite fácilmente lograr sus proyectos como: gastos educativos, marchamo, vacaciones, aguinaldos, regalos, entre otros. Usted podrá elegir el monto de la cuota, así como el plazo del ahorro acorde a sus necesidades (Grupo Mutual, 2018).

Características:

- Sólo personas mayores de 18 años pueden abrir esta cuenta.
- Los intereses se depositarán de forma mensual y el cálculo se realizará diariamente.
- La cuota mínima es de ¢3.000.
- Plazos entre los 3 meses y 4 años.

- Control de transacciones y pago de cuotas desde Mutual en Línea y Mutual Móvil.
- Los clientes pueden realizar los depósitos de dinero y retiros (al vencer el plazo del contrato) en cualquiera de nuestras 55 oficinas.
- Se pueden realizar aportes extraordinarios.
- Montos inembargables hasta ¢600.000,00 (excepto pensión alimenticia).
- Se pueden incluir beneficiarios para evitar los trámites de mortual.
- Puede solicitar la deducción automática de su cuota Multiahorro.
- Atractivas tasas de interés exentas del impuesto de renta.
- Cuentan con garantía subsidiaria e ilimitada del Estado (Ley 7052) (Grupo Mutual, 2018).

2.2.4.5.7 Cuenta de Inversión

La cuenta inversión es una inteligente alternativa de crecimiento financiero, ya que le permite realizar todas las inversiones que requiera en una misma cuenta, a una tasa de interés altamente competitiva y con el respaldo y garantía del estado (Grupo Mutual, 2018).

Características:

- Sólo personas mayores de 18 años pueden abrir esta cuenta.
- Plazo desde 1 mes hasta 1 año.
- Monto mínimo de inversión ¢20.000 o $500.

- Los intereses se depositan de manera mensual en la cuenta de ahorros.
- Se ofrece tanto en colones como en dólares.
- Atractivas tasas de interés.
- El cliente puede realizar las inversiones que requiera, en plazos individualizados.
- Se reconocen intereses por días de gracia después del vencimiento y hasta por un máximo de 30 días, siempre y cuando exista renovación de la inversión.
- Nombramiento de autorizados y beneficiarios para evitar los trámites de mortual.
- Ante una emergencia se puede cancelar anticipada mente la inversión, a partir del primer mes.
- El monto de ahorro es inembargable hasta por la suma de ¢600,000.00 (excepto pensión alimenticia) (Grupo Mutual, 2018).

2.2.4.5.8 Certificado de Depósito a Plazo.

En la Mutual Alajuela los CDP, se dividen en dos tipos:

- Contrato de Participación Hipotecaria (CPH): Cuenta con el respaldo en la cartera hipotecaria de Grupo Mutual.
- Certificado de Inversión Inmobiliaria (CII): Cuenta con el respaldo en los activos de Grupo Mutual (Grupo Mutual, 2018).

Características:

- Atractivas y competitivas tasas de interés, ofreciendo a los clientes rentabilidad en sus inversiones a plazo fijo.
- Cuentan con la Garantía subsidiaria e ilimitada del Estado (Ley 7052).
- Los CDP en moneda colones están exentos del 8 % de impuesto de renta.
- Diversidad de plazos para realizar la inversión.
- Inscritos y negociables a través de la Bolsa Nacional de Valores.
- Todo certificado y cupón es transferible por endoso, por lo cual, pueden ser cedidos o traspasados en pago de deudas o compromisos.
- La apertura, renovación o cancelación de los títulos y cupones puede realizarse en cualquiera de las oficinas de Grupo Mutual ubicadas a lo largo del país.
- En caso de renovación después de la fecha de vencimiento del valor, se otorga hasta un máximo de 30 días naturales de gracia en los intereses, calculados con la tasa de interés a la vista vigente en el momento. Lo anterior aplica únicamente para títulos en colones que son renovados en los próximos 30 días naturales posterior a su vencimiento.
- Nombramiento de beneficiario en caso de muerte, evitando el trámite de mortual. La cantidad de beneficiarios y el porcentaje de distribución del monto del certificado no está limitado; por lo que se estipulan de acuerdo con la solicitud del cliente.
- Por la naturaleza del certificado, no aplican embargos por ser títulos a la orden.

- Se emiten únicamente para titulares mayores de edad debidamente inscritos como clientes de Grupo Mutual.
- El monto mínimo de inversión es de ¢20.000.00 (veinte mil colones netos).
- Estos títulos valores se emiten a plazo fijo, desde un mes hasta un año como máximo (30/360 días), según la preferencia del cliente.
- La tasa de interés varía dependiendo del plazo y frecuencia de pago de intereses que el cliente elija (a mayor plazo, mayor tasa).
- El pago de intereses se puede realizar por medio de cupón o depositados en una cuenta de ahorros en colones en Grupo Mutual.
- Se ofrecen diferentes frecuencias de pago de interés para la inversión, tales como mensual, bimensual, trimestral, semestral y al vencimiento.
- Son títulos valores emitidos a la orden y en forma individual.
- Se imprimen en papel comercial, cuyo material incluye características de seguridad únicas, las cuales garantizan la autenticidad del valor, así como firmas autorizadas debidamente registradas por el emisor Grupo Mutual.
- Para la apertura del CDP se aceptan títulos de otras entidades bancarias y cheques de otros bancos, en cuyo caso el CDP emitido en Grupo Mutual queda custodiado hasta hacer efectivo el valor presentado como medio de pago.
- En caso de pérdida o robo del CDP y cupones, el titular deberá realizar el trámite de reposición tal y como lo establece el “Código de Comercio”, y posterior a su reposición el mismo se mantendrá en custodia en Grupo Mutual durante 4 años plazo contados a partir de la fecha de vencimiento del CDP.

- La fecha máxima para la generación de intereses será la fecha de vencimiento expresada en el título valor (Grupo Mutual, 2018).

2.2.4.6 Coopeservidores, R.L.

Actualmente el Coopeservidores ofrece como opciones de ahorro los siguientes productos:

- Ahorro Programado.
- Serviahorro.
- Inversiones (Coopeservidores, 2018).

2.2.4.6.1 Ahorro Programado.

Son ahorros que tienen una fecha determinada de retiro y actualmente se encuentran:

- Ahorro Navideño
- Ahorro Estudiantil
- Ahorro Marchamo
- Ahorro Vacacional
- Ahorro Universitario (Coopeservidores, 2018).

Características:

- Se puede abrir desde Cs en Línea y Cs Móvil.

- Realiza aportes extraordinarios durante los tres primeros meses.
- Ser asociado a la Cooperativa.
- Podéis ahorrar desde ₡2000 colones en adelante (Coopeservidores, 2018).

2.2.4.6.2 Serviahorro.

Dinero al que podéis acceder en cualquier momento, funciona bajo la modalidad de una cuenta de ahorro voluntario (Coopeservidores, 2018).

Características:

- Se puede abrir desde Cs en Línea y Cs Móvil.
- Ser asociado a la Cooperativa (Coopeservidores, 2018).

2.2.4.6.3 Inversiones.

Es un monto de dinero que se deposita a determinado plazo. Al vencerse ese periodo se devuelve el dinero más los intereses pactados (Coopeservidores, 2018).

Características:

- Fácil acceso a créditos "*Back to Back*".
- Tasas de interés muy competitivas que permiten que cumplas tus proyectos personales.

- Puedes abrirlo desde cualquier sucursal de Coopeservidores o por medio de nuestra web transaccional, CS en línea.
- Plazo a partir de 30 días en adelante.
- Elegí dólares o colones para realizar tu inversión.
- Las tasas de interés son fijas durante todo el plazo estipulado en el CDP (Coopeservidores, 2018).

2.2.4.7 Coope Ande N° 1, R.L.

Coope Ande se inició como una idea de varios integrantes de la Filial de la Asociación Nacional de Educadores (Ande) del circuito tercero de San José a inicios del año 1965, con el propósito de brindar una solución financiera a colegas del sector educación. Sin embargo, no fue hasta el 4 de Noviembre de 1965 que se celebró la Asamblea Constitutiva en la Escuela Napoleón Quesada ubicada en Zapote, donde inició su actividad y forjó su base de capital social con la integración de 160 asociados quienes aportaban ¢ 10 (diez colones) cada uno, además, en esa ocasión se discutió y aprobó el primer estatuto de la Cooperativa y se definieron los cuerpos directores que tendrían la representación de la misma. Tuvo como primeras funciones la custodia del capital social y el de otorgar crédito a los asociados (Coope Ande N° 1, 2018)

En el periódico La Nación, se menciona lo siguiente: “Hemos estado abocados al sector Educación, pero, por una necesidad misma de los asociados por extender los

beneficios al vínculo familiar, se amplió la oferta a los empleados del sector público, privado y pensionados, para que tengan acceso a una de las mejores opciones que existen en el mercado", afirma la gerente general, Alexandra Márquez-Massino (La Nación, 2016).

Actualmente, el Coope Ande N° 1 ofrece como opciones de ahorro los siguientes productos:

- FONDECA (Fondo de Desarrollo Coopeandino).
- Ahorro Coopeandino (Ahorro a Plazo).
- Planes de Ahorro.

2.2.4.7.1 FONDECA.

El Fondo de Desarrollo Coopeandino (FONDECA) es un plan de inversión de mediano plazo (4 años) tiempo en el cual nuestros asociados realizan aportes sistemáticos mensuales de ¢1.000.00 (mil colones exactos). Sobre estos aportes se aplicará una tasa de interés (Tasa Básica Pasiva + 1 %) pagadera y capitalizable en forma mensual, para todos y cada uno de los asociados(as). Con el FONDECA, la cooperativa obtendrá recursos que permitirán hacer frente a la creciente demanda de préstamos, a la vez que se reforzará el hábito del ahorro entre nuestros asociados(as), razón de ser Coope-Ande N° 1 R.L (Coope Ande N° 1, 2018).

Características:

- Es un plan de ahorros que podrá utilizar a futuro, en sus proyectos de inversión (compra de bienes, pago de estudios superiores), consumo o bien como complemento a su plan de retiro.
- Es un sistema de ahorros que se registra de manera personal y el cual devenga una tasa de interés competitiva con respecto al Mercado Financiero Nacional, que se aplicará mes a mes a su cuenta; por lo que el monto principal va creciendo rápidamente.
- Al cumplirse el plazo de cuatro años consecutivos de aportar sus ahorros al fondo, el asociado puede retirarlo total o parcialmente si así lo desea; o bien mantenerlo dentro del mismo fondo, ganando una tasa de interés muy atractiva.
- Puede hacer uso de este fondo después de 18 meses, mediante el sistema de crédito inmediato que le hará la Cooperativa, de acuerdo con el multiplicador vigente en ese momento y respondiendo como garantía su ahorro acumulado.
- El asociado puede utilizar este fondo como garantía de un crédito, en caso de una eventualidad (tratamientos médicos, estudios, bodas, becas, quince años, etc.). (Coope Ande N° 1, 2018).

POR ASOCIADO	**APORTE MENSUAL ¢1.000.00**
Monto ahorrado en el Primer año	¢12.000
Monto ahorrado en el Segundo año	¢24.000
Monto ahorrado en el Tercer año	¢36.000
Monto ahorrado en el Cuarto año	¢48.000

Lo anterior es basado en su aporte básico mensual de ¢1.000 colones y se debe tomar en cuenta incluir los intereses de cada año, calculados de acuerdo a la TBP (Coope Ande N° 1, 2018).

2.2.4.7.2 Ahorro Coopeandino.

Si sus necesidades de inversión van desde los plazos más cortos hasta plazos medianos y largos. Usted necesita un consejero que lo ayude a estructurar la mejor inversión de acuerdo con el plazo que usted desea, y por supuesto, con las mejores condiciones de rentabilidad y seguridad del mercado (Coope Ande N° 1, 2018).

> Nuestras tasas de interés, la flexibilidad de recibir los intereses de manera periódica o al final de su inversión y la seguridad de Coope Ande hacen de nuestro ahorro un mecanismo sumamente atractivo para usted. Los cuales le permiten realizar inversiones en colones con pagos periódicos de intereses (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales). Esto le permite diseñar sus inversiones con base en sus necesidades de flujo de caja (Coope Ande N° 1, 2018).

Características:

- Ahorro a Plazo Desmaterializado.
- El monto mínimo por invertir es de ¢25.000,00.
- Se puede realizar en colones y en dólares (Coope Ande N° 1, 2018).

2.2.4.7.3 Planes de Ahorro.

Nuestros Asociados tienen la posibilidad de cumplir sus objetivos por medio de diferentes planes de ahorro, este es el caso del Ahorro Vacacional, que cuenta con una excelente tasa de interés, puede retirarse tres veces al año, ya sea en el mes de diciembre, enero o julio, y te permitirá gozar de unas merecidas vacaciones junto a su familia (Coope Ande N° 1, 2018).

Otros tipos:

- Ahorro a la vista
- Ahorro estudiantil
- Ahorro incentivo
- Ahorro marchamo
- Ahorro navideño

Características:

- La cuota mínima es de ¢2.500 colones.
- Las tasas de interés de nuestros sistemas de ahorro abarcan desde un 0.5 % hasta un 9 % según corresponda.
- Deducción de planilla (Coope Ande N° 1, 2018).

2.3 HIPÓTESIS

Grasseau expresa los siguiente: “la hipótesis es una suposición de una verdad que aún no se ha establecido, es decir, una conjetura que se hace sobre la realidad que

aún no se conoce y que se ha formulado precisamente con el objeto de llegar a conocerla” (p. 23).

Se utiliza cuando se realizan estudios experimentales, analíticos y relacionales, por lo que se suele incluir en investigaciones de naturaleza cuantitativa, con enfoque descriptivo, correlacional o explicativo: “se define la hipótesis como una conexión entre conceptos o una proposición que indica una relación entre dos o más conceptos” (Corbetta, 2007, p. 77)

De acuerdo con las citas anteriores se establece la siguiente hipótesis:

Al definir una metodología para mejorar los procesos de servicio y venta de los productos de ahorros del BPDC sucursal Puntarenas, se optimizaría la captación financiera.

2.3.1 Variable independiente.

Para esta investigación, la variable independiente que se utilizará serán las “metodologías para la mejora de procesos”, ya que son estas las que causan un cambio en la otra variable a medir.

La mejora de procesos implica conseguir que estos rindan en un grado superior al que lo hacían anteriormente. Hacerlos más eficaces y eficientes, gracias a una acción sistemática sobre el proceso que hará posible que los cambios sean estables (AITECO Consultores, 2018).

La compañía HEFLO (2017), quienes son expertos en la mejora de procesos a nivel mundial, dicen que:

> La mejora de procesos es el análisis del proceso actual para la detección de actividades que se pueden mejorar, como ineficiencias y obstáculos, con el objetivo de definir sus metas y objetivos, el flujo de trabajo, los controles y la integración con otros procesos, para que contribuya de forma significativa en la entrega de valor al cliente final.

La metodología de mejora que se pretende realizar en esta investigación, se hará con fundamento en las que brinda AITECO (2018) y HEFLO (2017).

2.3.2 Variable dependiente.

El diccionario financiero web “Eco-Finanzas” (2018), consultado el 18 de noviembre del 2018, define la captación como:

> Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del Mercado Financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de ahorros, depósitos a Plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera.

Para este proyecto, la variable dependiente que se utilizará es el proceso de captación financiera, por lo tanto, se profundizará sobre los productos de ahorros con los que cuenta en BPDC con la finalidad de definir una metodología que permita mejorar la captación del BPDC de Puntarenas a partir del 2019.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La operacionalización de la hipótesis implica, según Méndez (1998), “desglosar la variable en indicadores por medio de un proceso de deducción lógica” (p. 114).

A continuación, se muestra la operacionalización de las variables estudiadas:

HIPÓTESIS	CONCEPTOS	VARIABLES	INDICADORES
Al definir una metodología para mejorar los procesos de servicio y venta de los productos de ahorros del BPDC sucursal Puntarenas,	Metodología para mejorar los procesos	Metodología para mejorar los procesos	- Realizar un análisis de los productos de captación. - Establecer objetivos. - Seleccionar el proceso. - Estabilizar el proceso - Documentar el proceso.
se optimizaría la captación financiera.	Captación financiera	Captación financiera	- Cultura del ahorro. - Emociones de los clientes. - Atención al cliente (Servicio). - Competencia.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad

La investigación teórica, dice Barrantes (2013), “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación…para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia” (p. 64).

La investigación aplicada, por su parte, busca sobre todo resolver problemas cotidianos y evidentes que ocurren en un país, empresa, institución, comunidad, ámbito de estudio o grupo de personas, mediante acciones y medidas concretas y tomando como base los datos y la información producidas por la investigación. En palabras de Barrantes (2013), “la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p. 64).

La finalidad de esta investigación se puede afirmar que es aplicada, ya que se analizará la información obtenida de otros estudios ya elaborados, como en: tesis, artículos y libros, además de los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas que se aplicarán en esta investigación, con la finalidad de entender y tener una perspectiva más amplia acerca del proceso por el que pasan los clientes actuales y potenciales antes de adquirir un ahorro, y una vez capturada esta información proceder a definir una metodología que permita mejorar los procesos de captación de la sucursal del BPDC de Puntarenas a partir del 2019.

En esta investigación no se busca engrosar las teorías existentes acerca de la captación, si no investigar las variables que inciden en los procesos de captación de la sucursal del BPDC de Puntarenas con el propósito de mejorarlos.

3.1.2 Dimensión temporal.

En cuanto a la delimitación o alcance temporal, existen básicamente dos tipos de investigaciones: la transversal y la longitudinal.

La transversal, señala Barrantes (2013), “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. En cambio, la longitudinal, “son investigaciones que estudian un aspecto o problema en distintos momentos, niveles o edades” (p. 64).

Esta investigación es de dimensión transversal, porque solo se realiza la evaluación del tema en los procesos de captación que el BPDC sucursal Puntarenas utiliza actualmente con el propósito de definir una metodología para mejorarlos.

No es del interés de este estudio conocer qué sucedió en la década pasada ni tampoco interesa realizar un proceso esperando que vaya a dar sus frutos dentro de 5 años, lo que interesa es lo actual, definir una metodología que brinde resultados a corto plazo, ya que en un ambiente tan cambiante como lo es el sistema financiero, puede que lo que se defina hoy ya no sirva dentro de unos años.

3.1.3 Marco (macro-mega-micro)

Kaufman (2005, p. 117-118) específica que los resultados de desempeño deben ser analizados en tres niveles:

- **Mega:** este nivel es el resultado de todo lo que una organización usa, hace, produce y logra –productos- con respecto a los clientes externos y del mundo exterior. Vincula todos los elementos organizacionales. Los resultados Mega incluyen aquellos indicadores sociales que impactan en la visión ideal mínima mediante el crecimiento y desarrollo de la sociedad, el mercado y los clientes, estabilidad y progreso social entre otros.
- **Macro:** Este nivel refiere a que los resultados son los ingresos y valor generado que benefician a la organización. Se establece en el mercado de la organización con base en diferentes sistemas de medición de su contribución. Un resultado es Macro cuando está definido en términos de su contribución al sostenimiento económico de la organización o a su prestigio y aceptación por parte de sus clientes.
- **Micro:** En este nivel, los resultados se miden en términos de los productos internos de la organización, tales como: Productos terminados y en proceso, competencias del personal, desempeño de las personas, calidad de productos y procesos y calidad de insumos y recursos.

Aunque esta investigación podría caracterizarse como macro, no lo es, ya que no se estudian todas las sucursales del BPDC. La presente investigación es micro, porque la evaluación será aplicada solo en el BPDC sucursal Puntarenas y no se

evaluarán todos los departamentos que componen el proceso de intermediación financiera de este banco, sino que se hará enfocada en el departamento de captación, con el propósito de definir una metodología de mejora.

3.1.4 Naturaleza.

Este proyecto es de naturaleza mixta, el cual se define como:

> …una mezcla de enfoques… el cuantitativo recaba, sobre todo, datos, cifras, cantidades, valores numéricos que respalden la prueba de hipótesis. Es aquella que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en las mediciones numéricas y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis.
>
> La naturaleza cualitativa es la que se recaba y analiza son opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor, entre otras cuestiones, sobre el tema investigado…se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencias y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto (Venegas et al., 2015).

Por último, está la naturaleza mixta, esta, de acuerdo con lo anterior, se podría interpretar por deducción como una mezcla de ambas naturalezas. En palabras de Venegas et al. (2015) es aquella que “va entremezclando ambos enfoques a lo largo de todo el proceso, que se vuelve más complejo”.

Este trabajo es de carácter mixto, ya que no solo se basará en datos numéricos y estadísticos para su realización, sino también en opiniones tanto de funcionarios como de clientes en lo que respecta al ahorro y los productos diseñados para ahorrar.

3.1.5 Carácter.

Según Venegas et al. (2015), existen siete tipos de caracteres de la investigación:

La investigación exploratoria la cual “como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar”.

La investigación descriptiva “la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo”.

Existe también **la investigación causal**, esta “se enfoca en conocer las causas que provocan la existencia de un problema, concibiendo el problema como un efecto. Es decir, estudia la relación causa-efecto y causas-efecto”.

Otra investigación es **la correlacional**, la que “trata de probar mediante ejercicios estadísticos el nivel de relación que existe en las causas y los efectos, con el fin de medir el nivel de intensidad de la relación”.

La investigación retrospectiva es otro de los tipos, esta tiene como fin "analizar un tema actual, pero basándose sobre todo en fuentes secundaria ya existentes. Este tipo de investigación no es una investigación histórica, como las hacen los historiadores, sino que es un estudio basado en una información que ya existe, porque ya fue producida, por lo que, la tarea de la investigación es recolectarla, agruparla, categorizarla y analizarla".

Otro tipo de investigación la cual es **la prospectiva** como aquella que "busca analizar un fenómeno de actualidad a fin de poder obtener información que permite, predecir, pronosticar y proyectar cuál puede ser el comportamiento de dicho fenómeno en el mediano y largo plazo, si la organización no toma algunas decisiones"

Por último, y la cual va acorde con esta investigación es **la analítica-descriptiva**, es la que "busca en primer lugar, conocer los factores o las condiciones que propician un problema para luego poder explicar y comprender en sentido hermenéutico- porque razones, motivos o circunstancias esto ocurre" (Venegas et al., 2015).

Esta investigación es de carácter analítica-descriptiva, porque se estudiarán las razones, motivos o circunstancias del funcionamiento de los procesos de captación financiera que se da a través productos de ahorros diseñados por el BPDC para captar finanzas de la población.

De estos productos vamos a conocer cuáles son las ventajas y desventajas que tienen al respecto de la competencia, así como la opinión de los funcionarios y

clientes que es fundamental para la recopilación de la información, ya que se conocerán los factores que inciden en el proceso de adquisición o venta de un ahorro. Una vez obtenida esta información, se definirá una metodología para mejorar los procesos de captación de la sucursal del BPDC de Puntarenas a partir del 2019.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Sujetos de información.

Bernal (2010) establece que:

> Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación tiene relación con la obtención de la información, pues de ello dependen la confiabilidad y validez del estudio. Obtener información confiable y valida requiere cuidado y dedicación.
>
> Esta etapa de recolección de información en investigación se conoce también como trabajo de campo.
>
> Estos datos o información que va a recolectarse son el medio a través del cual se prueban las hipótesis, se responden las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originados del problema de investigación.
>
> Los datos, entonces, deben ser confiables, es decir, deben ser pertinentes y suficientes, para lo cual es necesario definir las fuentes y técnicas adecuadas para su recolección (p. 191).

3.2.2 Fuentes primarias.

Según Hernández et al. (2014):

> Las fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos de fuentes primarias son: libros, antologías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, foros y páginas en internet, etcétera (p. 61).

Las fuentes primarias utilizadas para esta investigación, se detallan en la siguiente tabla:

Autor o autores	**Tema o título**	**Universidad u organización**	**País**	**Año**
Julio César Argoti Mosquera	Creación de un producto de ahorro en base a nómina, con opción a solicitud de crédito sobre el monto ahorrado	Universidad San Francisco de Quito	Ecuador	2018
Lorena Alejandra Rodríguez González y Angélica Arias Ballesteros	Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión	Universidad de la Salle	Colombia	2018
Rosario Roció Céspedes Cortez	Acceso Y Uso De Los Servicios Financieros En El Desarrollo De La Economía Financiera De Bolivia: 1998-2014	Universidad “Mayor De San Andrés”	Bolivia	2016
Melissa Méndez Frech	Modelo De Rentabilidad Del Negocio Adquirente	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2016

Judith Leandro Chinchilla	Diseño De Un Modelo Integral Para Analizar La Salud Financiera De La Junta Administradora Del Fondo De Ahorro Y Préstamo De La Universidad De Costa Rica, Como Herramienta Para Facilitar La Identificación Y Administración De Riesgos Financieros	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2014
Alejandro Monroy Osorio	Factores Demográficos Y Económicos Que Inciden En El Ahorro En México	Universidad Autónoma de Nuevo León	México	2014
Flora Díaz Flores	Determinar Las Características De La Cultura Financiera Del Consumidor Costarricense Con Respecto A Sus Hábitos De Ahorro Y El Uso De Crédito	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2014
Priscilla Núñez Jiménez	Propuesta De Mejora Al Plan De Mercadeo Del Producto Ahorro Automático Del Banco De Costa Rica	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2013
La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica	Ley Orgánica Del Banco Central, Ley N° 7558	Banco Central de Costa Rica	Costa Rica	1995
La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica	Ley Orgánica Del Banco Popular Y De Desarrollo Comunal N°. 4351	Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Costa Rica	1969

3.2.3 Fuentes secundarias

Barrantes (2010) "…expresa que las fuentes secundarias, son todas aquellas que brindan información sobre el tema por investigar, pero no son la fuente original de los hechos o situaciones, sino, que las referencian. Entre ellas, se encuentran los libros, revistas, documentos escritos, documentables, noticieros y medios de información".

Las fuentes secundarias utilizadas para esta investigación se detallan en la siguiente tabla:

Autor o autores	Tema o título	Universidad u organización	País	Año
Joanna Nelson Ulloa	Constancia: ¡el secreto para ahorrar! Tips para ejercitarla, recortar gastos y generar más ingresos	El Financiero	Costa Rica	2018
Accenture	ESTUDIO GLOBAL DE CONSUMIDORES EN DISTRIBUCIÓN Y MARKETING 2017	https://www.accenture.com/co-es/insight-banking-distribution-marketing-consumer-study	Colombia	2017
AITECO Consultores	Metodología para la Mejora de Procesos	https://www.aiteco.com/metodologia-mejora-de-procesos/	España	2017
División de Planificación Estratégica	Plan Estratégico del Conglomerado Financiero 2017-2020	Gerencia General Corporativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Costa Rica	2017
María Fernanda Cisneros	Banca privada absorbe más ahorro de los costarricenses que hace cinco años	El Financiero	Costa Rica	2017
Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Un Banco Diferente	Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Costa Rica	Sin fecha

3.2.4 Fuentes terciarias

Según Marisol Maranto Rivera y María Eugenia González Fernández (2015): “Este tipo de fuentes son las que recopilan fuentes de información primaria o secundaria. Estas fuentes son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema, algunas son; bibliografías, almacenes, directorios, donde se encuentran la referencia de otros documentos, que contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones” (p. 3).

Las fuentes terciarias utilizadas en esta investigación se detallan en la siguiente tabla:

Autor o autores	Tema o título	Universidad u organización	País	Año
Eco-Finanzas	Diccionario Economía – Administración	https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/A.htm	No tiene (Documento virtual).	2018
Felipe Polania M., Carolina Suaza Nivia, Natalia Arévalo Fierro y David González	“La Cultura Financiera Como El Nuevo Motor Para El Desarrollo Económico En Latinoamérica”	Biblioteca Digital Minerva	Colombia	2016
Ronulfo Jiménez	Falta de ahorro conlleva a ticos a endeudarse para enfrentar gastos imprevistos, según estudio	Asociación Bancaria Costarricense (ABC)	Costa Rica	2015
Tomás Oberst	La importancia del ahorro : teoría, historia y relación con el desarrollo económico	Universidad Católica Argentina	Argentina	2014
Banco Central de Chile	Artículo: Depósitos y captaciones del sistema financiero	https://si3.bcentral.cl/estadisticas/Principal1/Metodologias/EMF/CDC/Depositos_captaciones_sistema_financiero.pdf	Chile	Sin fecha

3.3 SELECCIÓN DE MUESTREO

3.3.1 Población.

Según Barrantes (2000), la población es “el objeto de estudio, es establecer la unidad de análisis (personas, organizaciones, instituciones); así se delimita la población” (p. 135).

Esto implica que la población es “el todo” sobre lo cual se apunta para recolectar los datos; sin embargo, el manejo de una población puede ser complicado, por lo que se suele trabajar con una muestra (Chinchilla Jiménez et al., 2018).

Tomando en cuenta lo anterior, la población de esta investigación serían todos los productos financieros que utiliza el BPDC para realizar el proceso de la captación financiera.

Estos productos serán evaluados a lo interno del BPDC de Puntarenas y a lo externo realizando una comparativa sobre los productos de las principales entidades financieras que se sitúan en la zona de Puntarenas.

3.3.2 Muestra.

Según Sampieri (2014), “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

Constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a

cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. Puede ser de dos tipos: probabilística y no probabilística. El nivel de confianza de la muestra debe de ser de un 95 %. Para el caso académico y por su elevado costo se sugiere un nivel de confianza del 90 % (Venegas et al., 2015)

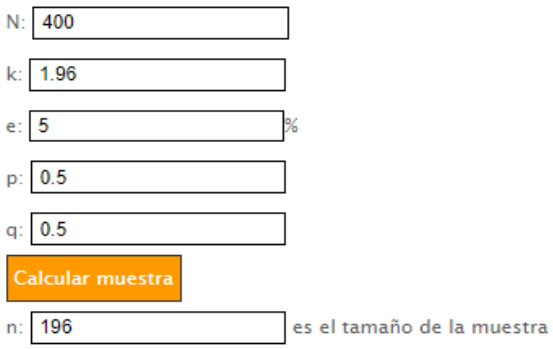
En esta investigación se realizarán dos evaluaciones, en las cuales se empleará el método de la entrevista y de la encuesta, con el objetivo de realizar una valoración de los procesos de captación financiera con los que cuenta el BPDC sucursal Puntarenas.

La primera evaluación tendrá un grado de confiabilidad del 100 %, ya que actualmente en la sucursal del BPDC de Puntarenas laboran en la plataforma de servicios, siete asesores financieros y la evaluación será aplicada a la totalidad de ellos.

Para la segunda evaluación, se obtendrá una muestra de la cantidad de clientes que visitan semanalmente la plataforma de servicios financieros de la sucursal del BPDC de Puntarenas.

Según datos proporcionados por el gerente de la sucursal, a la plataforma de servicios semanalmente ingresa una población de 400 personas, para tal efecto se establece una muestra de 196 personas, dicha muestra se calcula a través del sitio web: https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html .

Se detalla el cálculo realizado:



N: es la población.

k: es el grado de confiabilidad con el que se trabaja y en este caso se trabaja con un nivel de confianza del 95 %.

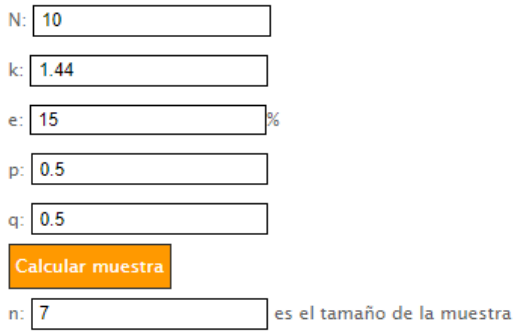
e: es el error muestral deseado en este caso es de un 5 %.

p y q: estadísticamente 0.5 es la opción más segura.

n: es el tamaño de la muestra (Feedback Networks).

Otra muestra utilizada en esta investigación es el estudio que se le realizó a 7 entidades financieras del total de 10 que se encuentran ubicadas en el cantón central de Puntarenas, con el propósito de conocer cada detalle de los productos de ahorros contra los que compite el BPDC para captar recursos financieros de la población. La muestra fue calculada a través del sitio web: https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html .

Se detalla el cálculo realizado:



N: es la población.

k: es el grado de confiabilidad con el que se trabaja y en este caso se trabaja con un nivel de confianza del 85 %.

e: es el error muestral deseado en este caso es de un 15 %.

p y q: estadísticamente 0.5 es la opción más segura.

n: es el tamaño de la muestra (Feedback Networks).

La muestra utilizada para para evaluar las entidades financieras tiene un grado de confiabilidad del 85 %, ya que estas fueron indagadas a través de la información proporcionada en sus páginas web, Facebook y volantes informativos; y existe un grado de error del 15 %, debido a que esta información puede que no sea la más actualizada e, incluso, puede que algunas condiciones hayan variado después del estudio realizado.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Una vez se seleccionado el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada de acuerdo con el problema de estudio e hipótesis, la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de muestreo/ análisis o casos (participantes, grupos, fenómenos, procesos, organizaciones, etcétera) (Sampieri, 2014, p. 198).

3.4.1 Entrevistas.

Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro y pueden ser personales o vía telefónica (Sampieri, 2014, p. 233).

En la investigación, la recolección de datos se hará mediante entrevistas cara a cara, las cuales se realizarán a los 7 asesores de servicios financieros de la sucursal del BPDC de Puntarenas, ya que ellos son los que día a día interactúan con los clientes en la venta y retención de estos productos.

3.4.2 Encuestas.

Según Stanton, Etzel y Walker (2004), una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente.

Para. Sandhusen (2002), las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.

De acuerdo con Naresh K. Malhotra (2004), las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Para Trespalacios, Vázquez y Bello (2005), las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar *a priori* las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

La otra parte de la recolección de datos de esta investigación se hará mediante encuestas, las cuales serán aplicadas a 196 personas de la totalidad de 400 que visitan el BPDC de Puntarenas por semana.

3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE LAS VARIABLES

3.5.1 Variable independiente.

Para esta investigación, la variable independiente que se utilizarán serán las “metodologías para la mejora de procesos”, ya que son estas las que causan un cambio en la otra variable a medir.

3.5.1.1 Definición conceptual.

La mejora de procesos implica conseguir que estos rindan en un grado superior al que lo hacían anteriormente. Hacerlos más eficaces y eficientes, gracias a una acción sistemática sobre el proceso que hará posible que los cambios sean estables (AITECO Consultores, 2018).

La compañía HEFLO (2017), quienes son expertos en la mejora de procesos a nivel mundial, dice que:

> La mejora de procesos es el análisis del proceso actual para la detección de actividades que se pueden mejorar, como ineficiencias y obstáculos, con el objetivo de definir sus metas y objetivos, el flujo de trabajo, los controles y la integración con otros procesos, para que contribuya de forma significativa en la entrega de valor al cliente final.

La metodología de mejora que se pretende realizar en esta investigación, se hará con fundamento en las que nos brinda AITECO (2018) y HEFLO (2017).

3.5.1.2 Definición operacional.

Las variables de medición serán sometidas al siguiente proceso de análisis:

a. Análisis de los productos de captación.
b. Establecer objetivos.
c. Seleccionar el proceso de mejora.
d. Estabilizar el proceso de mejora.
e. Documentar el proceso de mejora.

3.5.1.3 Definición instrumental.

La técnica utilizada será el análisis de datos, a través del instrumento de la entrevista que se aplicará a los 7 asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, con el propósito de definir una metodología de mejora en los procesos de captación actuales.

3.5.2 Variable dependiente.

Para este proyecto, la variable dependiente que se utilizará es el proceso de captación financiera, por lo tanto, se profundizará sobre los productos de ahorros con los que cuenta en BPDC con la finalidad de definir una metodología que permita mejorar la captación del BPDC de Puntarenas a partir del 2019.

3.5.2.1 Definición conceptual.

El diccionario financiero web “Eco-Finanzas” (2018), consultado el 18 de noviembre del 2018, define la captación como:

> Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del Mercado Financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de ahorros, depósitos a Plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera.

3.5.2.2 Definición operacional.

Las variables de medición sometidas al proceso de análisis serán:

a. Cultura del ahorro.
b. Emociones de los clientes.
c. Atención al cliente (Servicio).
d. Competencia.

3.5.2.3 Definición instrumental.

El instrumento utilizado para la recopilación de información será la encuesta, la cual será aplicada a una muestra de 196 personas de una población de 400 personas que visita el BPDC de Puntarenas semanalmente.

3.5.3 Cuadro operacionalización de las variables

OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
1-Determinar los factores internos y externos que inciden en los hábitos de ahorro de los clientes costarricenses, afectando la denominada cultura del ahorro.	Al definir una metodología para mejorar los procesos de servicio y venta de los productos de ahorros del Banco Popular sucursal Puntarenas,	**Factor A:** Metodología para mejorar los procesos	La mejora de procesos implica conseguir que estos rindan en un grado superior al que lo hacían anteriormente. Hacerlos más eficaces y eficientes, gracias a una acción sistemática sobre el proceso que hará posible que los cambios sean estables (AITECO Consultores, 2018). La compañía HEFLO (2017), quienes son expertos en la mejora de procesos a nivel mundial, nos dicen que: "La mejora de procesos es el análisis del proceso actual para la detección de actividades que se pueden mejorar, como ineficiencias y obstáculos, con el objetivo de definir sus metas y objetivos, el flujo de trabajo, los controles y la integración con otros procesos, para que contribuya de forma significativa en la entrega de valor al cliente final"	Las variables de medición serán sometidas al siguiente proceso de análisis: a. Análisis de los productos de captación. b. Establecer objetivos. c. Seleccionar el proceso de mejora. d. Estabilizar el proceso de mejora. e. Documentar el proceso de mejora.	La técnica utilizada será el análisis de datos, a través del instrumento de la entrevista que se aplicara a los 7 asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, con el propósito de definir una metodología de mejora en los procesos de captación actuales.
2-Efectuar un análisis del servicio de atención que se le brinda a los clientes de la sucursal del Banco Popular de Puntarenas antes, durante y después de adquirir un producto de ahorro, con el propósito de satisfacer las necesidades de clientes actuales y potenciales de los productos de captación, para mantener la fidelidad de estos y que no se cambien por ninguna competencia.					
3-Impulsar el uso de los canales tecnológicos en los clientes del Banco Popular de Puntarenas, con el propósito de que puedan encontrar una mayor eficiencia y rentabilidad de los productos de captación.	se optimizaría la captación financiera.	**Factor B:** captación financiera	El diccionario financiero web "Eco-Finanzas", consultado el 18 de noviembre del 2018, define la captación como: "Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del Mercado Financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de ahorros, depósitos a Plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera".	Las variables de medición sometidas al proceso de análisis serán: a. Cultura del ahorro. b. Emociones de los clientes. c. Atención al cliente (Servicio). d. Competencia.	El instrumento utilizado para la recopilación de información será la encuesta, la cual será aplicada a una muestra de 196 personas de una población de 400 personas que visita el BPDC de Puntarenas semanalmente.
4. Promover los beneficios de los productos de captación a través de la diferenciación con respecto a los productos de la competencia.					

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE

4.1.1 Características de la evaluación.

En esta investigación se implementaron dos métodos de evaluación, la primera evaluación se les aplicó a los 7 asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas que son los que llevan a cabo el proceso de la captación financiera y la segunda evaluación se le aplicó a 196 personas que son la muestra de la cantidad de personas que semanalmente visitan el BPDC de Puntarenas.

4.1.2 Situación vigente de los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas.

4.1.2.1 El hábito y la cultura del ahorro.

Se determina el hábito de ahorrar de los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas:

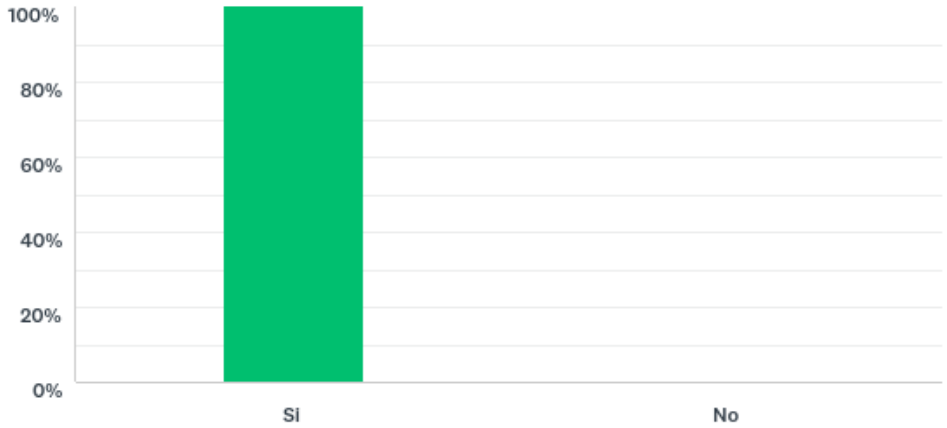


Figura 11. Hábito de ahorrar.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

Como se puede observar en la figura 11, las personas encargadas de fomentar el ahorro en el BPDC de Puntarenas tienen muy clara la disciplina del ahorro. Esta gráfica nos muestra que predomina el hábito del ahorro en un 100 %, lo que dice que los 7 asesores de servicios financieros que actualmente brindan el servicio de atención en la plataforma tienen el principio fundamental para realizar las ventas de ahorros, que es conocer el producto.

También, se evaluó el conocimiento que tienen los asesores de servicios financieros acerca de la denominada “Cultura del Ahorro”:

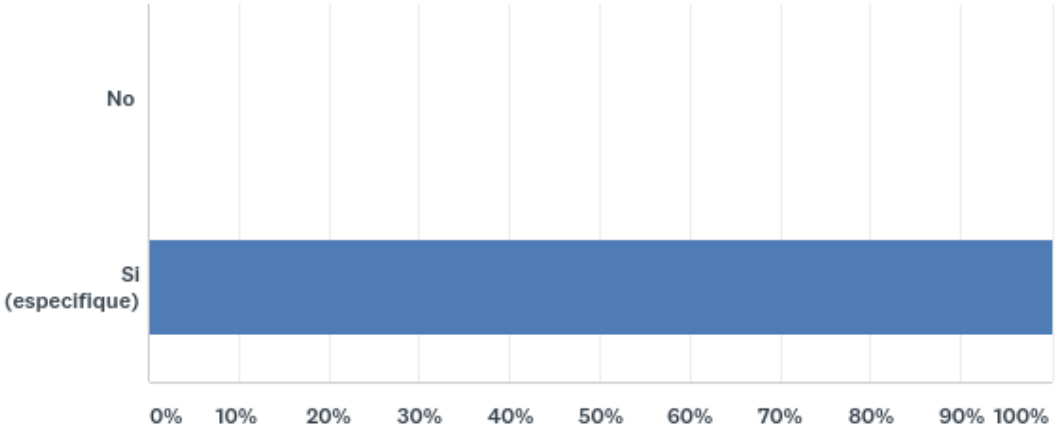
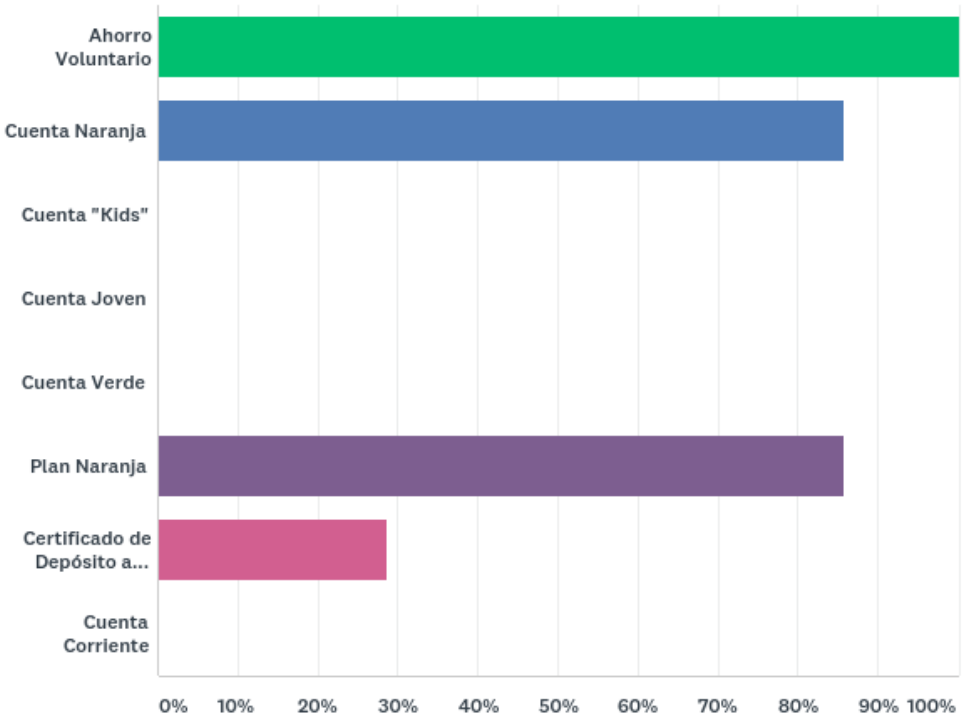


Figura 12. Conocimiento que tienen los asesores de servicios financieros acerca de la “Cultura del Ahorro”.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

La figura 12 muestra que los 7 asesores de servicios financieros entrevistados tienen muy claro lo que es la “Cultura del Ahorro”, en un 100 % dieron una respuesta muy acertada. Con esto, se confirma que los funcionarios de la plataforma de servicios financieros del BPDC de Puntarenas cuentan con un excelente conocimiento en el tema del ahorro, lo que beneficia al BPDC, ya que la totalidad de los funcionarios encargados en realizar la venta de los ahorros puede orientar de

manera muy certera al cliente, ya que el conocimiento genera confianza, y un principio fundamental para que los clientes adquieran un ahorro es transmitirle confianza al cliente.

Seguidamente, se detallan los productos de ahorros que los asesores de servicios financieros del BPDC Puntarenas tienen activos:



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Ahorro Voluntario	100,00%	7
Cuenta Naranja	85,71%	6
Cuenta "Kids"	0,00%	0
Cuenta Joven	0,00%	0
Cuenta Verde	0,00%	0
Plan Naranja	85,71%	6
Certificado de Depósito a Plazo	28,57%	2
Cuenta Corriente	0,00%	0
Total de encuestados: 7		

Figura 13. Productos de captación financiera activos de los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

La figura 13 termina de confirmar que los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas ahorran con frecuencia, el gráfico muestra que tienen el hábito de ahorrar a corto plazo con tal de mantener el dinero siempre a la vista.

El ahorro voluntario es un producto que todos al ser funcionarios del banco lo utilizan, ya que es la cuenta donde normalmente les depositan el salario por eso se ve que el 100 % lo utiliza.

La cuenta naranja y el plan naranja son productos utilizados por el 85,71 %, lo que equivale a que 6 de los 7 asesores financieros lo utilizan. Esto refleja que ahorran a un corto plazo y con un fin en específico, ya que ese es el propósito de este tipo de ahorros.

Los certificados de depósitos a plazo son utilizados solo por el 28,57 % de los asesores financieros, lo que equivale a que solo 2 de los 7 asesores prefieren invertir a largo plazo y buscar una rentabilidad mayor en sus ahorros.

Hay que promover en los asesores financieros la apertura de cuentas *"kids"* y cuentas joven para sus hijos, ya que el BPDC cuenta con estos dos productos con el propósito de que incentiven el ahorro en sus hijos desde pequeños, esto es de suma importancia, ya que inculcarles el hábito del ahorro es un beneficio que les va ayudar conforme estos vayan creciendo.

La cuenta verde y la cuenta corriente son cuentas destinadas para un uso en específico y se ve que los asesores de servicios financieros no muestran interés en tenerlas, ya que la cuenta verde es una cuenta creada para alguien interesado en

temas ambientales y la cuenta corriente para alguien inmerso en negocios donde necesite disponer de cheques para realizar sus pagos.

De acuerdo con los criterios anteriores, se puede decir que los asesores del BPDC de Puntarenas cuentan con suficiente conocimiento y experiencia en temas sobre ahorros y, a la vez, ponen en práctica el importante hábito del ahorro, ya que todos aparte de tener la cuenta de ahorro voluntario donde reciben su salario, mínimo tienen otra cuenta destina para fines de ahorros ya sea a corto o a largo plazo.

4.1.2.2 Factores que inciden en los hábitos de ahorro.

Los asesores de servicios financieros también dieron el criterio del porqué creen que los clientes no ahorran en el BPDC:

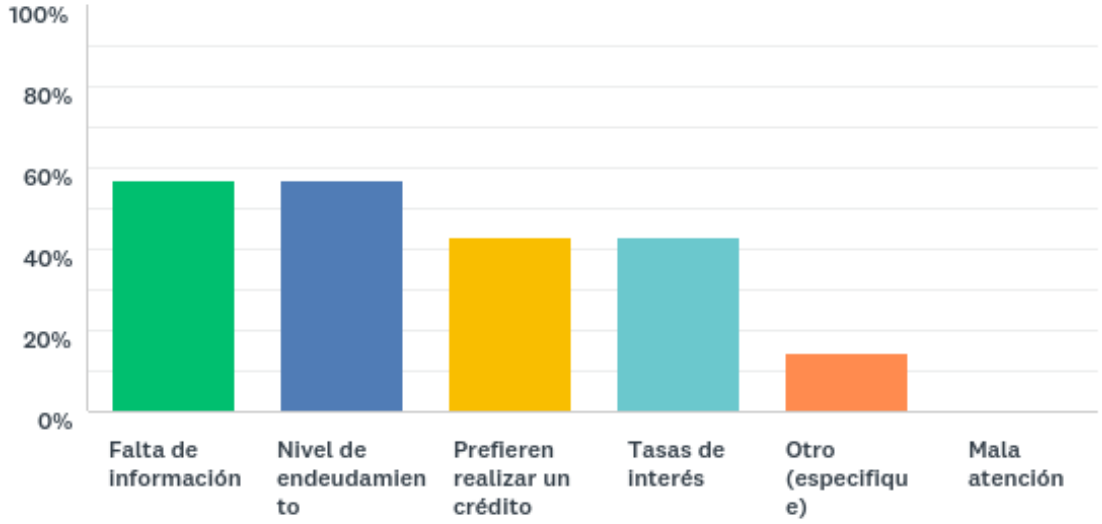


Figura 14. Porque los clientes no ahorran en el BPDC.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

La figura 14 da una base importante para determinar por qué los clientes no ahorran en el BPDC y esto básicamente se da por dos razones:

- Por falta de información (no se ofrecen los productos).
- Por el nivel de endeudamiento (bajo salario líquido).

Estas dos razones predominan en la gráfica de la figura 14 con un 57,14 % lo que equivale a que más de la mitad de los asesores, si bien es cierto tiene claro la importancia del ahorro, no están transmitiendo a la población del BPDC la importancia de este, ya que no ofrecen los productos que el BPDC diseña para lograr el proceso de la captación financiera y tampoco motivan a la personas a realizar ahorros pequeños a corto plazo, ya que se enfocan en que la persona no tiene liquidez para realizar ahorros.

La figura 14 también muestra que según el criterio de los asesores financieros las personas en un 42,86 %, lo que equivale a menos de la mitad, no realizan la apertura de ahorros, porque buscan productos con mejores tasas de interés o antes de ahorrar prefieren realizar un crédito, si bien es cierto, a estas variables no hay que dejar de prestarles atención, pero no son un motivo suficiente para que el cliente no realice un ahorro.

La figura 14 también muestra que para los asesores financieros el servicio al cliente que se brinda en el BPDC de Puntarenas es excelente, pues su nivel de incidencia para evitar la realización de un ahorro es de un 0 % y esta no es una razón de peso para que las personas decidan no ahorrar. Se verá el contra peso de esta

calificación cuando se analicen las respuestas obtenidas en la evaluación aplicada a la muestra de las personas que visitan semanalmente el BPDC de Puntarenas.

Por último, se puede observar que un 14,29 %, lo que equivale a 1 asesor financiero, dio como resultado la opción “otro”, donde menciona que otra razón podría ser la falta de la “cultura del ahorro”, pero esta respuesta va de la mano con el nivel de endeudamiento y la preferencia por el financiamiento que tienen las personas, razones principales que ya fueron consideradas por los asesores en esta misma calificación.

4.1.2.3 Medición de los productos de captación.

Los asesores de servicios financieros también dieron el criterio acerca de los productos de captación que tiene mejor aceptación por parte de los clientes:

Figura 15. Productos con mejor aceptación por parte de los clientes.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

La figura 15 muestra que el producto de mejor aceptación por parte de los clientes del BPDC es el ahorro voluntario, ya que es la llave principal cuando se ingresa a ser cliente del banco y por eso los 7 asesores de servicios lo escogieron como el producto de mayor aceptación.

Como productos secundarios se ubican los certificados de depósitos a plazo fijo y la cuenta naranja con una puntuación de un 6,83 y un 6,67 %, respectivamente del total de 7 puntos posibles, lo que les da una aceptación del 97,57 % y un 95,28 %, respectivamente, ante los clientes. Además de ser dos productos donde los clientes pueden elegir entre invertir a largo plazo o mantener el dinero a la vista obteniendo una tasa de interés mayor a la de la cuenta de ahorro convencional.

También, está el plan naranja, un producto que, según los asesores financieros del BPDC de Puntarenas, tiene muy buena aceptación por parte de los clientes, ya que tiene una puntuación de 5,60 del total de 7 puntos posibles, lo que equivale al 80,00 % y lo convierte en una oportunidad de crecimiento, pues el plan naranja es un producto para ahorrar definiendo un plan específico y siempre van a existir personas que quieran ahorrar con el propósito de alcanzar alguna meta, por lo que se cree que este es un producto que puede estar creciendo constantemente.

Más rezagados en el proceso de captación del BPDC están otros productos que van dirigidos a un segmento de clientes en específico, como lo son la cuenta *“kids”*, cuenta joven, cuenta verde y la cuenta corriente. Los asesores financieros demuestran, a través de sus repuestas, que en estos cuatro productos el BCPD de Puntarenas tiene que montar una estrategia diferente con el propósito de crecer en la

captación de recursos a bajo costo, ya que parece que no es prioridad para la sucursal crecer en estos productos que, al parecer, se encuentran estancados.

4.1.2.4 Medición de la competencia.

Se detallan las entidades financieras que actualmente son competencia para el BPDC de Puntarenas, según el criterio de los asesores de servicios financieros:

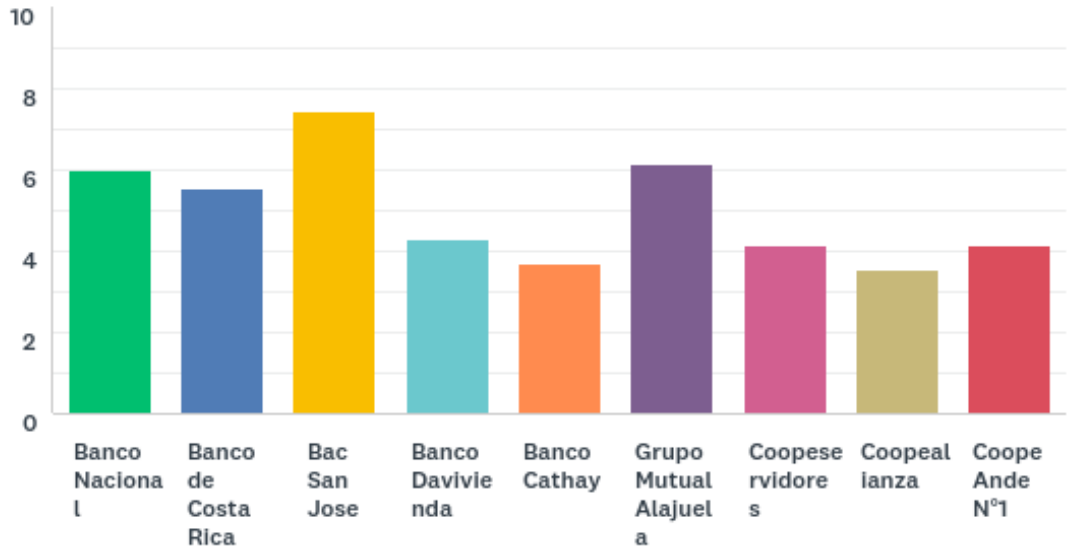


Figura 16. Entidades financieras que son competencia en captación financiera para el BPDC de Puntarenas. Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

En la figura 16, se muestra que los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas sitúan al Bac San Jose, al Grupo Mutual Alajuela, al Banco Nacional y al Banco de Costa Rica, como las cuatro entidades que compiten directamente en captación financiera contra el BPDC.

Con esto, se obtiene que el Bac San Jose tiene una aceptación como máximo ente competidor del 7,43 de la totalidad de las 9 entidades financieras de la zona,

luego le siguen el Grupo Mutual Alajuela con un 6,14 de aceptación de las 9 entidades, el BNCR con un 6 de aceptación y el BCR con un 5,57 de aceptación. Esto es un dato que no está muy lejos de la realidad si se observa la siguiente figura:

MARGEN DE INTERMEDIACION FINANCIERO REDUCIDO Y SUS COMPONENTES
FORMULA mf4 = rf-cp
PRINCIPALES BANCOS - A JUNIO DE LOS AÑOS 2016- 2018

	rf	*cp*	*mf4*	*cp * l*	*cp*oa*	*cp*(psc+k)*	*gadm*	*gprov*	*gan*	*rs*	*rx*
Banco Popular											
2018	**10,87%**	**6,08%**	**4,80%**	**0,20%**	**0,19%**	**-1,58%**	**4,42%**	**1,18%**	**0,72%**	**-0,67%**	**0,33%**
2017	10,68%	4,90%	5,77%	0,18%	0,17%	-1,33%	4,76%	1,19%	1,11%	-0,68%	0,38%
2016	11,35%	5,16%	6,19%	0,19%	0,22%	-1,42%	5,01%	0,55%	1,47%	-0,75%	0,93%
Banco Nacional											
2018	8,93%	4,79%	4,14%	1,06%	0,25%	-1,52%	3,46%	1,32%	0,54%	-2,44%	1,46%
2017	8,13%	3,93%	4,20%	0,84%	0,21%	-1,23%	3,56%	0,28%	0,84%	-2,43%	2,13%
2016	7,83%	3,45%	4,38%	0,63%	0,21%	-1,11%	3,75%	0,50%	1,23%	-2,37%	1,54%
Banco Costa Rica											
2018	7,90%	4,27%	3,63%	0,73%	0,23%	-1,13%	3,63%	0,36%	0,81%	-1,92%	0,92%
2017	7,37%	3,46%	3,91%	0,55%	0,17%	-0,92%	3,60%	0,47%	1,15%	-1,89%	0,79%
2016	7,88%	2,99%	4,89%	0,53%	0,16%	-0,80%	4,11%	0,28%	1,43%	-2,05%	1,23%
BAC San José											
2018	11,97%	3,83%	8,14%	0,86%	0,02%	-1,26%	3,09%	3,35%	1,95%	-3,03%	3,15%
2017	7,71%	3,35%	4,36%	0,73%	0,03%	-1,12%	2,97%	3,33%	1,70%	-2,74%	-0,55%
2016	7,36%	3,13%	4,22%	0,63%	0,04%	-1,06%	3,11%	1,90%	2,50%	-2,69%	-0,21%

Simbologia:	cp * l = Costo disponibilidades	gprov = Costo provisiones
rf =Tasa rendimiento financiero	cp*oa = Costo de otros activos	gan = Costo ganancias
cp = Costo fondos	cp*(psc+k) = Costo pasivo sin costo y patrimonio	rs = Rendimiento Neto Servicios
mf4= Margen de intermediación Reducido	gadm = Costos administrativos	rx = Rendimiento Neto Otros Ingresos y Gastos

*Figura 17. M*argen de intermediación financiera reducido y sus componentes.
Fuente: División de planificación y estrategia financiera del BPDC, junio 2018.

Como se puede ver en la figura 17, el Bac San Jose ha obtenido un rendimiento neto por otros ingresos y gastos del 3,15 % que, con el pasar de los años, ha venido aumentando y con costos administrativos menores que los de las otras entidades, el BNCR ha obtenido un rendimiento del 1,46 % mismo rendimiento que no ha sido constante en los últimos tres años y el BCR un rendimiento del 0,92 % rendimiento que, de igual manera, es inestable en los últimos tres años. Mientras se ve que el BPDC ha obtenido un rendimiento menor al de estas tres

entidades con tan solo un 0,33 % manteniendo igualmente que el BNCR y el BCR cierta inestabilidad en el crecimiento.

Con este análisis de los rendimientos netos del margen de intermediación financiera, se le da total validez a lo que dice la figura 16 acerca de los principales competidores del BPDC y, de igual manera, se sitúa al Bac San Jose como el principal ente competidor, ya que es la entidad financiera que mejor ha venido trabajando en temas de captación financiera.

4.1.2.5 Servicio al cliente.

Se detallan las principales variables de servicio al cliente que los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas consideran necesarias para poner en práctica en el proceso de captación financiera:

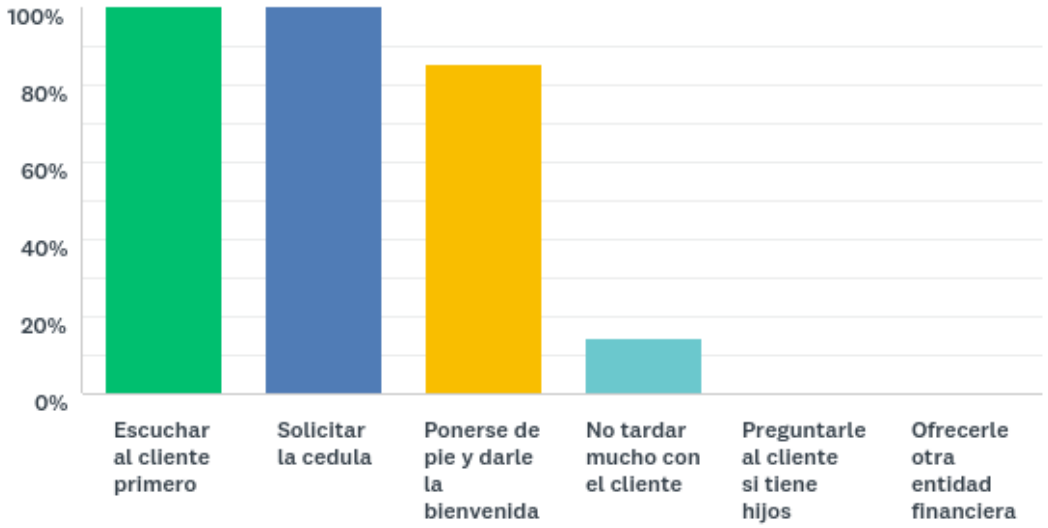


Figura 18. Técnicas de servicio al cliente de acuerdo al protocolo de atención establecido por BPDC.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

La figura 18 muestra que los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas sí conocen y ponen en práctica el protocolo de atención de clientes. En su totalidad, las preguntas fueron contestadas muy acertadamente y en un 100 % las elecciones fueron “solicitar el documento de identificación” y “escuchar bien al cliente”, pues es indispensable saber a qué tramite viene el cliente para abordarlo de una manera acertada y llamarlo por su nombre, por eso es primordial iniciar la atención solicitando el documento de identificación.

La otra técnica que no puede faltar y no es menos importante que las otras es “ponerse de pie y darle la bienvenida al cliente”, esto es de suma importancia, ya que marca la pauta para hacer sentir al cliente con confianza hacia el asesor que le está brindando la atención y, aunque esta técnica no fue marcada en un 100 %, su calificación está en un 85,71 %, lo cual quiere decir que solo 1 asesor financiero no la acertó. Estos resultados dejan la tranquilidad de saber que los asesores sí tienen el conocimiento del protocolo de atención establecido.

A continuación, se detalla el tiempo óptimo que deban esperar los clientes en la plataforma de servicios financieros del BPDC de Puntarenas para abrir un ahorro:

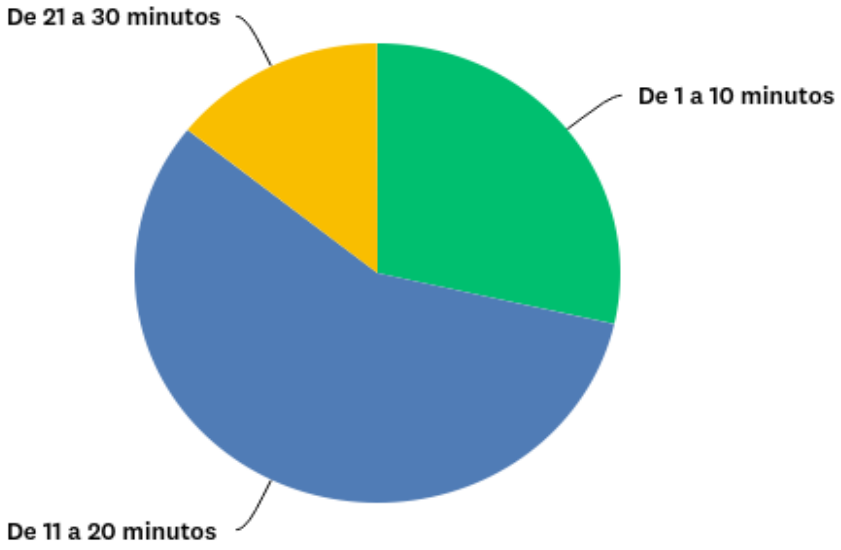


Figura 19. Tiempo óptimo que deba esperar el cliente en la plataforma de servicios financieros del BPDC de Puntarenas para aperturar un ahorro.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

La figura 19 muestra que los asesores financieros del BPDC de Puntarenas consideran que el tiempo conveniente para que un cliente espere en la plataforma de servicios cuando va a realizar la apertura de un nuevo ahorro es de 11 a 20 minutos, lo que representa un 57,14 % de los resultados. Este tiempo es sumamente bueno analizando la atención diaria que se presenta en la plataforma de servicios financieros del BPDC de Puntarenas.

Pero si lo que se quiere es mejorar el servicio y así beneficiar al banco a través de la captación, hay que diseñar un método para disminuir este tiempo a máximo 10 minutos de espera, tiempo al que solo el 28,17 % de los asesores acertó.

Es necesario implementar una estrategia para canalizar este tipo de clientes y pasarlos directamente a que realicen la apertura del ahorro de manera priorizada con el objetivo de no hacerlos esperar mucho tiempo, ya que esto puede provocar que el cliente se disguste e, incluso, puede marcharse y no realizar el ahorro.

Actualmente, las personas no quieren ir a los bancos a realizar los trámites y, si no se les saca el máximo provecho cuando están en el lugar, los resultados de la captación financiera en un corto plazo pueden verse deteriorados.

4.1.2.6 Canales tecnológicos.

Se detallan los canales tecnológicos más utilizados por los clientes del BPDC de Puntarenas:

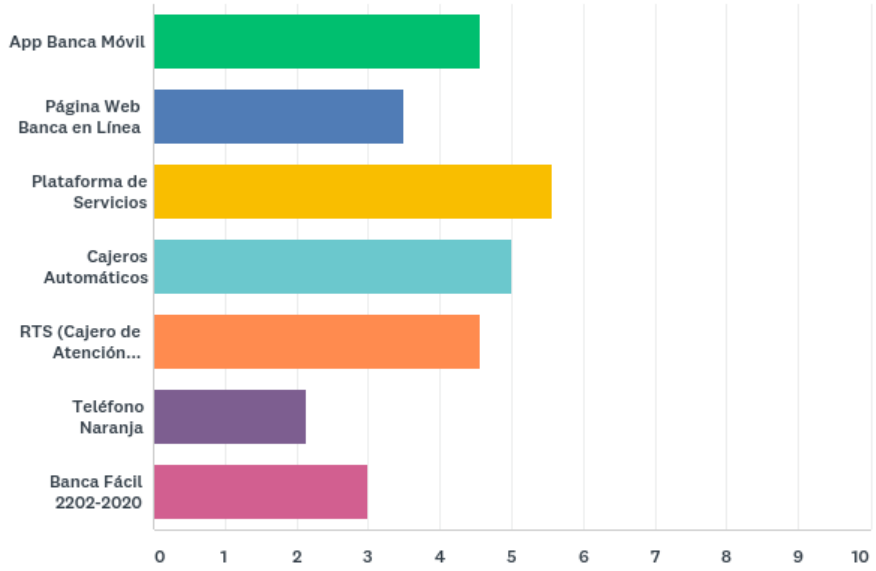


Figura 20. Canales tecnológicos más utilizados por los clientes del BPDC de Puntarenas.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

La figura 20 muestra, según el criterio de los asesores financieros del BPDC de Puntarenas, que los clientes a pesar de estar en tiempos donde ya nadie quiere visitar los bancos, todavía siguen posicionando a la plataforma de servicios como el canal que los clientes buscan para realizar los trámites, lo cual representa 5,57 de utilidad de todos los 7 canales que se encuentra a disposición.

El segundo canal son los cajeros automáticos que representan un 5,00 de utilidad del total de 7 canales disponibles, le sigue el cajero de atención remota (RTS) y el App Banca Móvil con un 4,57. Ambos canales tienen la misma puntuación de utilidad de la totalidad de los 7 canales disponibles.

Llama la atención que dentro de los canales menos utilizados se encuentre la página web del BPDC donde tiene una utilidad del 3,50 de los 7 canales disponibles, lo que representa que es utilizada por el 50 % de los clientes, dato que debería mejorar, ya que los productos de ahorros tiene mayor rentabilidad cuando el cliente los apertura por la página web, esto es señal de que los clientes no saben qué por medio de la página web pueden sacar más provecho de los productos y servicios del banco.

El App Banca Móvil y la página web Banca en Línea del BPDC son canales tecnológicos utilizados por diferentes segmentos de clientes, por eso se decidió identificarlos para ver quiénes son los que más provecho le sacan:

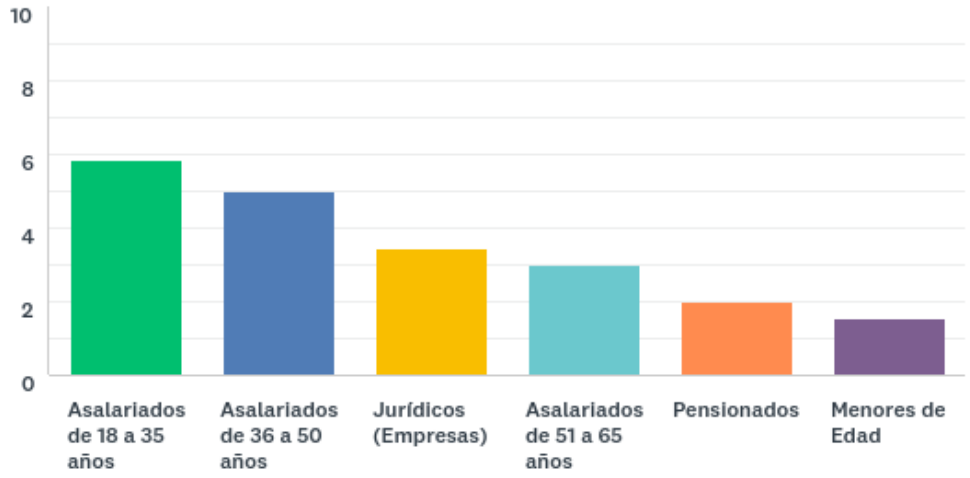


Figura 21. Segmento de clientes que más utiliza el App Banca Móvil y la página web del BPDC.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

Como se puede observar en la figura 21, los asalariados entre los 18 años y los 35 años de edad son los que más provecho le sacan a estos dos canales, lo cual representa una puntuación de un 5,86 de un 6 posible, que equivale a un 83,71 %.

A los asalariados entre los 36 años y los 50 años de edad los asesores les dan una puntuación de un 5 de un 6 posible, lo que representa que utilizan estos dos canales en un 83,33 %.

Las empresas jurídicas son las que se encuentran en la tercera posición con un puntaje de un 3,43 de un 6 posible, lo que representa una utilidad de estos dos canales del 55,66 %.

Cuanto más antigua sea la población menos utilidad le encuentra a estos dos canales, como se puede ver, las personas entre los 51 años y los 65 años de edad tienen un puntaje del 3 del total de un máximo de 6 y sacan provecho de estos canales tecnológicos en un 50 %. La población de pensionados obtiene un puntaje del 2 de un máximo de 6, lo que equivale a un 33,33 %. Y, por último, la población de menores de edad recibe un puntaje de 1,57 de un máximo de 6, lo que equivale a una utilidad del 26,16 %.

De acuerdo con las consumaciones de la figura 21, se puede decir que los segmentos que más utilidad obtienen del App Banca Móvil y de la página web Banca en Línea son las personas entre los 18 años y los 50 años de edad, las personas mayores de 51 años y, en especial, los pensionados son los que más resistencia ponen a los cambios tecnológicos, debido al miedo que le tienen a la tecnología, este tipo de clientes suele ser muy meticulosos y crean escenarios mentales de

situaciones que podrían ocurrirles y las interponen como escusas para no actualizarse.

Existe un segmento de clientes que no se ha explotado todavía a nivel de BPDC y son las empresas. Este segmento de clientes el BPDC tiene que diseñar una estrategia para acercárseles y brindarles una oferta de productos especializados para ellos, como los convenios de planillas que involucraría la creación de nuevas cuentas corrientes y, por supuesto, el incremento de las afiliaciones a la página web de personas jurídicas, es por eso que en esta área se ve un estancamiento por parte del BPDC que se desea empezar a combatir con este proyecto de investigación.

4.1.2.7 Incentivar el ahorro.

En seguida, se detalla si es necesario incentivar la venta de los productos de ahorros para mejorar la captación:

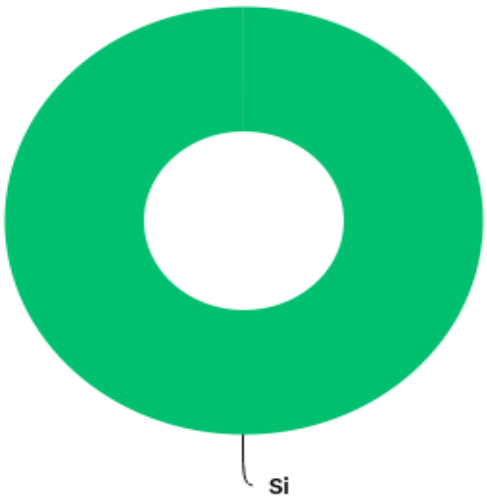


Figura 22. Es necesario incentivar la venta de los productos de ahorros para mejorar la captación.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

En la figura 22 se puede observar cómo el 100 % de los asesores financieros del BPDC de Puntarenas está en total acuerdo con que se realicen propuestas con tal de incentivar la captación de ahorros.

A nivel nacional, el BPDC no utiliza ningún método para incentivar a las personas a ahorrar, los clientes que adquieren productos de ahorros lo hacen por interés propio o porque los beneficios que ofrecen los productos se ajustan a la necesidad inmediata que tienen.

Es conocido que la mayor parte de las personas son muy visuales y un pequeño obsequio puede ser una ventaja competitiva que puede marcar la diferencia a la hora de tomar la decisión de realizar un ahorro en alguna entidad u otra.

El BPDC a través de las charlas de finanzas sanas, puede acercarse a diferentes tipos de empresas con el propósito de captar ahorros y fondearse a bajo costo, no es necesario que las personas inviertan a tan largo plazo. En ocasiones, es mejor para una entidad financiera captar 100 ahorros de 50.000 colones por mes cada uno y no 10 ahorros de 10 millones cada uno, no quiere decir que no sea bueno ese tipo de captación, pero es mucho más rentable para una entidad financiera captar a corto plazo y a bajo costo, que captar a largo plazo y con un producto que es mucho más costoso, como lo es el certificado de depósito a plazo, ya que con este producto hay que retribuirle un rendimiento mayor al cliente.

Los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas brindaron detalle de cuáles pueden ser los canales o medios más efectivos para incentivar el ahorro:

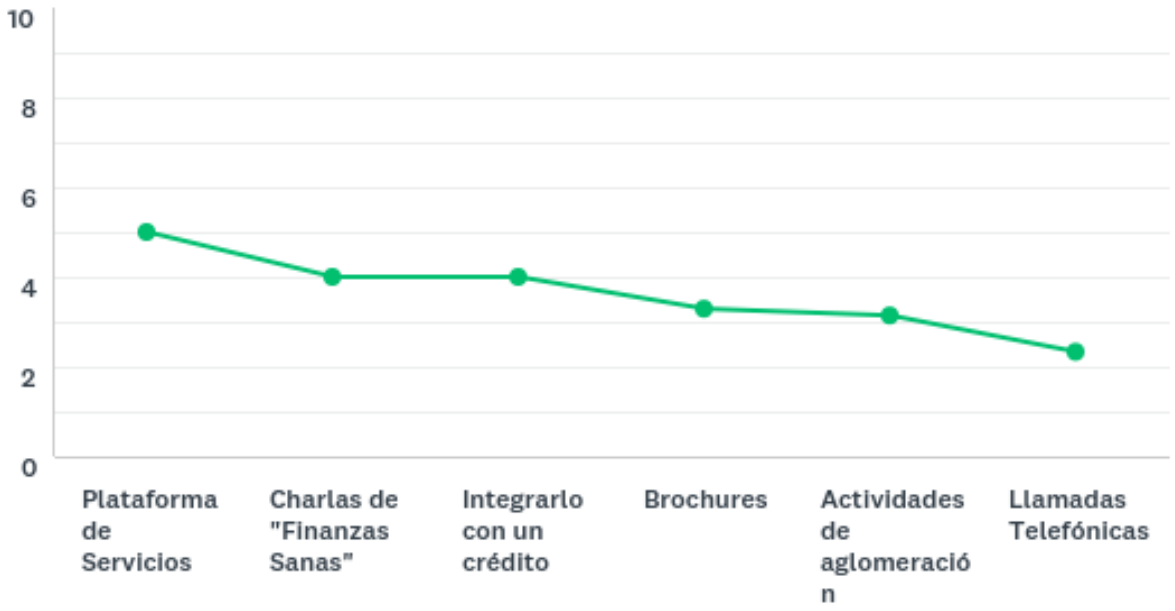


Figura 23. Canales o medios más efecticos para incentivar el ahorro.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

La figura 23 muestra cómo el medio más efectivo para llevar a cabo el proceso de captación de ahorros es la plataforma de servicios. Este canal tiene una puntuación de 5 de un 6 posible, lo que equivale a que existe un 83,33 % de posibilidades de concretar una venta de ahorros a través de la plataforma de servicios.

El segundo medio más efectivo de captar un ahorro es a través de las charlas de finanzas sanas o cuando se vende un producto de crédito, pues el ahorro se puede realizar a través de la integración de productos. Ambos medios tienen un puntaje de 4 de un 6 posible, lo que representa que existe un 66,66 % de posibilidades de concretar una venta de ahorros a través de cualquiera de estos dos medios.

Como se puede observar en la figura 23, la entrega de brochures, las actividades de aglomeración de personas y las llamadas telefónicas son medios que los plataformistas no desechan del todo, pero son medios menos efectivos, aparte de representar un costo mayor para el banco. Si bien es cierto, son medios por donde también se puede realizar la venta de un ahorro, pero nunca deben ser la opción principal.

4.1.3 Situación vigente de las personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente.

4.1.3.1 Clasificación de la muestra por género, edad, estado civil y dependencia familiar.

A continuación, se clasifican las personas encuestadas a través del género:

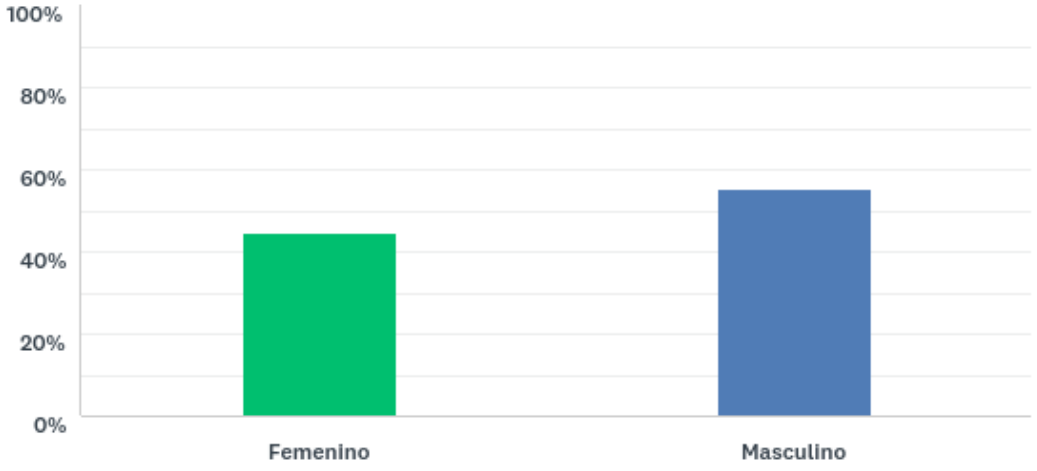


Figura 24. Clasificación por género de las personas encuestadas.
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 24 muestra que el género predominante en la encuesta fue el masculino con una participación de 108 hombres lo que representa un 55,10 %, mientras el género femenino tuvo participación de 88 mujeres lo que representa el 44,90 % restante de la muestra.

Se puede observar que el género femenino ahora tiene más protagonismo y participación en trámites bancarios. Esto es parte de la inclusión que han venido teniendo en el ámbito laboral y empresarial a través de sus negocios propios, ya la brecha en relación con el género masculino no es tan marcada como sucedía en el pasado, al menos es lo que reflejan los datos de la encuesta.

Adicionalmente, se evaluaron los rangos de edad de las personas encuestadas:

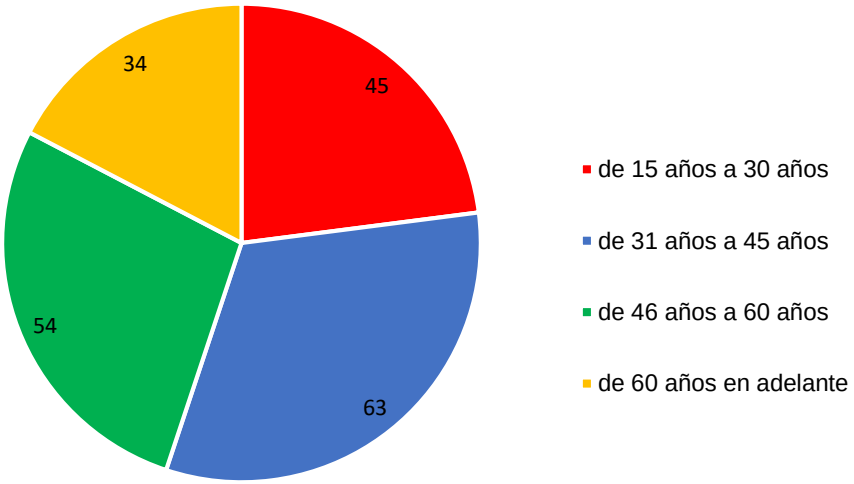


Figura 25. Clasificación por rangos de edad de las personas encuestadas.
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 25 muestra que el rango de edad predominante en la encuesta es el de 31 a 45 años de edad con un total de 63 personas, lo que representa un 32,14 %, el segundo rango predominante es el de 46 a 60 años de edad con un total de 54 personas lo que representa un 27,55 %, el tercero rango es el que va de los 15 a 30 años de edad con un total de 45 personas, lo que representa un 22,96 % y, por último, está el rango que va desde los 61 años de edad en adelante con un total de 34 personas, lo que representa un 17,35 %.

Con estos datos, se puede ver que la población promedio que visita el BPDC de Puntarenas semanalmente tiene mayor concentración en las personas que tienen una edad entre 31 a 45 años y la población que menos visitas realiza es la de los adultos mayores de 61 años en adelante.

Es de bastante interés ver cómo ya se empieza a dar un rezago en la población joven que visita el BPDC. Aunque estos son datos solamente de una semana, no dejan de mostrarnos una realidad que hoy en día empieza a darse, donde la población joven entre los 15 y 30 años de edad ya no visita con frecuencia las plataformas de servicios de los bancos, pues estos ahora prefieren hacer todo vía internet utilizando los canales tecnológicos que están a su disposición.

También, a continuación se detalla el estado civil de las personas encuestadas:

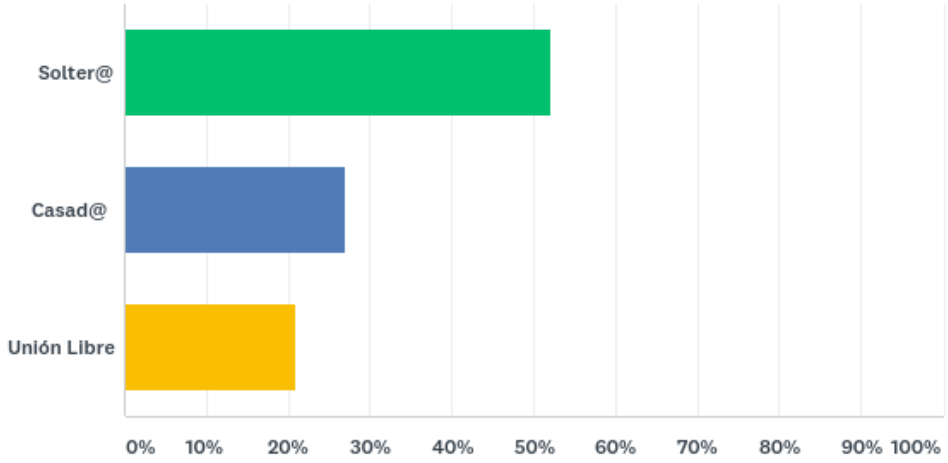


Figura 26. Clasificación por estado civil de las personas encuestadas.
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 26 muestra que el estado civil que prevalece en los encuestados es el de solteros, con un total de 100 personas, lo que representa un 51,02 % de la muestra. Luego, el segundo lugar lo ocupan las personas casadas con un total de 52 personas, lo que representa 26,53 %. Por último, se encuentran las personas en unión libre con un total de 42 lo que significa una representación de un 21,42 %.

Se puede observar que, a pesar de ser una estadística con datos solo de una semana, se marca una tendencia que no está muy lejos de la realidad donde la mayoría de las personas ya no quieren compromisos de pareja y prefieren la soltería.

Se analiza, a continuación, la dependencia familiar de los encuestados actualmente:

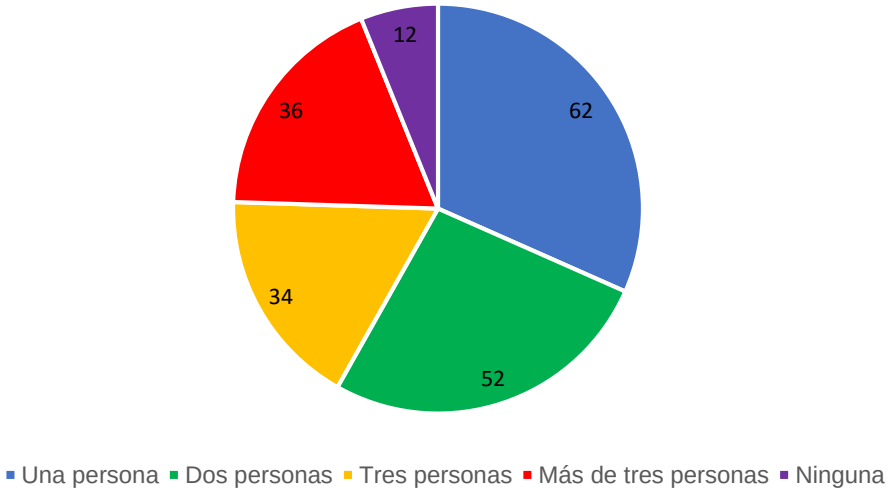


Figura 27. Dependencia familiar de los encuestados actualmente.
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 27 muestra que la dependencia familiar en un total de 62 encuestados es solamente de una persona lo que representa un total del 31,63 % de la muestra, ubicando esta dependencia en primer lugar. En segundo lugar, se ubica el grupo de 52 encuestados cuya dependencia familiar es de dos personas lo que representa un 26,53 % de la muestra. En tercer lugar, se ubica el grupo de 36 encuestados cuya dependencia familiar está compuesta por más de tres personas, lo que representa un 18,37 % de la muestra. En cuarto lugar, se encuentra el grupo de 34 encuestados cuya dependencia familiar está compuesta por tres personas lo que representa un 17,35 % de la muestra. Por último, se ubica el grupo de 12 encuestados quienes no tienen ninguna dependencia familiar y representan el 6,12 de la muestra.

Con esto se puede determinar que la tendencia actual de los costarricenses consiste en crear o mantener un hogar pequeño donde la cantidad de personas a las

que se les tenga que brindar apoyo económico sea de una a máximo dos. Otra razón fundamental que ha provocado que la dependencia familiar disminuya es que ahora en la mayoría de los hogares laboran mínimo dos personas con tal de hacerle frente a la manutención de la familia.

4.1.3.2 *Hábito del ahorro.*

Se analiza la disciplina de ahorro que tienen las personas que constantemente visitan el BPDC de Puntarenas, sin importar si son clientes o no:

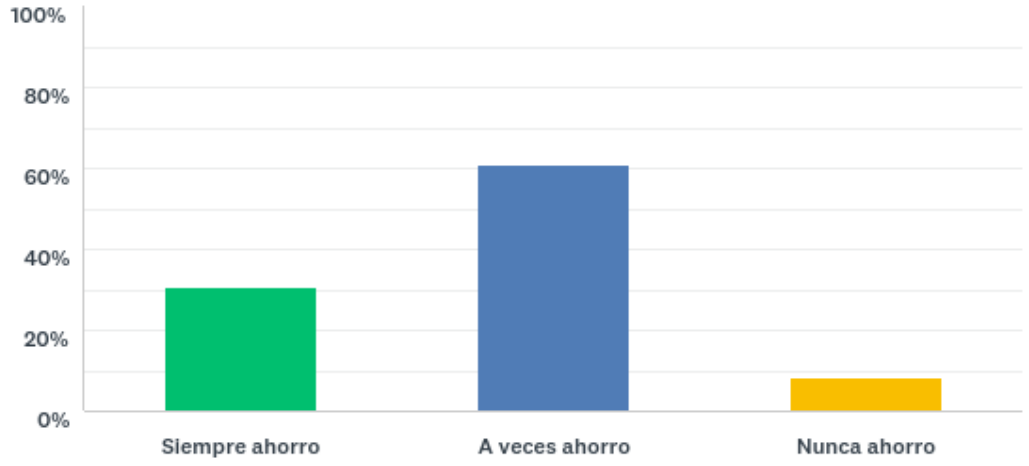


Figura 28. Hábito de ahorro de las personas que visitan el BPDC de Puntarenas.
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 28 muestra que las personas no tienen una disciplina de ahorro, esto se refleja cuando se detallan los resultados y se observa que una cantidad de 116 personas da como criterio que a veces ahorra lo que representa un 59,19 % de la muestra, lo cual es más de la mitad de los encuestados. Otro grupo de 58 personas da como criterio que siempre ahorra, lo que representa un 29,59 % de la muestra,

siendo un porcentaje demasiado bajo de ahorrantes con hábito del ahorro. Por último, está un grupo de 22 personas que “nunca ahorran”, lo que representa un 11,22 % de la muestra.

De estos resultados, de puede deducir que existe un mercado de personas con las que se puede trabajar para motivarlas e incentivarlas a iniciar un nuevo proyecto de ahorro que se ajuste a las necesidades que tengan actualmente.

El BPDC de Puntarenas dispone de una ventaja a la que le puede sacar mucho provecho, que es contar con asesores de servicios financieros que tengan buena experiencia y conocimiento en los productos de ahorros no solo por venderlos, sino también por utilizarlos, datos que se pueden confirmar en la figura 11 y 13 de esta investigación.

4.1.3.3 Factores que inciden en el ahorro.

Seguidamente, se detallan algunos factores que inciden a la hora de tomar la decisión de adquirir un producto de ahorro:

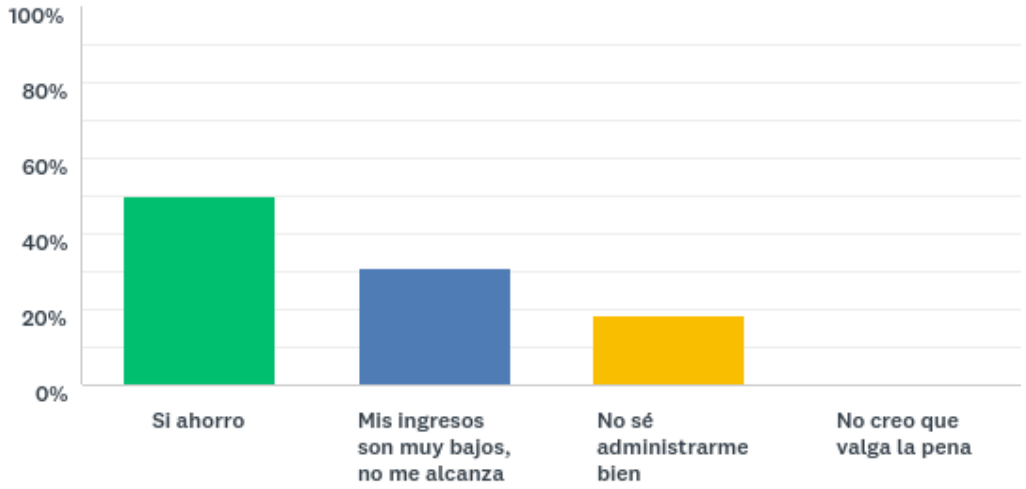


Figura 29. Algunos factores que inciden a la hora de tomar la decisión de adquirir un producto de ahorro. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

En la figura 29 se observa que hay factores que se interponen ante la decisión de ahorrar, en la muestra existe un grupo de 96 personas que sí ahorran, lo que equivale a un 48,98 %, pero existe otro 51,02 % de personas que están siendo influenciadas por otros factores que hacen que el ahorro no se desarrolle en un porcentaje mayor.

Las personas tienen muy posicionada la idea del no ahorrar porque sus ingresos son muy bajos y no les alcanzan. Esta es la razón principal por la que las personas anteponen para decirle que no al ahorro, la figura 29 muestra que hay 62 personas, que representan un 31,63 %, que por falta de planificación en sus gastos prefiere hacerse de la idea de que el ahorro, en lugar de beneficiarlos, es algo que les afecta en su situación económica actual y es por eso que dicen: “mis ingresos son muy bajos, no me alcanzan”.

Por otra parte, existe un grupo de clientes que toman la decisión de no ahorrar, porque suelen decir: “no sé administrarme bien”. Este grupo lo representan 38 personas que tienen una representación de un 19,39 % en esas personas que por tener desórdenes en sus finanzas nunca logran realizar la apertura de un ahorro.

Es de resaltar que la opción que hace referencia a que el ahorrar “no creo que valga la pena”, fue la única que las personas no quisieron seleccionar y esta tiene una calificación de un 0 %, lo cual nos termina de confirmar que las personas sí creen en el ahorro, pero que sus decisiones están viciadas por factores que influencian negativamente su economía.

Las personas suelen planificar poco sus finanzas e, incluso, en ocasiones, la decisión de no ahorrar no es porque sus ingresos no les alcancen o porque sean muy bajos, sino más bien que va de la mano con el desperdicio y con no tener una visión clara de su futuro. Esto se puede respaldar con la siguiente figura que muestra qué porcentaje de los ingresos pagan las personas en deudas:

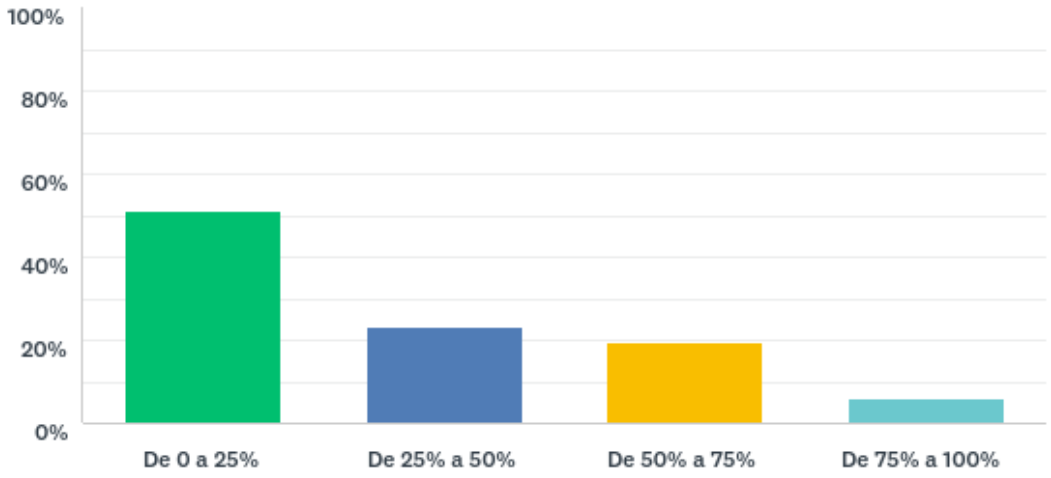


Figura 30. Qué porcentaje de sus ingresos pagan las personas en deudas.
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 30 demuestra que la razón de no tener ingresos disponibles para ahorrar suele ser muy inequívoca, así que por más poco que gane una persona existen las pruebas de que con una buena planificación de sus ingresos pueden realizar la apertura de un ahorro e, incluso, varios, aunque sea por montos pequeños.

A través de figura 30, se puede observar que hay 100 personas que tienen más de un 75 % de sus ingresos libres de deudas, lo que representa a un 51,02 % de las personas de la muestra. Existe otro grupo de 46 personas que tienen más del

50 % de sus ingresos libres de deudas, lo que representa a un 23,47 % de las personas de la muestra. Hay otro grupo de 38 personas que sí está endeudado, pero igual dispone de un 25 % de salario para ahorrar, lo que representa a un 19,39 % de las personas de la muestra. Por último, hay un pequeño grupo de 12 personas que tiene sus ingresos comprometidos hasta en un 100 %, pero este grupo solo representa el 6,12 % de las personas de la muestra.

Con total convicción, se puede decir que el ahorro es un asunto de orden y planificación financiera.

Para los clientes también existen otra serie de factores que son de suma importancia antes de elegir realizar un ahorro en alguna entidad financiera:

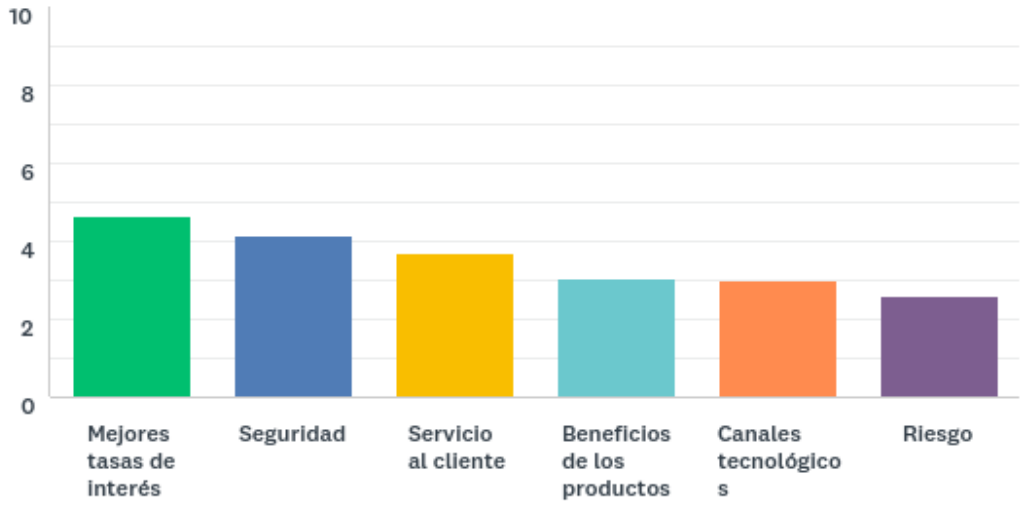


Figura 31. Otra serie de factores de importancia que se deben considerar antes de ahorrar en alguna entidad financiera. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 31 demuestra que el factor preponderante que las personas consideran antes de decidir realizar un ahorro o inversión es la tasa de interés, este

está asociado con el rendimiento que pueda obtener un cliente por invertir sus ahorros con el banco, este factor fue calificado con un 4,65 de un posible de 6, lo que representa una influencia de un 77,50 % a la hora de optar por un ahorro.

Otro factor sobresaliente por considerar, según las personas, es la seguridad. Este factor está asociado con el respaldo informático y tecnológico que pueden ofrecer los diferentes sistemas del banco, por ejemplo, la página web banca en línea, el app banca móvil, los cajeros automáticos o los diferentes tipos de tarjetas, esto solo por mencionar algunos. Es por eso que los encuestados calificaron este factor con un promedio de 4,16 de un 6 posible, lo que representa una influencia de un 69,33 % a la hora de optar por un ahorro.

El tercer factor, y no menos importante que los dos anteriores, es el servicio al cliente por eso los encuestados lo calificaron con un promedio de 3,71 de un 6 posible, lo que representa una influencia de un 61,83 % a la hora de optar por un ahorro. Para las personas, el servicio al cliente es un factor que, si no lo reciben de la manera más adecuada, puede hacerlos cambiar incluso hasta de banco, por lo que siempre va ser indispensable que los clientes tengan un excelente criterio acerca del servicio al cliente que se les brinda.

Hay dos factores que recibieron una calificación muy parecida, uno de ellos son los beneficios de los productos, cuya calificación promedio fue de un 3,04, equivalente a un 50,67 %, y el otro el de los canales tecnológicos, cuya calificación promedio fue de un 2,99, equivalente a un 49,83 %. Estos factores no dejan de ser

considerados por las personas, pero su incidencia no afecta de manera directa la obtención de un producto de ahorro.

Por último, está el riesgo, con una calificación promedio de un 2,62, lo que representa una influencia en la decisión de ahorro de un 43,67 %. Este factor deja de tomar cierta importancia para las personas y no les importa el riesgo o pérdida que puedan afrontar a la hora de invertir el dinero, para esta muestra de personas es más importante percibir una tasa de interés mayor que el riesgo que conlleve realizar un ahorro en una entidad con poco respaldo financiero o, en el peor de los casos, con problemas de morosidad donde en cualquier momento pueden declararse en banca rota.

4.1.3.4 Análisis del servicio al cliente.

A continuación, se detalla la calificación de servicio al cliente de la plataforma de servicios financieros otorgada por las personas que visitan el BPDC de Puntarenas:

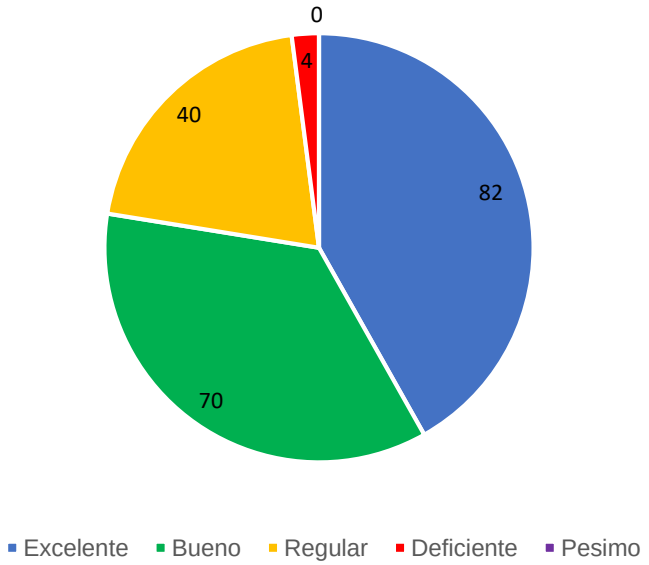


Figura 32. Calificación de servicio al cliente de la plataforma de servicios financieros otorgada por las personas que visitan el BPDC de Puntarenas.
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

Según la figura 32, las personas calificaron el servicio al cliente con una excelente nota, como se puede observar, la calificación que predomina es la de un servicio al cliente excelente, el cual fue elegida por 82 personas, lo que representa que un 41,84 % de la muestra reconocen que los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas brindan un servicio de excelencia.

Otro grupo de 70 personas le dan una calificación de un servicio bueno, lo que representa un 35,71 % de la muestra. Un tercer grupo de 40 personas calificó el servicio como regular, lo que representa un 20,41 %. Por último, un grupo de 4 personas califica el servicio como deficiente lo que representa un 2,04 % de la muestra.

Como se puede observar, los clientes se encuentran muy satisfechos con el servicio al cliente que se les brinda en la plataforma de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, esto es un punto a favor se debe aprovechar al máximo, ya que tener a los clientes contentos abre las puertas para realizar negocios.

En temas de servicio al cliente siempre es importante enfocarse en mejorar y nunca conformarse con las calificaciones que se tienen, pues de un día para otro todo puede variar. A los clientes hay que ganárselos todos los días y no basta con conquistarlos una única vez, sino que “x” cantidad de veces que visiten el banco hay que procurar darles el mismo servicio de atención.

Aunque la calificación del servicio al cliente del BPDC de Puntarenas es considerada por las personas entre excelente y buena, existe una fase indispensable del servicio al cliente a la que se le debe prestar atención y es al servicio de

postventa, ya que, según la entrevista realizada a los asesores de servicios financieros, esto se convierte en una debilidad:

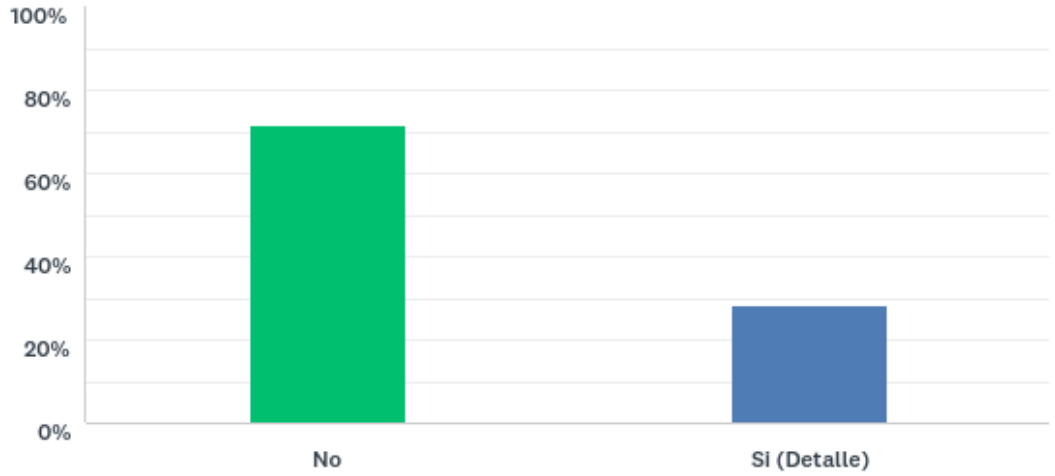


Figura 33. Se realiza la postventa a las personas cuando adquieren algún producto de ahorro.
Fuente: Entrevista aplicada a los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas, febrero 2019.

La figura 33 muestra cómo en el BPDC de Puntarenas no se les realiza ningún tipo de seguimiento a los clientes después de adquirir algún producto de ahorro o lo que popularmente se conoce como postventa. Como se puede observar, 5 asesores confirman que ellos no realizan la postventa, lo que representa un 71,43 %, esto quiere decir que solo 2 asesores ponen en práctica este servicio, lo que representa un 28,57 %.

Esto es un dato al que debe prestársele mucha atención y debe corregirse de manera inmediata, debido a que las personas que dieron la calificación de un excelente y buen servicio al cliente en la gráfica de la figura 32, puede que, en algún momento, reviertan esta calificación y la cataloguen como deficiente, lo que implicaría que el BPDC pierda credibilidad y pueda ser el inicio para que muchas de las personas opten por realizar sus ahorros en otras entidades financieras.

4.1.3.5 Canales tecnológicos.

En seguida, se detalla la utilidad que le dan las personas a los canales tecnológicos del BPDC a la hora de realizar una transacción o apertura de ahorro:

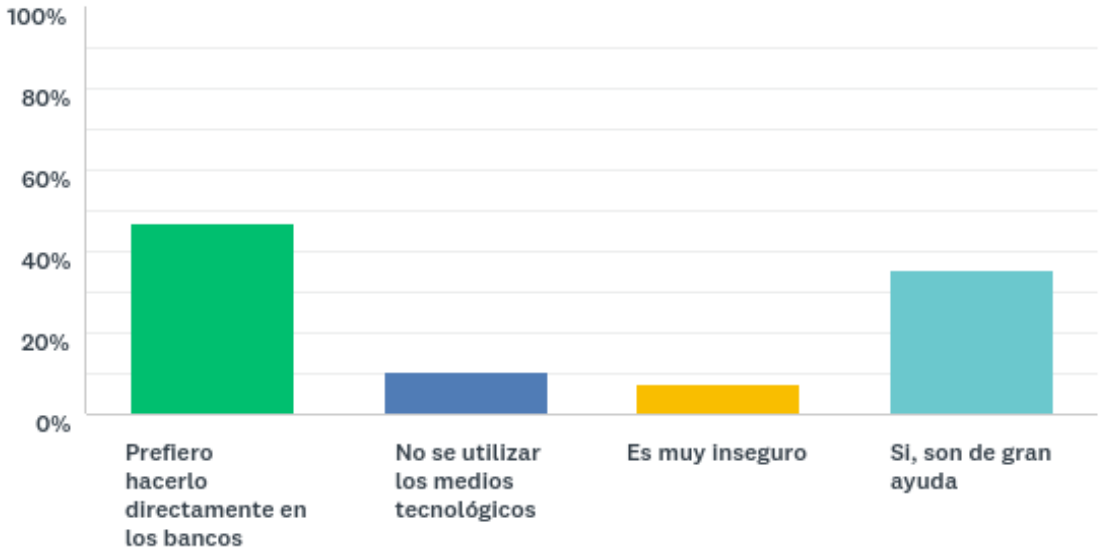


Figura 34. Detalle de la utilidad que le dan las personas a los canales tecnológicos del BPDC a la hora de realizar una transacción o apertura de ahorro.
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 34 detalla que una cantidad de 90 personas prefieren realizar las transacciones bancarias y las aperturas de ahorros directamente en las plataformas de servicios del BPDC, lo que representa un 45,91 % de los encuestados.

Otro grupo de 68 personas opina que sí utiliza los canales tecnológicos para realizar sus transacciones y aperturas de ahorros, lo cual es un 34,70 % de los encuestados.

Un tercer grupo de 24 personas detalla que no utiliza los canales tecnológicos del BPDC, porque no saben cómo usarlos, lo que representa un 12,25 % de los encuestados.

Existe un último grupo de 14 personas que no utiliza los canales tecnológicos del BPDC, porque dicen que es muy inseguro realizar transacciones y aperturas de ahorros a través de este medio, lo que representa un 7,14 % de los encuestados.

Como se puede observar en la figura 34, el porcentaje de aceptación y de utilidad de los canales tecnológicos del BPDC es de un 34,70 %, lo cual es un porcentaje demasiado pequeño.

Esta situación debería revertirse pronto, ya que la sociedad está inmersa en un mundo de tecnología y, según lo antes visto, la mayor concentración de personas que visita el BPDC de Puntarenas tiene una edad entre los 15 y los 45 años y, por lo general, estas personas suelen ir avanzando de la mano con la tecnología, por lo que se espera que un corto o mediano plazo estas personas ya no visiten el banco con la misma frecuencia y esto va a provocar que se genere un impacto mayor en la utilidad de los canales tecnológicos como la página web y el app de banca móvil del BPDC.

En un futuro se espera que las personas anden el banco directamente en sus dispositivos móviles y de ahí puedan realizar todas las transacciones, igual a estuviesen siendo atendidos en una plataforma de servicios, por lo que esto reduciría de manera significativa las visitas de los clientes a las plataformas de servicios e, incluso, esto también provocaría que las personas que no saben utilizar los canales tecnológicos se adapten a ello, porque la misma tecnología a la que los bancos se encaminan los va ir arrinconando y no van a tener de otra salida que aprender a usarlos.

A continuacón, se detalla la opinión de las personas acerca de si realizarían la apertura de ahorros vía web o través del app del BPDC, si se les ofrece una tasa de interés más competitiva:

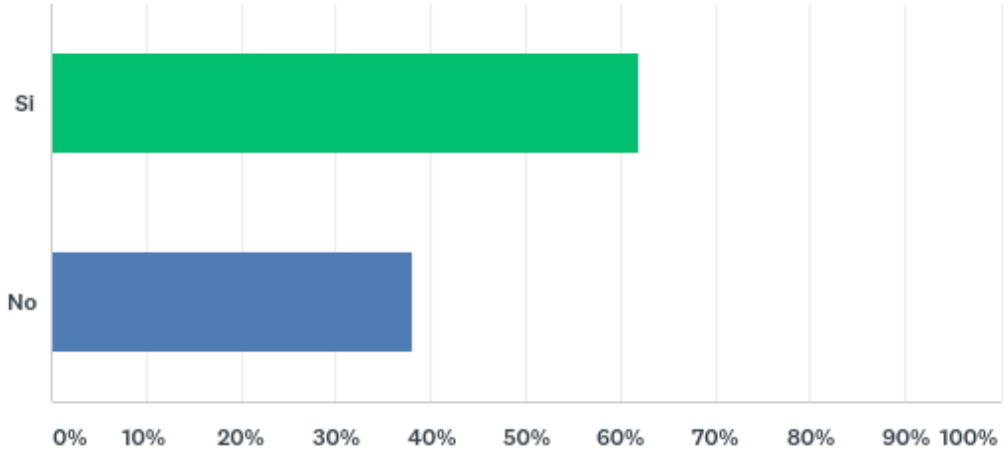


Figura 35. Opinión de las personas acerca de si realizarían la apertura de ahorros vía web o través del app del BPDC, si se les ofrece una tasa de interés más competitiva.
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 35 muestra el interés de las personas en realizar gestiones vía web si el BPDC les otorgase algún beneficio diferenciado al que tendrían normalmente si lo realizasen en una plataforma de servicios. Con esto se puede decir que 122 personas están totalmente de acuerdo con empezar a realizar gestiones vía web o a través del app del BPDC, lo que representa un 62,25 % de aceptación por parte de los encuestados.

Por otra parte, hay un grupo de 74 personas que por ahora no les interesa recibir ningún beneficio extra por realizar gestiones vía web o a través del app del BPDC, lo que representa un 37,75 % de rechazo por parte de los encuestados.

En los últimos cuatro años, el BPDC ha ido mejorando mucho sus canales tecnológicos, pero parece que aún existe una importante oportunidad de crecimiento en la utilización de estos canales, ya que, como se puede observar en la figura 34, todavía existe bastante resistencia por parte de las personas y la figura 35 nos termina de confirmar que las personas no conocen el máximo provecho que se les puede sacar a estos canales, quizá sea por falta de capacitación que se debería emplear dentro las charlas de finanzas sanas y también canalizarla a través de las plataformas de servicios.

4.1.3.6 Beneficios de los productos del BPDC.

Se consultó a cerca de los beneficios que desean recibir las personas a la hora de adquirir un producto de ahorro en una entidad financiera:

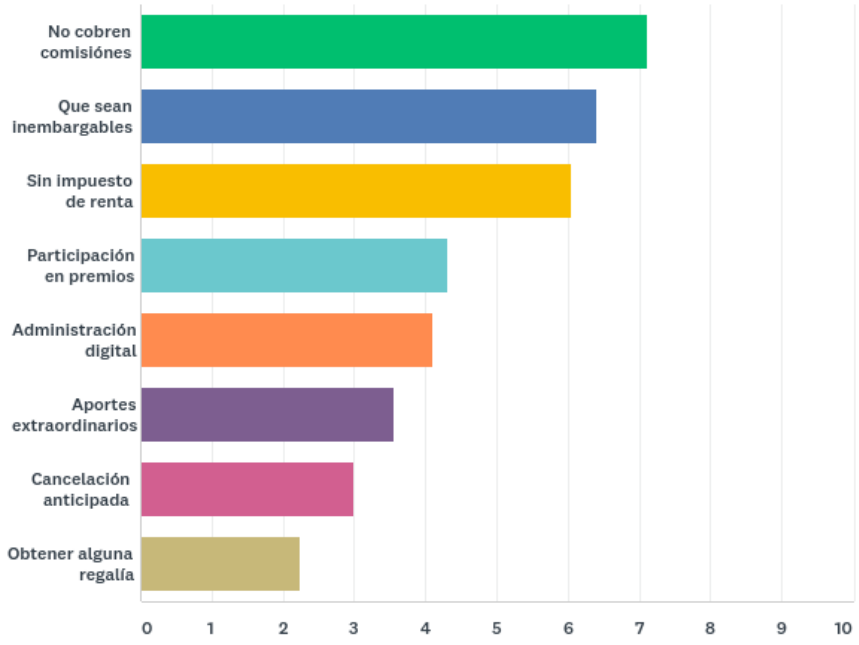


Figura 36. Beneficios que desean recibir las personas a la hora de adquirir un producto de ahorro en una entidad financiera. Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 196 personas que visitan el BPDC de Puntarenas semanalmente, febrero 2019.

La figura 36 muestra que las personas en el proceso de decidirse por alguna entidad financiera buscan que dichas entidades le ofrezcan una serie de beneficios a la hora de pasar a ser cliente, dentro de los cuales toma el primer lugar las entidades que no cobren comisiones ni tampoco cargos administrativos por administrar al momento de brindar sus productos y servicios. Esta opción fue elegida con una calificación promedio de 7,12 de un posible 8, por lo que este beneficio representa un 89 % de exigencia por parte de las personas.

El segundo beneficio es que sean productos de ahorros inembargables a excepción del embargo por pensión alimenticia. Esta opción fue elegida con una calificación promedio de 6,41 de un posible 8, por lo que este beneficio representa un 80,12 % de exigencia por parte de las personas.

El tercer beneficio es que sean productos libres del impuesto de renta, esta opción obtuvo una calificación promedio de 6,04 de un posible 8, por lo que este beneficio representa un 75,50 % de exigencia por parte de las personas.

El cuarto beneficio es que sean productos que permitan participar por algún premio futuro, esta opción fue elegida con una calificación promedio de 4,32 de un posible 8, por lo que este beneficio representa un 54 % de exigencia por parte de las personas.

El quinto beneficio es que se puedan administrar digitalmente, esta opción obtuvo una calificación promedio de 4,09 de un posible 8, lo que representa un 51,12 % de exigencia por parte de las personas.

Los beneficios ubicados en la sexta, séptima y octava posición, no van a ser necesarios de profundizar mucho ya que representan un promedio menor a la mitad de la muestra encuestada, además, en la figura 36 se observa que son beneficios que los clientes no consideran tan importantes e influyentes a la hora de elegir realizar un producto de ahorro en “x” entidad financiera.

Se detallan los beneficios inmediatos que ofrecen las entidades financieras que son competencia del BPDC de Puntarenas, los cuales ya fueron calificados en la figura 36, por las personas encuestadas:

Beneficios → / Entidades Financieras ↓	Que no cobren comisiones ni costos administrativos	Que sean inembargables	Que no rebajen impuesto de renta	Que permitan participar por algún premio futuro	Que se puedan administrar digitalmente	Que permitan aportes extraordinarios	Que permitan cancelación anticipada	Que tengan alguna regalía al obtenerlo	Total de beneficios
Grupo Mutual Alajuela	X	X	X	X	X	X	X	-	7
BPDC	X	X	X	-	X	X	X	-	6
BAC San Jose	-	-	-	X	X	X	X	-	4
BNCR	-	-	-	X	X	X	X	-	4
Coopealianza R.L.	X	-	-	-	X	X	X	-	4
Coopeservidores R.L.	X	-	-	-	X	X	X	-	4
Coope Ande N°1	X	-	-	-	X	X	X	-	4
BCR	-	-	-	-	X	X	X	-	3
Banco Davivienda	-	-	-	-	X	X	X	-	3
Banco Cathay	-	-	-	-	X	X	X	-	3

Figura 37. Beneficios inmediatos que ofrecen las entidades financieras que son competencia para el BPDC de Puntarenas.
Fuente: Elaboración propia con datos recopilados de las páginas web de cada entidad, al 15 de febrero 2019.

De la figura 37, se puede deducir que el BPDC y el Grupo Mutual Alajuela son las entidades que más tienen un perfil de beneficios que se ajustan a lo que los encuestados eligieron en la figura 36, pues ninguna de estas dos entidades

financieras, al mes de febrero 2019, no cobra el impuesto de renta y en ambas entidades los ahorros son inembargables.

En lo que respecta al cobro de comisiones y costos administrativos, las entidades financieras que menos realizan este tipo de cargos sobres sus productos y servicios en la actualidad son el BPDC, el Grupo Mutual Alajuela, Coopeservidores, Coopealianza y Coope Ande N° 1. Estas entidades se han enfocado en asumir estos costos internamente durante mucho tiempo, pero esto es un beneficio que pronto se irá acabando, pues este tipo de cargos por comisiones y costos administrativos suelen ser un medio al que otras entidades financieras sí le han sacado provecho, por ser este tipo de captación una de las captaciones más baratas y sencillas que pueda existir en el mercado financiero.

En resumen, la figura 37 da una visión más amplia de que el BPDC de Puntarenas en lo que respecta a beneficios de los productos de ahorros se encuentra bien ubicado en comparación a la competencia y esto es una ventaja competitiva que se puede utilizar, ya que la única entidad que le compite en este ámbito de los beneficios es el Grupo Mutual Alajuela. Por último, la figura 36 deja un excelente panorama para observar que el BPDC cuenta con los cuatro primeros beneficios que las personas encuestadas calificaron como necesarios que una entidad financiera los brinde.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1 Referente al objetivo principal.

“Establecer metodologías para mejorar los procesos de captación, en función de brindar un servicio ágil y de alta calidad, en la sucursal del Banco Popular de Puntarenas, a partir del año 2019”.

Según la investigación realizada, las personas calificaron el servicio al cliente que se brinda en la plataforma de servicios del BPDC de Puntarenas entre excelente y bueno, lo que representa un 77,55 % de las personas encuestadas. Esta es una nota que se puede considerar como aprobada, pero con puntos importantes de mejorar para este 2019, como lo son:

- Es indispensable mejorar el tiempo que las personas tienen que esperar en la plataforma de servicios para ser atendidos cuando estas se acercan a realizar la apertura de un ahorro o, incluso, a realizar una renovación, ya que según los asesores financieros el cliente debe esperar entre 11 a 20 minutos para ser atendido y, aunque es un tiempo considerable, no es del todo justo que un cliente deba esperar cuando se acerca al banco a realizar un ahorro. Este tiempo hay que disminuirlo a un rango de tiempo entre 1 a 10 minutos e, incluso, se debe detectar desde la entrada cuando una persona llegue a la plataforma de servicios a realizar un ahorro e inmediatamente esta persona debe ser dirigida hacia un asesor financiero que le brinde un servicio ágil y de alta calidad.

- Una vez que se hizo efectivo el ahorro, a estos clientes se les debe dar un seguimiento y realizarles el servicio postventa, ya que a hoy el 71,43 % de los asesores que atienden en la plataforma de servicios no ejecutan este proceso.
- Otra fase fundamental en el servicio que deben ejecutar los asesores financieros de la sucursal de Puntarenas en la plataforma de servicios es brindarle a los clientes una pequeña inducción acerca de cómo acceder a los servicios del BPDC utilizando la banca en línea vía página web o a través del app banca móvil. Los clientes van a agradecer este buen gesto, ya que muchos no saben que la mayoría de las transacciones que realizan en una plataforma de servicios también las pueden realizar vía internet ingresando a cualquiera de estos dos canales.

Recomendación: mejorar el servicio de atención que se le brinda a los ahorrantes.

Esto consiste en disminuir el tiempo que los clientes y no clientes deban esperar en la plataforma de servicios financieros para realizar la apertura o renovación de un producto de ahorros. Estas personas deben ser identificadas antes de otorgarles una ficha e inmediatamente deben ser canalizadas hacia un asesor para que los atienda de manera eficiente y ágil, preferiblemente en un tiempo no mayor a 10 minutos. Actualmente, este proceso de servicio no se realiza y estas personas deben esperar

el mismo tiempo que otra que solo vaya a realizar un depósito o a pagar un servicio público o privado.

Para que esto se ejecute a la perfección, es necesario realizar una reunión con los asesores de servicios financieros del BPDC con el objetivo de que comprendan el proceso, ya que si estos no tienen claro qué es lo que se pretende realizar a partir de la metodología que se va definir en esta investigación, sería imposible que se logren las mejoras en el servicio y venta de los producto de captación.

5.1.2 Referente al primer objetivo específico

“Determinar los factores internos y externos que inciden en los hábitos de ahorro de los clientes costarricenses, afectando la denominada cultura del ahorro”.

Se lograron determinar varios factores que inciden a la hora de que las personas tomen la decisión de realizar un ahorro, los cuales afectan directamente la cultura del ahorro.

Dentro de los factores externos que más incidencia tienen sobre los hábitos de ahorro, destacan:

- La falta de información que tienen las personas acerca de los productos de ahorros. Esto demuestra que los asesores de servicios del BPDC de Puntarenas no están promocionando bien los productos de ahorros y están

centrados en solo lo que es atención de servicios, están dejando el proceso de la venta de estos productos como secundario lo que no debería de ser así. De esto también se puede deducir que el BPDC de Puntarenas no está haciendo las gestiones para impulsar de manera local estos productos y se está conformando solo con las personas que llegan a solicitar estos productos presencialmente al banco.

- Otro factor externo en el que los asesores financieros del BPDC de Puntarenas hicieron hincapié fue en las tasas de interés que tienen los productos de ahorros, ya que, según los asesores, este puede ser un condicionante entre el éxito de vender un ahorro o no, solo que es importante tener en cuenta que las tasas de interés dependen directamente de la división de la banca de personas, aunque sí se les puede hacer la recomendación respectiva.

Dentro de los factores internos que más incidencia tienen sobre los hábitos de ahorro, destacan:

- El nivel de ingresos es muy bajo (no le alcanza el dinero).
- El desorden financiero.

Estos dos factores van muy de la mano, si se analizan los resultados de la encuesta se observa que un 51,02 % de las personas no ahorra, debido a estos dos factores internos, pero esto es algo contradictorio cuando se observa que las mismas personas confiesan tener solo la mitad de su salario comprometido con deudas. De esto se puede deducir que no son las deudas las que interfieren para que una

persona no ahorre sino que lo que provoca el no ahorro es el desorden financiero, porque, por más bajos que sean sus ingresos, la persona, si es ordenada, puede disponer de un poco de dinero para todo. Existen personas que, por ejemplos, si ganan un dólar, guarda la mitad para ahorrar y así prevenir crisis futuras, pero también existe otro grupo de personas que, si ganan un dólar, gastan dos y ahí radica la diferencia entre el ordenado y el desordenado.

Recomendación: realizar charlas de finanzas sanas.

Consiste en programar una agenda de visitas a las escuelas, colegios y empresas de la zona con el propósito de atacar las malas costumbres que tienen las personas acerca del ahorro y, a la vez, proporcionar una serie de beneficios que obtendrían si se dedicaran a ahorrar.

A través de estas campañas, se pretende que los clientes hagan conciencia acerca de sus hábitos internos de ahorro y con esto puedan tener un panorama más amplio acerca de lo importante que es ahorrar. La finalidad de estas charlas es enseñar a las personas a realizar un presupuesto de ingresos y gastos con el propósito de organizar sus finanzas. Al terminar de impartir estas charlas, se deberá realizar una lista de las personas que estuvieron presentes y con esto se puede conformar una base de datos importante con el propósito de realizar ventas futuras.

5.1.3 Referente al segundo objetivo específico

“Efectuar un análisis del servicio de atención que se le brinda a los clientes de la sucursal del Banco Popular de Puntarenas antes, durante y después de adquirir un producto de ahorro, con el propósito de satisfacer las necesidades de clientes actuales y potenciales de los productos de captación, para mantener la fidelidad de estos y que no se cambien por ninguna competencia”.

Mediante las evaluaciones aplicadas en esta investigación, se determinó que la gestión del servicio al cliente que se brinda en el BPDC de Puntarenas está aprobada tanto a nivel interno, por parte de los asesores de servicios financieros, como a nivel externo, por parte de las personas que visitan el banco. No obstante, cuando se habla de la gestión de venta de los productos de ahorros, se concluye que en este proceso no cumple ni tan siquiera con la segunda etapa del proceso de ventas que consiste en dar a conocer los productos. Este criterio se confirma cuando se analiza que el factor que más incidencia tiene sobre la afectación de los hábitos del ahorro es la falta de información que tienen los clientes acerca de los productos de ahorros que ofrece el BPDC.

Se concluye, además, que en el BPDC de Puntarenas sí se da un aprobado servicio al cliente, lo que apenas significa la parte inicial para la venta de un producto, pero el segundo paso, que es ofrecer los productos, no se ejecuta ni mucho menos el tercero que es la postventa. De esto, se deduce que el proceso de captación financiera en el BPDC de Puntarenas ha estado funcionando acorde con lo que el cliente solicite y no con el objetivo de ganar más clientes.

Recomendación: cambiar el enfoque de atención de la plataforma de servicios.

A través de las evaluaciones se pudo observar que, actualmente, los asesores de servicios financieros están cumpliendo solamente con la función de un excelente servicio al cliente que es parte de lo que deben realizar todos los días, pero la gestión de ventas prácticamente es nula.

Debido a lo anterior, se recomienda revisar las metas de ventas de cada uno de los asesores financieros durante el 2018 para observar quiénes fueron los que más vendieron y, de acuerdo con estos resultados, a partir del 2019 dividir la plataforma en dos enfoques: una parte que se encargue solamente de atender a las personas que no muestren interés en ahorrar y que solo requieran de un servicio, y la otra mitad que se encargue meramente de la gestión de ventas, cumpliendo con los procesos antes, durante y después de que se adquiera un producto de ahorros.

5.1.4 Referente al tercer objetivo específico

“Impulsar el uso de los canales tecnológicos en los clientes del Banco Popular de Puntarenas, con el propósito de que puedan encontrar una mayor eficiencia y rentabilidad de los productos de captación”.

Según la investigación realizada, las personas no están aprovechando al máximo los canales tecnológicos que el BPDC pone a disposición de ellos. Esto se debe a que interponen el desconocimiento y la creencia de que son muy inseguros. Parece increíble que en pleno siglo XXI, donde todo es tecnología, las personas prefieren seguir realizando sus trámites a través de las plataformas de servicios.

Esto es un tema que se debe culturizar con el objetivo de que los clientes aprendan a realizar sus trámites personales vía internet a través de la banca en línea o a través del app banca móvil del BPDC. No es posible que todavía las plataformas de servicios financieros se sigan saturando de personas que llegan al banco a realizar trámites que ellos mismos pudiesen realizar por los canales tecnológicos. Por eso se busca que en las mismas plataformas de servicios se empiece a trabajar para que las personas vayan perdiendo el miedo, empiecen a encontrarle una mayor utilidad y obtengan una mayor rentabilidad de los productos y servicios.

Recomendación: promover el uso de la página web y del app banca móvil del BPDC.

A través de estos dos canales tecnológicos, los clientes pueden sacar un mayor provecho de los productos y servicios del banco sin la necesidad de tener que ir a una plataforma de servicios a realizar sus trámites.

Se recomienda establecer una meta semanal de afiliaciones hacia estos dos canales, donde los asesores se sientan comprometidos en realizar esta gestión, ya que, según los resultados de las evaluaciones, solo un 34 % de las personas utiliza estos canales y el otro 66 % restante sigue prefiriendo ir a las plataformas a realizar sus trámites.

También, se pueden realizar dos campañas al año en las que se motive a las personas a ingresar a estos dos canales con la colaboración de un asesor y que, una vez que la persona haya interactuado en alguno de estos dos canales, se le otorgue

una regalía, por ejemplo: un lapicero o un llavero (puede ser cualquier otro artículo que esté a disposición del BPDC de Puntarenas).

5.1.5 Referente al cuarto objetivo específico

“Promover los beneficios de los productos de captación a través de la diferenciación con respecto a los productos de la competencia”.

De las evaluaciones realizadas, se puede concluir que los productos de captación financiera que ofrece el BPDC actualmente se encuentran dentro de los que mejores beneficios ofrecen en el mercado financiero, solo que hace falta dar a conocer más estos beneficios o ventajas competitivas que tienen los productos de ahorros del BPDC sobre los de la competencia, ya que existe un grupo importante de personas que no conoce estos beneficios.

Es de suma importancia también escuchar la necesidad de ahorro que tienen las personas, ya que, en ocasiones, por no escuchar bien, se les da una mala asesoría y esto provoca disgustos en los clientes, ya que quizá el cliente se creó una expectativa con el producto y no se le pudo satisfacer, no porque el producto sea malo, sino porque no se ajustaba a la necesidad del cliente en ese momento. Por eso es importante explicarles bien a los clientes todas las bondades individuales y grupales que tienen los productos.

Concluyendo con este objetivo, se puede decirque el BPDC no tiene nada que envidiarle en temas de productos y beneficios de ahorros a ninguna otra entidad financiera, lo único que hace falta es promover los beneficios para que las personas

los conozcan y puedan ellos mismos concientizar que, efectivamente, el BPDC tiene ventajas competitivas sobre las demás entidades financieras.

Recomendación: dar a conocer los beneficios que ofrecen los productos de ahorros del BPDC.

Según la evaluación realizada, las personas antes de elegir una entidad financiera como administradora de sus ahorros, primero examinan los beneficios que esta entidad le pueda ofrecer y, actualmente, el BPDC es una de las entidades que más beneficios ofrecen a sus clientes en los productos de ahorros.

Se recomiendan realizar pequeñas etiquetas con cada uno de los beneficios que ofrecen los productos de ahorros del BPDC y pegarlas al reverso del *"voucher"* que se entrega a las personas cuando realizan una transacción en el banco, a través de esto se busca ir creando un posicionamiento mental de los beneficios que ofrece el banco.

Ejemplos:

LAS CUENTAS DE AHORRO SON INEMBARGABLES EXCEPTO POR PENSIONES ALIMENTICIAS.

LOS AHORROS EN COLONES DEL BANCO POPULAR SON EXCENTOS DEL IMPUESTO DE RENTA.

LAS TARJETAS DE DÉBITO NO COBRAN ANUALIDADES SI USTED SE AFILIA AL PAGO DE SALARIOS.

LAS TRANSFERENCIAS SINPE QUE SE REALIZAN POR LA PÁGINA WEB COBRAN MENOS COMISIÓN.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

La metodología que se va a definir como propuesta de mejora se denomina:

Programa Integral de Atención de Clientes (PIAC).

6.2 LUGAR DE DESARROLLO

La metodología PIAC será aplicada como plan piloto en la plataforma de servicios financieros del BPDC de Puntarenas.

6.3 RESPONSABLES

Esta metodología será liderada por el Gerente de Experiencia al Cliente (GEC) y su equipo de trabajo inmediato que es la plataforma de servicios financieros, la cual está conformada por 7 asesores de servicios financieros.

6.4 TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

Se considera que el tiempo de ejecución será de 30 días hábiles, ya que el equipo de trabajo se encuentra listo, solo hace falta establecer las funciones que ejecutará cada uno de los miembros.

6.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN

No es necesario establecer un presupuesto, porque la materia prima que se va utilizar en la ejecución se tiene disponible en el mismo BPDC de Puntarenas.

6.6 OBJETIVO GENERAL

Brindar un servicio de atención diferenciada que le permita al BPDC de Puntarenas sacar el máximo provecho de cada cliente.

6.7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Filtrar a los clientes de acuerdo con su perfil para saber qué ficha asignarles y así sacarles el máximo provecho.
- Realizar el proceso de ventas antes, durante y después de que el cliente adquiera un producto.
- Incentivar el uso de la página web y del app banca móvil del BPDC, con el propósito de que los clientes aprendan a realizar sus trámites rápidos por estos medios.
- Fomentar el ahorro a través de las charlas de finanzas.

6.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para la implementación de esta propuesta se realizarán y analizarán las siguientes actividades:

Objetivo	Actividad	Recurso	Tiempo
Etapa 1: Identificar a los asesores que tienen mejores resultados en ventas de productos (Perfil de vendedores).	Analizar los datos en compañía del Gerente de Experiencia al Cliente (GEC).	Humano	3 días hábiles
Etapa 2: Definir los perfiles de las personas que visitan la plataforma de servicios.	Definir tres perfiles de clientes en compañía de los asesores de servicios financieros.	Humano	5 días hábiles
Etapa 3: Filtrar a los clientes.	Atender a los clientes de acuerdo con el perfil asignado.	Humano	10 días hábiles
Etapa 4: Realizar una agenda de las empresas de la zona que se van a visitar	Charlas de finanzas sanas.	Humano, tecnológico y artículos promocionales del banco para regalar.	2 días hábiles

Etapa 5: Promover el uso de la página web y el app de banca móvil del BPDC.	Campaña en la plataforma de servicios.	Humano, tecnológico y artículos promocionales del banco para regalar.	10 días hábiles

6.9 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.9.1 Etapa 1: Identificar a los asesores que tienen mejores resultados en ventas de productos (Perfil de vendedores).

Esta etapa consiste en analizar los datos de las ventas que tienen los asesores de servicios financieros del BPDC de Puntarenas en compañía del Gerente de Experiencia al Cliente (GEC).

Con esto, se busca determinar cuáles asesores tienen un mejor perfil para vender que otros, con la idea de separar los servicios que se brindan actualmente en la plataforma y así cambiar el enfoque de atención.

6.9.2 Etapa 2: Definir los perfiles de las personas que visitan la plataforma de servicios.

En esta etapa se busca definir tres perfiles de clientes en compañía de los asesores de servicios financieros, ya que ellos son los que día a día interactúan con las personas que requieren algún servicio o producto del banco.

Perfil 1: clientes que por su nivel de integración en los productos del banco y que por sus saldos en ahorros son de gran importancia para el banco. Lo que se busca es realizarles la estrategia de retención de clientes y que perciban ese trato especial que el banco les da.

Perfil 2: clientes que tienen un gran potencial de crecimiento y deben ser atendidos inmediatamente por un asesor de servicios que les saque el máximo provecho. A estos clientes no hay que hacerlos esperar mucho y así generarles la idea de que son muy importantes para el banco.

Perfil 3: clientes que no tienen posibilidades de crecimiento.

6.9.3 Etapa 3: Filtrar a los clientes.

Consiste en atender a los clientes de acuerdo al perfil asignado. De esta función se encarga el GEC junto con el guía de servicios del BPDC de Puntarenas y, una vez identificado el perfil del cliente, este debe ser trasladado donde el asesor que le va sacar el máximo provecho. Es importante en este paso documentar los clientes que se atienden con el perfil 1 y el perfil 2 para ingresarlos en una base de datos y darles el respectivo seguimiento.

6.9.4 Etapa 4: Realizar una agenda de las empresas de la zona que se van a visitar.

Consiste en visitar las empresas de la zona con el propósito de incentivar los hábitos de ahorro. A esto irían tres personas: el GEC, quien es la persona que imparte la charla, y dos asesores financieros con perfil de vendedores para aclarar dudas a los clientes y así atender a todas las personas que requieran atención, mientras se

imparte la charla. Es importante documentar las personas que asistieron a la charla para montar una base de datos interna que sirva para realizar ventas futuras y, al mismo tiempo, regalarles un artículo promocional del banco.

Es importante darles seguimiento a las personas que soliciten un producto o servicio del banco de manera inmediata. La idea de esto es también crear una excelente relación con la parte administrativa de la empresa y coordinar en un corto plazo otra visita para venderles los beneficios que le puede ofrecer el banco a la empresa, por ejemplo, pago de planillas, cuentas corrientes, tasas de interés preferenciales en inversiones a plazo fijo, entre otras.

6.9.5 Etapa 5: Promover el uso de la página web y el app de banca móvil del BPDC.

Consiste en realizar dos campañas al año, donde en un transcurso de 10 días se va habilitar un espacio único en el BPDC de Puntarenas para promover la afiliación y el uso de estos dos canales.

En este espacio se van ubicar dos asesores de servicios financieros con una computadora cada uno para explicarles a los clientes la utilidad que se les puede sacar a estos dos canales y, a la vez, aclarar todas las dudas posibles. Una vez que los clientes hayan logrado interactuar en mínimo uno de estos dos canales, otorgarles un artículo promocional del BPDC como regalía.

BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA

Accenture. Página Web. Colombia. Accenture (2018). Disponible en: https://www.accenture.com/co-es

Aguilar Jumbo, X. P. y Ortiz Veintimilla, B. M (2013). *Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas* (Tesis de grado). Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador.

AITECO Consultores. Página web. España. AITECO Consultores (2018). Disponible en: https://www.aiteco.com/metodologia-mejora-de-procesos/

Álvarez Venegas, R., Paredes Hernández, L. and Arteaga Pérez, J (2015). *Guía metodológica para la elaboración de proyectos de investigación de posgrado*. 1ª ed. México: Universidad Internacional San Jerónimo No. 304, Col. San Jerónimo Cuernavaca, Morelos, C. P: 62179.

Arias, J (2012). *Bancos del Estado critican ausencia de encaje para el Banco Popular.* Periódico La Nación. Recuperado de: https://www.nacion.com/economia/bancos-del-estado-critican-ausencia-de-encaje-para-el-banco-popular/P4IWBIMEHVGDNG37JJ4IOG2WBM/story/

Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Conglomerado Financiero Banco Popular (s.f.). “Una institución diferente”. Páginas 1-8.

Asociación Bancaria Costarricense [ABC] (2015). *Bancarización, finanzas y ahorro en Costa Rica.* [PDF file] Recuperado de: https://ocf.fi.cr/wp-content/.../11/Bancarización-finanzas-y-ahorro-en-Costa-Rica.pdf

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2018). Educación Financiera: Qué es la inversión. Madrid, España. Recuperado de: https://www.bbva.com/es/guia-sacar-maximo-partido-la-tarjeta-credito/

Bac Credomatic [BAC, CR] (2018). *Cuentas*. Recuperado de: https://www.baccredomatic.com/es-cr/cuentas

Banco Central de Chile (sin fecha). "Depósitos y Captaciones del Sistema Financiero". Páginas 1-3.

Banco de Costa Rica [BCR] (2018). *Personas.* Recuperado de: https://www.bancobcr.com/personas/

Banco Davivienda [Davienda, CR] (2018). *Personas.* Recuperado de: https://www.davivienda.cr/personas/portada_personas.asp

Banco Nacional de Costa Rica [BNCR] (2018). *Personas*. Recuperado de: https://www.bncr.fi.cr/Personas/Paginas/default.aspx

Banco Popular y de Desarrollo Comunal [BPDC] (2018). *Comisiones.* Recuperado de: https://www.bancopopular.fi.cr/Comisiones/Paginas/default.aspx

Banco Popular y de Desarrollo Comunal [BPDC] (2018). *Nosotros.* Recuperado de: https://www.bancopopular.fi.cr/Nosotros/Paginas/default.aspx

Banco Popular y de Desarrollo Comunal [BPDC] (2018). *Personas.* Recuperado: https://www.bancopopular.fi.cr/Personas/Ahorro/Paginas/default.aspx

Barrantes, R (2002). *Investigación: Un Camino al Conocimiento.* 6 ta reimpresión. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Bernal, C (2010). *Metodología de la Investigación*. 3ra ed. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Bolsa Comercio de Santiago, (2019). Título de la página: *bolsadesantiago*. Recuperado de: http://www.bolsadesantiago.com/actores/Paginas/inversionistas.aspx

Campos, M (2017). *Métodos de Investigación Académica: Fundamentos de Investigación Bibliográfica.* Recuperado de: http://www.icomoscr.org/m/investigacion/ %5BMETODOS %5DFolleto_v.1.1.pdf

Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G.; Corrales Padilla, L. F. y Jara Ocampo, A (2018). *Guía, trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales*. 1ª ed. San José: Universidad Hispanoamericana.

CIJUL en línea. Página web. Costa Rica. CIJUL en línea (2006). Disponible en: https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MjQy

Cisneros, M (2017). *"Banca privada absorbe más ahorro de los costarricenses que hace cinco años".* Costa Rica: El Financiero. Recuperado de: https://www.elfinancierocr.com/finanzas/banca-privada-absorbe-mas-ahorro-de-los-costarricenses-que-hace-cinco-anos/K4QBC5QFVNBYZNBNVVC75TOOHI/story/

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos [Coopeservidores, R.L.] (2018). *Ahorros e inversiones*. Recuperado de: https://www.coopeservidores.fi.cr/es/ahorros-inversiones

Coope Ande N° 1, R.L. [Coope Ande N° 1] (2018). *Productos y Servicios.* Recuperado de: http://www.coopeande1.com/

Creative Commons, (2018). Título de la página: *Economipedia.* Recuperado de: https://economipedia.com/diccionario

Definición ABC, (2018). Título de la página: *Definicionabc.* Recuperado de: https://www.definicionabc.com/economia

Díaz Flores, F (2014). *Determinar las características de la Cultura Financiera del Consumidor Costarricense con respecto a sus hábitos de ahorro y el uso de crédito* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.

División de Captación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). "Capacitación Asesores de Servicios Financieros y Supervisores". Páginas 1-50.

Eco-Finanzas (2018). *Diccionario Economía – Administración.* Recuperado de: https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/A.htm

Economía Simple, (2016). Título de la página: *economiasimple*. Recuperado de: https://www.economiasimple.net/glosario

Feedback Networks. Página web. España. Feedback Networks Technologies, S.L (2018). Disponible en: https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html

Fundación Wikipedia, Inc (2019). Título de la página: *Wikipedia.* Recuperado el 23 de enero del 2019 de https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada

Garita, L (2016). *Guía Trabajos de Graduación.* Recuperado de: https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/guia_tfg_v2016.pdf

Gerencia General Corporativa del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2018). "Plan Estratégico del Conglomerado Financiero 2017-2020". Páginas 1-18.

Gómez, S (2012). *Metodología de la Investigación.* 1ra ed. México: Red Tercer Milenio S.C.

Garita, L (2016). *Guía Trabajos de Graduación.* Recuperado de: https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/guia_tfg_v2016.pdf

Gómez, S (2012). *Metodología de la Investigación.* 1ra ed. México: Red Tercer Milenio S.C.

González Vallejo, L.; Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G. y Jara Ocampo, A.; (2018). *Guía Cuantitativa para Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y Tesis en Ciencias Sociales.* Ed. 2-18. Universidad Hispanoamericana.

HEFLO. Página web. Brasil. HEFLO (2017). Disponible en: https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-procesos-negocio/

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P.; (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Jiménez, R (2015). *“Falta de ahorro conlleva a ticos a endeudarse para enfrentar gastos imprevistos, según estudio”.* Costa Rica: elPeriodicocr. Recuperado de: https://elperiodicocr.com/falta-de-ahorro-conlleva-a-ticos-a-endeudarse-para-enfrentar-gastos-imprevistos-segun-estudio/

Ley N° 7558. *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica*. Constitución Política, 03 de noviembre de 1995, San José, Costa Rica, (1995).

Ley N° 4351. *Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. Constitución Política, 11 de julio de1969, San José, Costa Rica, (1969).

Malhotra, Naresh K (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado.* Cuarta Edición: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Márquez-Massino, A (2016). *“Coope Ande amplía servicios”.* Costa Rica: La Nación. Recuperado de: https://www.nacion.com/somos-celebres/en-portada/coope-ande-amplia-servicios-al-sector-publico/H2ERHAFHL5CSDH2Y4ASUNHRPQ4/story/

Monroy Osorio, A (2014). *Factores demográficos y económicos que inciden en el ahorro en México* (Tesis inédita de doctorado). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Mutual Alajuela La Vivienda [Grupo Mutual] (2018). Recuperado de: http://www.grupomutual.fi.cr/

Oberst, T (2014). “La importancia del ahorro: teoría, historia y relación con el desarrollo económico”. *Biblioteca Digital de la Universidad Católica de Argentina.* Páginas 1-10.

Operadora de Pensiones Complementarias CCSS, (2019).Titulo de página: *OPCCCSS.* Recuperado de: https://www.opcccss.fi.cr/afiliado/regimen-obligatorio-de-pension-complementaria/

Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española [Dictionary of the Spanish Language] (24 ª ed.). Madrid, España.

Rodríguez González, L. y Arias Ballesteros, A (2018). *Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión* (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Ronulfo, J (2015). *Falta de ahorro conlleva a ticos a endeudarse para enfrentar gastos imprevistos, según estudio.* El Periódicocr.com, publicado el 14 de mayo del 2015. Recuperado de: https://elperiodicocr.com/falta-de-ahorro-conlleva-a-ticos-a-endeudarse-para-enfrentar-gastos-imprevistos-segun-estudio/

Sandhusen L. Richard (2002). M*ercadotecnia.* Primera edición: Compañía Editorial Continental.

Stanton, Etzel y Walker (2004). *Fundamentos de Marketing*. 13a. Edición: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Superintendencia General de Entidades Financieras [SUGEF] (2018). *Encaje Mínimo Legal.* [PPT file] Recuperado de: https://www.sugef.fi.cr/manuales/manual_de_informacion_sicveca/encaje_legal/documentos/Presentacion %20Encaje %20Minimo %20Legal.ppt

Superintendencia General de Pensiones [SUPEN] (2018). *Régimen Obligatorio de Pensiones.* [PDF file] Recuperado de: https://www.supen.fi.cr/regimen-obligatorio-de-pensiones-rop-

SurveyMonkey. Página Web. Estados Unidos. SurveyMonkey (2019). Disponible en: https://es.surveymonkey.com

Trespalacios Gutiérrez, J.; Vázquez Casielles, R. y Bello Acebrón, L.; (2005). *Investigación de Mercados.* International Thomson Editores.

Vargas, E (sin fecha). *Encaje Mínimo Legal.* Costa Rica: SUGEF. Recuperado de:https://www.sugef.fi.cr/manuales/manual_de_informacion_sicveca/encaje_legal/documentos/Presentacion %20Encaje %20Minimo %20Legal.ppt

Word Reference, (2019). Título de la página: *WordReference.* Recuperado de: http://www.wordreference.com/definicion

Zarate Olmazo, G. Gerencia del Banco Popular de Puntarenas, comunicación personal, 4 de setiembre del 2018.

GLOSARIO

A

A priori: significa una afirmación que sólo se fundamenta en abstractas consideraciones previas y que no se apoya en la experiencia y en la práctica.

ABC: Asociación Bancaria Costarricense.

Acción sistemática: es cuando una empresa se auto-regula ella sola. Es un resultado que respeta los principios sistémicos, es decir cuando hago las cosas teniendo en cuenta el origen, la historia, la pertenencia, la jerarquía y el equilibrio estoy actuando sistémicamente.

Acometer: empezar a hacer una cosa, en especial cuando exige esfuerzo o trabajo o cuando se trata de algo de cierta importancia o envergadura.

Agro-exportador: es el concepto que se emplea para designar a aquella exportación que realiza un determinado territorio de la materia prima producida en sus campos.

Ahorro: dinero ahorrado o guardado para un uso futuro.

Ahorro Obligatorio: es la retención por ley del 1 % del salario el cual es deducido a todos (as) los trabajadores del país, este porcentaje forma parte del “Régimen Obligatorio de Pensiones” (ROP).

Alternativa: posibilidad de elegir entre opciones o soluciones diferentes.

Ámbito: espacio comprendido dentro de unos límites determinados.

Amortiguar: disminuir o hacer menos viva la manifestación de una fuerza.

Anexo: documento relevante que complementa la información presentada en el cuerpo de un informe de investigación. Se incluye al final del documento de investigación.

Aporte: entrega o suministro de lo necesario para el logro de un fin.

Aporte extraordinario: es el monto periódico que el afiliado decide aportar a su plan o contrato de afiliación, el cual debe ser el mismo o superior a la cuota mínima mensual estipulada. También se le conoce como aporte personal.

Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores: órgano de máxima autoridad del Banco Popular y, como tal, se encarga de dictar el rumbo estratégico de la institución.

Asignar: se refiere a la acción de establecer o fijar aquello que corresponde a alguien bajo determinadas circunstancias

Autonomía: facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

Autorizado: persona que tiene autorización oficial para administrar y tomar decisiones sobre las cuentas autorizadas por parte un superior.

B

BAC: Banco de América Central, conocido en Costa Rica como BAC San Jose del grupo financiero Credomatic.

Back to Back: es un crédito garantizado con certificado de depósito a plazo (CDP) emitido por el Banco.

Banca en línea: plataforma tecnológica para realizar transacciones bancarias digitalmente.

Banca móvil: aplicación digital que se puede descargar en cualquier dispositivo electrónico portátil, donde se pueden realizar transacciones bancarias.

Bancarización: consiste en formalizar todas las operaciones y canalizarlas a través de medios legales que permiten identificar su origen y destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos.

Bancrédito: Banco Crédito Agrícola de Cartago.

BCCR: Banco Central de Costa Rica.

BCR: Banco de Costa Rica.

Beneficiario: es la persona o personas designadas por el asegurado, la o las cuales tendrán derecho a la suma asegurada en caso de fallecimiento de este.

Bibliografía: relación de textos, procedentes de diversos soportes, utilizados como fuente documental.

BNCR: Banco Nacional de Costa Rica.

Bolsa Nacional de Valores: es una organización privada que brinda las facilidades necesarias para que sus miembros, atendiendo los mandatos de sus clientes, introduzcan órdenes y realicen negociaciones de compra y venta de valores.

BPDC: Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

C

Cajero automático: es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta de plástico con banda magnética o un chip.

Canales tecnológicos: medios tecnológicos con los que cuenta una entidad financiera para brindar servicios y productos a sus clientes, ejemplos: páginas web, aplicaciones digitales, cajeros automáticos, entre otros.

Cancelación anticipada: es la terminación o finalización de un contrato o relación negocial antes de la fecha de vencimiento prevista.

Capital: cantidad de dinero que una persona invierte en un banco o que un banco le presta a sus clientes.

Capital invertido: es la cantidad total de dinero que se suministró a una empresa por los accionistas, los tenedores de bonos, bancos y todas las demás partes interesadas.

Capitalización: se emplea para indicar la rentabilidad de una situación en beneficio propio. Es la evolución de un capital durante un periodo de tiempo.

Captación: absorción de recursos del público por parte de las instituciones financieras, mediante la oferta de ciertos servicios y/o instrumentos, a cambio de una retribución o interés.

CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social.

Certificación: documento o escrito en el que se certifica o da por verdadera una cosa.

Certificados de depósitos a plazo (CDP): indica que cierta cantidad de dinero ha sido depositada por un espacio determinado de tiempo con el fin de ganar intereses.

CES: Cuenta de Expediente Simplificado. Lo utilizan las entidades financieras en Costa Rica para vincular a clientes nuevos que entren dentro del perfil establecido.

Cesión: es la transferencia (por lo general de bienes) que una persona hace a otra.

CIJUL: centro de Información Jurídica en Línea de la Universidad de Costa Rica.

Clientes actuales: son aquellos que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente.

Clientes potenciales: son aquellas personas, empresas u organizaciones que no le realizan compras a la empresa en la actualidad. Son visualizados como posibles clientes en el futuro.

Colectivo: es aquello perteneciente o relativo a un grupo de individuos.

Combatir: enfrentarse a otros con el propósito de lograr un resultado.

Comisión: es la cantidad que se cobra por realizar transacciones comerciales que corresponden a un porcentaje sobre el importe de la operación.

Comparativa: que compara o sirve para comparar.

Competencia: situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

Composición accionaria: hace referencia a la manera, al modo y a las condiciones en que los accionistas de una sociedad por acciones se unen y figuran frente al capital de la sociedad o frente a otros accionistas.

Conceder: dar [una autoridad o una persona con capacidad para hacerlo] una cosa a alguien que la pide o desea.

Concurrencia: conjunto de personas que asisten a un espectáculo o acontecimiento o prestan atención a algo similar.

Confederado: que forma parte de una confederación.

Conformidad: es el grado hasta el cual los miembros de un grupo social cambian su comportamiento, opiniones y actitudes para encajar con las opiniones del grupo.

Conservación: es el mantenimiento o el cuidado que se le da a algo con la clara misión de mantener, de modo satisfactorio, e intactas, sus cualidades.

Consonancia: relación de igualdad o conformidad que tienen algunas cosas entre sí.

Contradicción: es una incompatibilidad entre dos o más proposiciones.

Convencional: que reúne las características de lo que es habitual o tradicional.

Convenios: es un acuerdo de voluntades, una convención o un contrato.

Costes: es el valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción.

Crédito: cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otra bajo determinadas condiciones de devolución.

Crucial: que es muy importante o decisivo.

Cualitativa: se refiere lo cualitativo a las cualidades de alguien o la calidad de algo.

Cuantitativa: es un adjetivo que refiere a la naturaleza numérica de datos, métodos, investigaciones y / o resultados.

Cuenta de Ahorros: cuenta que se tiene en un establecimiento financiero (banco o corporación de ahorro y vivienda) y cuyo objetivo es la protección de los ahorros.

Cuenta de Cheques o Corriente: el monto que las personas o las entidades tienen a la vista en bancos. Usualmente no devengan intereses y se manejan por medio de una libreta de cheques.

Custodia: acción de cuidar o guardar una cosa o a una persona.

D

Debito: se refiere al dinero que se encuentra en propiedad del cliente y dispone de el en una cuenta bancaria.

Déficit: falta o escasez de algo que se juzga necesario.

Delimitar: determinar y marcar con claridad los límites.

Dependencia Familiar: apoyo familiar y económico.

Depósitos: son una opción de ahorro en la que se obtiene rentabilidad sin asumir excesivos riesgos.

Desnivel: desigualdad entre el grado de desarrollo, progreso o nivel alcanzado por una persona o una cosa en relación con otras.

Diagrama de flujo: es la representación gráfica de un algoritmo o proceso.

E

Eficaz: es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiente: persona o institución eficaz que consigue los resultados esperados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados, es aquella que lleva a cabo la tarea con el menor número de recursos posible.

Empíricos: perteneciente o relativo a la experiencia.

Engrosar: hacer grueso y más corpulento algo.

Esparcimiento: diversión o distracción, en especial para descansar o alejarse por un tiempo del trabajo o de las preocupaciones.

Especialización: es el proceso por el que un individuo, un colectivo o una institución se centran en una actividad concreta o en un ámbito intelectual restringido en vez de abarcar la totalidad de las actividades posibles o la totalidad del conocimiento.

Estabilidad: es la cualidad de estable (que mantiene el equilibrio, no cambia o permanece en el mismo lugar durante mucho tiempo).

Estado de cuenta: informe que indicará la actividad o movimientos de la cuenta durante un determinado plazo.

Estado: el Gobierno local.

Estandarizar: trabajar de forma organizada y controlada. Todo se debe realizar de la misma forma.

Estatus: posición que una persona ocupa en la sociedad o dentro de un grupo social.

Estimación: al conjunto de técnicas que permiten dar un valor aproximado.

Explícitamente: es aquello que expresa una cosa con claridad y determinación. Cuando algo es explícito, puede ser apreciado o advertido de manera evidente, sin lugar a dudas.

F

FCL: Fondo de Capitalización Laboral.

Factores internos: de la personalidad. Se toman en cuenta muchas cosas como factores internos pero específicamente los valores, Intereses, aptitudes, personalidad y habilidades intelectuales.

Factores externos: de la sociedad. Son los factores que no podemos controlar porque dependen del entorno social.

Financiamiento: el término financiamiento sirve para referirse a un conjunto de medios monetarios o de crédito, destinados por lo general para la apertura de un negocio o para el cumplimiento de algún proyecto, ya sea a nivel personal u organizacional. Es importante acotar que la manera más común de obtener financiamiento es a través de un préstamo.

Fiscalizada: someter a una persona o un organismo a inspección para comprobar si paga los impuestos o las retenciones que le corresponden.

Flexibilidad: capacidad para adaptarse con facilidad a las diversas circunstancias o para acomodar las normas a las distintas situaciones o necesidades.

FODA: es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Fondo de capitalización: es un ahorro aportado por el patrono como parte de la cesantía del trabajador y es administrado por las Operadoras de Pensiones.

Fondos: dinero o caudales pertenecientes al tesoro público o al haber de un negociante.

FPCSC: Formulario Política Conozca a Su Cliente. Todas las entidades financieras deben de tenerlo completado a sus clientes.

G

Garantía: es un contrato mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento del pago de una deuda.

Giro de cheque: es un método de pago en el que una persona envía cierta cantidad de dinero a otra a través de un documento denominado cheque bancario que es emitido por el banco, el banco de la persona que emite el dinero.

Guía de servicios: funcionario que las entidades financieras ubican como receptor y orientador del cliente al momento de que este ingresa a la entidad.

H

Hipotecaria: es un derecho real de garantía, que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación (normalmente de pago de un crédito o préstamo), que confiere a su titular un derecho de realización de valor de un bien, (generalmente inmueble) el cual, aunque gravado, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado.

I

Impactar: efecto de una fuerza aplicada bruscamente. Efecto producido.

Impuesto: cantidad de dinero que hay que pagar a la Administración para contribuir a la hacienda pública.

Incentivar: estimular algo para que aumente o mejore.

Incidencia: acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio. Influencia o repercusión.

Inclusión: es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad.

Índole: carácter o condición natural propia de cada persona, que la distingue de los demás.

Inflación: es el aumento generalizado y sostenido del nivel de precios existentes en el mercado durante un período de tiempo, a periodo de un año.

Incipiente: es un término que se emplea cuando se quiere dar cuenta que algo está iniciándose, es decir, que se encuentra dando sus primeros pasos.

Insumos: es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes.

Intencionalidad: es la cualidad que tiene algo de ser deliberado, intencionado, mientras que la intención es lo que alguien se propone.

Intensidad: gran actividad en un período de tiempo. Grado de fuerza o de energía con que se realiza una acción.

Interés: valor o utilidad que en sí tiene una cosa.

Interés periódico: es un coeficiente que refleja la relación entre dos magnitudes y permite expresar distintos conceptos, tales como el interés (la utilidad, el valor o la ganancia de algo).

Internet Banking: plataforma tecnológica que pone a disposición el Banco Nacional de Costa Rica, para que sus clientes realicen transacciones digitalmente.

Intervalo: porción de tiempo o de espacio que hay entre dos hechos o dos cosas, generalmente de la misma naturaleza.

Inversión: es una cantidad limitada de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones, con la finalidad de que se incremente con las ganancias que genere.

Inversionista: son todas aquellas personas y/o empresas, nacionales o extranjeras, que invierten en instrumentos financieros con la finalidad de obtener una ganancia. Ellos representan a la demanda en el mercado de valores.

J

Jerarquice: organizar cosas, siguiendo un determinado criterio y yendo de lo más a lo menos trascendente.

L

Liquidez: capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

LOBCCR: Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

LOBPDC: Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

M

Marginal: es un término que en lo económico hace referencia a una conducta del consumidor en la que la demanda de bienes y servicios está sujeta a la satisfacción del cliente.

Maximizar: es un término que refiere a la búsqueda del máximo rendimiento.

Mecanismo: conjunto de piezas o elementos que ajustados entre sí y empleando energía mecánica hacen un trabajo o cumplen una función.

Medición: es un proceso básico de la ciencia que se basa en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir, para averiguar cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.

Metodología: como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo.

Minuciosamente: que cuida mucho los detalles.

N

Nacionalización de la banca: administración del dinero y del crédito sin participación del mercado extranjero. Eliminación de la banca privada.

Normalizado: Hacer que algo se ajuste a una norma, una regla o un modelo común.

O

Oficina virtual: es un espacio virtual en el que se llevan a cabo actividades parecidas a las de una oficina convencional.

Optimizar: conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles.

Órgano político: encargados de la organización de las actividades del Estado y de la programación legislativa.

P

Pases laterales: se utiliza en el cumplimiento de procesos numerosos.

Pasivos: es el financiamiento provisto por un acreedor y representa lo que la persona o empresa debe a terceros.

Perspectiva: son los diferentes puntos de vista que tienen las personas.

Pignorar: dar o dejar alhajas en prenda.

Portafolio: es un documento en el cual se contempla la información básica y precisa de nuestra empresa. Productos y servicios.

Post venta: es seguir ofreciendo atención al cliente después de la compra.

Préstamo: es aquel contrato por el que se entrega un objeto o cantidad de dinero al prestatario, quien se obliga a restituirlo con posterioridad.

Probabilidad: es una medida de la certidumbre asociada a un suceso o evento futuro y suele expresarse como un número entre 0 y 1 (o entre 0 % y 100 %).

Programación automática: es un modo automatizado para crear programaciones de proyectos. Se realiza una programación inicial y luego el sistema se encarga de realizar la repetición automáticamente.

Propensión: tendencia o atracción hacia algo.

Proporcional: igualdad de dos razones.

Puesto de Bolsa: son intermediarios que, siendo miembros de una bolsa de valores, operan en el mercado de valores de un país. Se dedican a la intermediación de valores (su compra y venta) y a otras actividades, como la asesoría financieras o las operaciones de finanzas corporativas.

Q

Quiebra: es una situación jurídica en la que una persona (persona física), empresa o institución (personas jurídicas) no puede hacer frente a los pagos que debe realizar.

R

Racionalidad: actitud del que actúa de acuerdo con la razón y no se deja llevar por sus impulsos.

Racionar: controlar el consumo de algo con un determinado fin.

Recopilar: reunir varias cosas dispersas.

Recursos: conjunto de bienes, riquezas o medios de subsistencia.

Reforma: aquello que se propone, proyecta o ejecuta como innovación o mejora en algo.

Regulación: consiste en el establecimiento de normas, reglas o leyes dentro de un determinado ámbito.

Rentabilidad: hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente.

Reserva liquida: custodia que se hace de algo con la intención de que sirva de manera inmediata ante una necesidad.

Resguardo: proteger o defender a una persona o una cosa.

Riesgo: cada una de las contingencias que pueden ser objeto de un contrato de seguro.

ROP: Régimen Obligatorio de Pensiones.

RTS: Cajeros de Atención Remota.

S

SINPE: Sistema Nacional de Pagos Electrónicos. Sirve para realizar transferencias de dinero entre Bancos y cuyo intermediario es el Banco Central de Costa Rica.

Subproceso: es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito.

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras.

SUPEN: Superintendencia General de Pensiones.

Susceptibles: que tiene las condiciones necesarias para que suceda o se realice aquello que se indica.

T

Tarjeta de débito: son un medio de pago en sí, el importe se carga directamente en la cuenta del titular, y se descuenta directamente del saldo.

Tasa de interés: es la cantidad que se abona en una unidad de tiempo por cada unidad de capital invertido o prestado.

Títulos valores: es aquel documento necesario para ejercer el derecho literal y autónomo expresado en el mismo título.

Token: también llamado componente léxico es una cadena de caracteres que tiene un significado coherente en cierto lenguaje de programación. Se usa como mecanismo de seguridad.

Tráfico mercantil: es comercio. Compraventa de mercaderías. No es nada ilegal, es lo que constituye la actividad de un comerciante.

Transferencia automática: son órdenes de movimiento de efectivo entre dos cuentas configurables para repetirse de forma periódica a lo largo del tiempo, hasta una fecha tope.

Transversal: se ubica atravesado de un lado hacia otro extremo, o que se interpone de manera perpendicular con aquello de que se trata.

Tributario: el obligado a pagar un tributo o impuesto.

V

Vanguardia: la vanguardia es algo novedoso que escapa de la tendencia dominante y que podría sentar las bases del desarrollo futuro.

Viabilidad: que tiene probabilidades de llevarse a cabo o de concretarse gracias a sus circunstancias o características.

ANEXO

Anexo 1. Entrevista

La entrevista es aplicada a los 7 asesores de servicios financieros de la sucursal del BPDC de Puntarenas.

La siguiente entrevista tiene como objetivo realizar un estudio con la finalidad de mejorar los procesos de captación de la sucursal del BPDC de Puntarenas. Agradecemos de antemano su colaboración para la realización de este estudio. A continuación, se presenta una serie de preguntas que al ser respondidas ayudarán de forma sustancial a definir una metodología de mejora. Gracias por su ayuda.

Datos Personales:

Fecha: ____/____/____

Puesto Actual: _____

Tiempo de laborar para el Banco Popular: _____

Preguntas:

1- ¿Qué entiende por un proceso de captación de recursos en una entidad financiera?

_____

_____

_____

_____.

2- ¿Tiene usted el hábito de ahorrar?

☐ Si ☐ No

3- Mencione los productos de captación financiera que usted tiene activos en el BPDC:

☐ Ahorro Voluntario ☐ Cuenta Verde
☐ Cuenta Naranja ☐ Plan Naranja
☐ Cuenta *"Kids"* ☐ Certificado de Depósito a Plazo
☐ Cuenta Joven ☐ Cuenta Corriente

4- ¿Conoce usted acerca de la "Cultura de Ahorro"? En caso de la respuesta ser afirmativa por favor dar una explicación breve.

☐ Si ☐ No

_____

_____

_____

5- ¿Por qué cree usted que los clientes no ahorran en el Banco Popular?

☐ Falta de información (no se ofrecen los productos) ☐ Mala atención (deficiente servicio al cliente)
☐ Prefieren realizar un crédito (nula cultura de ahorro) ☐ Tasas de interés (buscan rentabilidad)
☐ Nivel de endeudamiento (bajo salario líquido) ☐ Otra:_____

6- Indique mejoras que usted implementaría a los productos de captación del Banco Popular:

Cuenta Naranja:

_____

_____.

Plan Naranja:

_____

_____.

Cuenta Corriente:

_____

_____.

Ahorro Voluntario:

_____

_____.

Certificados de Depósito a Plazo (CDP):

_____

_____.

7- ¿Cuáles de los siguientes productos de ahorros son de mejor aceptación por los clientes? Jerarquice según su importancia del 1 al 9, siendo 1 el producto de mejor aceptación y 9 el de menor aceptación:

- ☐ Ahorro Voluntario
- ☐ Cuenta Naranja
- ☐ Cuenta *"Kids"*
- ☐ Plan Naranja
- ☐ Salario Escolar
- ☐ Certificado de Depósito a Plazo

☐ Cuenta Joven ☐ Cuenta Corriente
☐ Cuenta Verde

8- Jerarquice del 1 al 9 las entidades financieras de la zona que usted considere como competencia en la parte de captación financiera para el BPDC de Puntarenas. Siendo 1 el producto de mejor aceptación y 9 el de menor aceptación:

☐ Banco Nacional ☐ Grupo Mutual Alajuela
☐ Banco de Costa Rica ☐ Coopeservidores
☐ Bac San Jose ☐ Coopealianza
☐ Banco Davivienda ☐ Coope Ande N° 1
☐ Banco Cathay

9- ¿Cuál cree usted que sea el principal producto de captación financiera con el que las entidades de la zona compiten al BPDC? Ejemplo: BNCR: Ahorro Voluntario

BNCR: _____ Grupo Mutual Alajuela:_____
BCR: _____ Coopeservidores:_____
BAC: _____ Coopealianza: _____
Banco Davivienda: _____ Coope Ande N° 1: _____
Banco Cathay: _____

10- ¿Cuáles son tres técnicas de servicio al cliente que usted debe utilizar a la hora de vender de un producto de ahorro y a la vez cumplir con el protocolo de venta estipulado por el BPDC?

- ☐ Ponerse de pie y darle la bienvenida al cliente
- ☐ Solicitar el documento de identificación y llamarlo por su nombre
- ☐ Preguntarle al cliente si tiene hijos
- ☐ No tardar mucho con el cliente
- ☐ Escuchar al cliente primero y luego realizar la venta
- ☐ Ofrecerle otra entidad financiera

11- ¿Cuál cree usted que sea el tiempo óptimo que deba esperar un cliente en la plataforma de servicios a la hora de realizar la renovación o apertura de un ahorro, independientemente del tipo de ahorro que sea?

- ☐ De 1 a 10 minutos
- ☐ De 21 a 30 minutos
- ☐ De 11 a 20 minutos
- ☐ De 31 minutos a más tiempo

12- ¿Usted realiza algún tipo de actividad de post-venta o seguimiento al cliente luego de realizar la venta de algún producto de ahorro? Si lo realiza por favor detalle.

- ☐ Si
- ☐ No

Detalle:

_____

_____

_____.

13- Considera usted que los canales tecnológicos que el Banco Popular pone a disposición de los clientes, son:

- ☐ Buenos
- ☐ Regulares
- ☐ Malos

14- Indique cuales canales considera usted que sean los más utilizados por los clientes. Jerarquice según su grado de utilización del 1 al 7, siendo 1 el de más uso y 7 el menos uso:

- ☐ App Banca Móvil
- ☐ Página Web Banca en Línea
- ☐ Plataforma de Servicios
- ☐ Cajeros Automáticos
- ☐ RTS (Cajero de Atención Remota)
- ☐ Teléfono Naranja
- ☐ Banca Fácil

15- ¿Cuál cree usted que sea el segmento de clientes que más utiliza los canales tecnológicos? Jerarquice del 1 al 6 según el segmento que más utilice los canales tecnológicos, siendo 1 el que más los utiliza y 6 el que menos los usa:

- ☐ Asalariados de 18 a 35 años de edad
- ☐ Asalariados de 36 a 50 años de edad
- ☐ Asalariados de 51 a 65 años de edad
- ☐ Pensionados
- ☐ Jurídicos (Empresas)
- ☐ Menores de edad

16- ¿Cree usted necesario que a los clientes se les incentive con un obsequio cada vez que realicen la apertura de un producto de ahorro?

- ☐ Si
- ☐ No

17- ¿Conoce usted algún producto de ahorro de la competencia que considere debe implementarse en el Banco Popular o crear uno similar? Justifique su respuesta.

☐ Si ☐ No

Detalle:

_____

_____.

18- ¿Cree usted conveniente realizar campañas de “finanzas sanas” en las empresas de la zona, con el objetivo de promover los productos de captación financiera del Banco Popular y así lograr incentivar el ahorro?

☐ Si ☐ No

19- ¿Cuáles cree usted que sean los canales o medios más efectivos a través de los que el BPDC pueda promover sus productos de ahorros? Jerarquice del 1 al 6, siendo 1 el medio más efectivo y 6 el menos efectivo:

☐ Plataforma de Servicios
☐ Charlas de "Finanzas Sanas"
☐ Llamadas Telefónicas
☐ Brochures
☐ Integración con algún producto de crédito
☐ Aprovechar actividades de aglomeración de personas

Anexo 2. Encuesta

La encuesta será aplicada a 196 clientes o no clientes del Banco Popular de Puntarenas.

La siguiente encuesta tiene como objetivo realizar un estudio acerca del pensar que tienen las personas sobre los productos de captación que se ofrecen en el Banco Popular de Puntarenas y asimismo conocer el criterio de lo que piensan al respecto de los productos de ahorros que ofrecen las otras entidades financieras que son competencia para el BPDC.

Datos Personales:

Patrono actual (dejar en blanco en caso de no tener): _____.

Edad: _____ Genero: _____ Estado Civil: _____

Dependencia familiar: ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) más de 3 ( ) ninguna

1- ¿Tiene usted el hábito de ahorrar?

( ) Siempre ahorro

( ) A veces ahorro

( ) Nunca ahorro

2- ¿Es usted independiente económicamente?

( ) Si lo soy

( ) Gano mi dinero pero aún necesito ayuda

( ) Dependo de alguien más por completo

3- ¿Cuáles son las razones por las que usted no ahorra?

( ) Mis ingresos son muy bajos, no me alcanza

( ) No sé administrarme bien

( ) No creo que valga la pena

4- ¿En qué lugar prefieres guardar tu dinero?

( ) En mi casa

( ) En el banco

( ) Otra: _____

5- ¿Qué te motiva a ahorrar? Jerarquice del 1 al 6 según su prioridad, siendo 1 la variable de mayor prioridad y 6 la de menor prioridad:

☐ La educación de mis hijos	☐ Ir de vacaciones
☐ Comprar una propiedad	☐ Mi vejez
☐ Comprar un vehículo	☐ Invertir para generar más ingresos

6- ¿Hay gente que depende de usted económicamente?

( ) Si ( ) No

7- ¿Usted tiene deudas?

( ) Si ( ) No

8- ¿Qué porcentaje de ingresos paga usted en deudas?

( ) De 0 a 25 %

( ) De 25 % a 50 %

( ) De 50 % a 75 %

( ) De 75 % a 100 %

9- ¿Conoce usted los productos de ahorro que ofrecen las entidades financieras?

( ) Sí, los conozco bien

( ) Sé algo, pero creo que me falta información

( ) No conozco los planes de ahorro

10- ¿Cuál opción de ahorro en una entidad financiera se acopla más a sus necesidades de ahorrar?

( ) Mantener el dinero siempre disponible

( ) Ahorrar a corto plazo

( ) Ahorrar a largo plazo

11- ¿En qué entidad financiera tiene usted sus ahorros o en caso de no ahorrar en cual entidad le gustaría hacerlo?

- [ ] Banco Nacional
- [ ] Banco de Costa Rica
- [ ] Bac San José
- [ ] Banco Davivienda
- [ ] Banco Cathay
- [ ] Grupo Mutual Alajuela
- [ ] Coopeservidores
- [ ] Coopealianza
- [ ] Coope Ande N° 1

12- ¿Cuál es el factor preponderante para invertir en una entidad financiera? Jerarquice del 1 al 6 según su grado de importancia, siendo 1 el más importante y 6 el menos importante:

- [ ] Servicio al cliente
- [ ] Seguridad

☐ Mejores tasas de interés ☐ Riesgo
☐ Canales tecnológicos ☐ Beneficios de los productos

13- ¿Dentro de sus planes futuros en este año, usted estaría dispuesto a iniciar un ahorro?

( ) Si ( ) No

14- Para satisfacer necesidades económicas a futuro, es necesario:

( ) Buscar un préstamo

( ) Empezar a ahorrar

15- ¿Utiliza usted las plataformas tecnológicas de las entidades financieras para realizar las aperturas de ahorros?

( ) Prefiero hacerlo directamente en los bancos

( ) No se utilizar los medios tecnológicos

( ) Es muy inseguro

16- Según la siguiente tabla, califique la calidad del servicio al cliente que brindan los funcionarios de la plataforma de servicios del BPDC de Puntarenas. Marque con una (x).

Calidad del Servicio:

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo
100	75	50	25	0
( )	( )	( )	( )	( )

17- De los productos de ahorros que ofrece el Banco Popular, ¿Cuáles usted utiliza?

- [ ] Ahorro Voluntario
- [ ] Plan Naranja
- [ ] Cuenta Naranja
- [ ] Salario Escolar
- [ ] Cuenta *"Kids"*
- [ ] Certificado de Depósito a Plazo
- [ ] Cuenta Joven
- [ ] Cuenta Corriente
- [ ] Cuenta Verde
- [ ] Ninguno

18- Usted realizaría la apertura de ahorros vía Web, si el BPDC le ofrece una tasa de interés más competitiva al usar este canal tecnológico.

( ) Si ( ) No

19- ¿Cuáles de los siguientes beneficios que ofrecen las entidades financieras sobre los productos de ahorros, le parecen más interesantes? Jerarquice según su grado de interés del 1 al 8, siendo 1 el de mayor interés y 8 el de menor interés.

- [ ] Que sean inembargables
- [ ] Que se puedan administrar digitalmente
- [ ] Que no cobren comisiones ni costos administrativos
- [ ] Que permitan aportes extraordinarios
- [ ] Que no rebajen impuesto de renta
- [ ] Que tengan alguna regalía al obtenerlo
- [ ] Que permitan participar por algún premio futuro
- [ ] Que permitan cancelación anticipada

20- Si a usted recibe una suma alta de dinero y no tuviese deudas, ¿En qué lo invertiría?

( ) Ahorrarlo en algún banco para ganar intereses

( ) Pagar deudas

( ) Ayudarle a mi familia

Detalle: _____.

21- ¿A tenido usted alguna mala experiencia con alguna entidad financiera en lo que respecta a productos de ahorros? Si su respuesta es “si” por favor detalle brevemente.

( ) Si

( ) No

Detalle:

_____

_____

_____.