

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

***TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO  
ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS***

**Análisis del proceso administrativo que el  
Centro Empresarial Turrialba del Banco  
Popular y de Desarrollo Comunal ha  
llevado a cabo en la implementación del  
FODEMIPYME y su importancia como  
medida de apoyo en el crecimiento de las  
empresas contribuyentes locales, durante  
el primer trimestre del 2019**

**Sustentante: Keylor Josué Sancho Solís**

**Tutor: Alexander Cordero Céspedes**

**Agosto, 2019**

## TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS .....	ii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
DECLARACIÓN JURADA .....	xv
CARTA DEL TUTOR.....	xvi
CARTA DEL FILOLOGO .....	xvii
CARTA DEL LECTOR.....	xviii
DEDICATORIA.....	xix
AGRADECIMIENTOS .....	xx
ABREVIATURAS.....	xxi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xxii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1 Antecedentes del problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	6
1.1.3 Justificación del problema.....	7
1.2 Pregunta de Investigación .....	12

1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo general .....	13
1.3.2 Objetivos específicos. ....	14
1.4 Alcances y Limitaciones.....	15
1.4.1 Alcances.....	15
1.4.2 Limitaciones. ....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Reseña Institucional .....	18
2.2 Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (Fodemipyme).....	20
2.3 Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N°8262	22
2.4 Desarrollo Económico.....	24
2.5 Empleo.....	25
2.6 Necesidad de Fomento y Fortalecimiento de Mipymes .....	26
2.7 Viabilidad y Rentabilidad de MIPYMES .....	28
2.8 Actividades Financiables .....	29
2.9 Formalidad o Informalidad de las Actividades .....	31
2.10 Oferta de Productos y Servicios .....	31
2.10.1 Fondo de garantías y avales. ....	32
2.11 Métodos de Publicidad e Información .....	34

2.12 Requisitos para Créditos y Avales .....	36
2.13 Planteamiento de Requisitos .....	37
2.13.1 Requisitos: .....	37
2.14 Recursos Disponibles .....	39
2.15 Financiamiento del Fondo de Garantías .....	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1 Enfoque de la Investigación.....	41
3.2 Alcance de La Investigación .....	41
3.3 Diseño de la Investigación .....	42
3.4 Unidades de Análisis .....	42
3.4.1 Población .....	42
3.4.2 Muestra .....	43
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión. ....	46
3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	47
3.5 Instrumentos para la Recolección de la Información .....	48
3.5.1 Cuestionario. ....	48
3.6 Definición Conceptual, Instrumental y Operacional de las Variables .....	51
3.7 Análisis de Datos .....	56
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	57

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados del Cuestionario Aplicado a los Clientes del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del Cantón de Turrialba, específicamente de la Línea de Crédito Fodemipyme .....	59
4.1.1 Análisis de los resultados de la variable número uno: principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME. ....	59
4.1.2 Resultados para la variable uno, con el instrumento aplicado a los clientes. ....	59
4.1.3 Análisis de los resultados de la variable número dos: acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba. ....	66
4.1.4 Resultados para la variable dos, con el instrumento aplicado a los clientes. ....	66
4.1.5 Análisis de los resultados de la variable número tres: impacto de la utilización de los recursos. ....	74
4.1.6 Resultados para la variable tres, con el instrumento aplicado a los clientes. ....	74
4.2 Análisis e Interpretación de Resultados del Cuestionario Aplicado a los Funcionarios del Centro Empresarial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del Cantón de Turrialba .....	80
4.2.1 Análisis de los resultados de la variable número uno: requisitos para créditos, avales y transferencias. ....	81

4.2.2 Resultados del censo aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial para la variable uno.....	81
4.2.3 Análisis de los resultados de la variable número dos: acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba.....	86
4.2.4 Resultados del censo aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial para la variable dos.....	86
4.2.5 Análisis de los resultados de la variable número tres: impacto de la utilización de los recursos.....	93
4.2.6 Resultados del censo aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial para la variable tres.....	93
4.2.7 Análisis de los resultados de la variable número cuatro: presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías. ....	99
4.2.8 Resultados del censo aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial para la variable cuatro.....	99
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	110
5.1 Interpretación de los Resultados .....	111
5.1.1 Actividades por desarrollar.....	115
5.1.2 Cronograma de actividades. ....	115
5.1.3. Presupuesto necesario.....	117
5.1.4 Desarrollo de las actividades. ....	117
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	124

6.1.1 Conclusión general.....	125
6.1.2 Conclusiones específicas .....	126
6.2 Recomendaciones .....	132
6.2.1 <i>Al ejecutivo del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba. ....</i>	133
6.2.2 A los funcionarios del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba .....	134
BIBLIOGRAFÍA .....	136
ANEXOS .....	140
Anexo 1. Cuestionario aplicado a clientes del Centro Empresarial de Turrialba, Banco Popular .....	140
Anexo 2. Cuestionario aplicado a funcionarios del Centro Empresarial de Turrialba, Banco Popular .....	144
Anexo 3. Autorización de publicación .....	148

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3- 2 Distribución de frecuencia de la muestra .....	45
Tabla 3- 3 Criterios de inclusión y de exclusión .....	47
Tabla 3- 4 Definición conceptual, instrumental y operacional de las variables.....	51
Tabla 4- 1 Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, en julio del 2019.....	60
Tabla 4- 2 Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, actividades financiables, en julio del 2019 .....	62
Tabla 4- 3 Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, formalidad o informalidad de las actividades, en julio del 2019 .....	64
Tabla 4- 4 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, oferta de productos y servicios, en julio del 2019 .....	66
Tabla 4- 5 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, Planteamiento de requisitos, en julio del 2019.....	68
Tabla 4- 6 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, Recursos disponibles, en julio del 2019.....	70
Tabla 4- 7 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, métodos de publicidad-información, en julio del 2019 .....	72

Tabla 4- 8 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, desarrollo económico, en julio del 2019 .....	74
Tabla 4- 9 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, empleo, en julio del 2019 .....	75
Tabla 4- 10 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, necesidad de fomento y fortalecimiento de MIPYMES, en julio del 2019.....	77
Tabla 4- 11 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, viabilidad y rentabilidad de MIPYMES, en julio del 2019.....	78
Tabla 4- 12 Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, en julio del 2019.....	81
Tabla 4- 13 Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, actividades financiables, en julio del 2019 .....	83
Tabla 4- 14 Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, formalidad o informalidad de las actividades, en julio del 2019 .....	84
Tabla 4- 15 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, oferta de productos y servicios, en julio del 2019 .....	86
Tabla 4- 16 Banco Popular, Variable 2, Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, planteamiento de requisitos, en julio del 2019 .....	88
Tabla 4- 17 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, recursos disponibles, en julio del 2019 .....	90

Tabla 4- 18 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, métodos de publicidad-información, en julio del 2019 .....	91
Tabla 4- 19 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, desarrollo económico en julio del 2019 .....	93
Tabla 4- 20 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, empleo, en julio del 2019 .....	95
Tabla 4- 21 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, necesidad de fomento y fortalecimiento de MIPYMES, en julio del 2019.....	96
Tabla 4- 22 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, viabilidad y rentabilidad de MIPYMES, en julio del 2019.....	98
Tabla 4- 23 Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019 .....	100
Tabla 4- 24 Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del .....	101
Tabla 4- 25 Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019 .....	103
Tabla 5- 1 Cronograma de actividades .....	115

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 3- 1 Cálculo del tamaño de la muestra para clientes .....	44
Ilustración 5- 1 Diagrama de Gantt – Cronograma actividades .....	116

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 4- 1 Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, en julio del 2019.....	61
Gráfico 4- 2 Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, actividades financiables, en julio del 2019 .....	63
Gráfico 4- 3 Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, formalidad o informalidad de las actividades, en julio del 2019 .....	65
Gráfico 4- 4 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, oferta de productos y servicios, en julio del 2019 .....	67
Gráfico 4- 5 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, Planteamiento de requisitos, en julio del 2019.....	69
Gráfico 4- 6 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, Recursos disponibles, en julio del 2019.....	71
Gráfico 4- 7 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, métodos de publicidad-información, en julio del 2019 .....	73
Gráfico 4- 8 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, desarrollo económico, en julio del 2019 .....	75
Gráfico 4- 9 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, empleo, en julio del 2019 .....	76

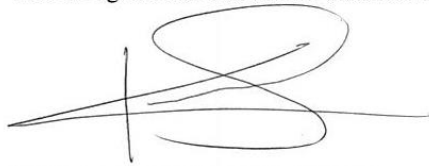
Gráfico 4- 10 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, necesidad de fomento y fortalecimiento de MIPYMES, en julio del 2019.....	78
Gráfico 4- 11 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, viabilidad y rentabilidad de MIPYMES, en julio del 2019.....	80
Gráfico 4- 12 Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, en julio del 2019.....	82
Gráfico 4- 13 Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, actividades financiables, en julio del 2019 .....	84
Gráfico 4- 14 Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, formalidad o informalidad de las actividades, en julio del 2019 .....	85
Gráfico 4- 15 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, oferta de productos y servicios, en julio del 2019 .....	87
Gráfico 4- 16 Banco Popular, Variable 2, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, en julio del 2019.....	89
Gráfico 4- 17 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, recursos disponibles, en julio del 2019 .....	91
Gráfico 4- 18 Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, métodos de publicidad-información, en julio del 2019 .....	92
Gráfico 4- 19 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, desarrollo económico en julio del 2019 .....	94

Gráfico 4- 20 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, empleo, en julio del 2019 .....	96
Gráfico 4- 21 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, necesidad de fomento y fortalecimiento de MIPYMES, en julio del 2019.....	97
Gráfico 4- 22 Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, viabilidad y rentabilidad de MIPYMES, en julio del 2019.....	99
Gráfico 4- 23 Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019 .....	100
Gráfico 4- 24 Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019 .....	102
Gráfico 4- 25 Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019 .....	104

# DECLARACIÓN JURADA

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Keylor Josué Sancho Solis, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 207670652 egresado de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis del proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del Fondo de desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (FODEMIPYME), y su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas contribuyentes locales, durante el primer trimestre 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; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 07 días del mes de Agosto del año dos mil diecinueve.



Firma del estudiante

Cédula 207670652

## CARTA DEL TUTOR

### CARTA DEL TUTOR

San José, 10 de agosto de 2019

**Señores**

**Carrera de Administración de Negocios con énfasis en banca y finanzas  
Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

El estudiante Keylor Josué Sancho Solís, cédula de identidad número 207670652, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Análisis del proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del Fondo de desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (FODEMIPYME), y su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas contribuyentes locales, durante el primer trimestre año 2019, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de licenciatura

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

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

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

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

Atentamente,

**Mba Alexander Cordero Caspedes Lic**  
107320096

Carné 5813

## CARTA DEL FILOLOGO

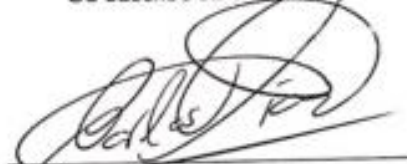
28 de agosto de 2019

A quien corresponda

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación denominado: *Análisis del proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del FODEMIPYME y su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas contribuyentes locales, durante el primer trimestre del 2019*, elaborado por el estudiante Keylor Josué Sancho Solís para optar por el Grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

Corregí el trabajo en aspectos tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como trabajo final de graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Hispanoamericana.

Se suscribe cordialmente



Carlos Díaz Chavarría  
4- 0155- 0936 Teléfono: 83 - 26 - 28 - 65  
Escritor - Profesor universitario - Filólogo  
Máster en Literatura Latinoamericana (UCR)  
Comentarista del programa PANORAMA (CANARA)  
Presentador de la sección *Cuestiones del idioma* (XperTV, Teletica)  
Premio Internacional Pergamino de Honor al Mérito 2015  
Premio Micrófono de Oro a la Excelencia Comunicativa 2015  
Personaje Cultural 2013  
Premio Mundial a la Excelencia Literaria 2019  
Premio Internacional Quijote de Oro 2019

# CARTA DEL LECTOR

## CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
SEDE HEREDIA

### CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, **M.Sc. Susana Araya Zamora**, cédula de identidad 4-0140-0573, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesis para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, presentada por el estudiante **Keylor Josué Sancho Solís**, titulada “**Análisis del proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del FODEMIPYME, y su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas contribuyentes locales, durante el primer trimestre año 2019**”, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

Se extiende la presente en la Ciudad de San José, el día viernes 23 de agosto del 2019.

Atentamente,

**M.Sc. Susana Araya Zamora**  
**Lectora Metodológica**  
**Cédula identidad N. 4-0140-0573**  
**Carné Colegio Profesional N° 011457**

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de concluir esta importante etapa de mi vida, por estar siempre a mi lado en cada etapa de estudio que me permitió desarrollarme como un profesional. Por toda la fuerza, sabiduría, paciencia y el amor en los trabajos desarrollados día a día

De igual manera, dedico esto a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Por la entrega que, día a día, dieron hacia mi persona con mucho amor, trabajo y sacrificio, al ser grandes ejemplos de constancia y perseverancia para mi vida; quienes me han impulsado a seguir adelante, permitiendo llevar a cabo una adecuada educación y la oportunidad de crecer profesionalmente. A mi hermano, por ser el ejemplo de un hermano mayor, quien siempre ha estado a mi lado, dándome su apoyo y acompañándome en todo momento.

Les dedico este y todos los logros que he tenido en mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, gracias por haberme permitido llegar hasta este punto con mucha salud para lograr alcanzar cada uno de los objetivos establecidos, adicional de su apoyo incondicional.

Agradezco profundamente a mi tutor, Alexander Cordero Céspedes, por todo el apoyo y los conocimientos aportados al trabajo de investigación. Por cada entrega en la resolución y conclusión de este proyecto de tesis.

Infinitas gracias a todas aquellas personas quienes fueron compañeros universitarios, funcionarios de la universidad y profesores quienes me brindaron su apoyo en cada una de la etapa de estudio y que, a su vez, formaron parte de la conclusión de esta investigación.

## ABREVIATURAS

FODEMYPYME: Fondo de Desarrollo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

MIPYMES: Micro, Pequeña y Mediana Empresas

PYME: Pequeña y Mediana Empresa

CE: Centro Empresarial

BPDC: Banco Popular y de Desarrollo Comunal

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

M.S.N.M: metros sobre el nivel del mar

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio

TEC: Tecnológico de Costa Rica

DEE: Directorio de Establecimientos y Empresas

UCR: Universidad de Costa Rica

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras

## RESUMEN EJECUTIVO

### **Capítulo I: Introducción**

Este primer capítulo de la investigación ofrece el contenido inicial de esta, donde se detallan aspectos de suma importancia para su ejecución, ya que con estos se enmarca la necesidad e importancia de llevarla a cabo.

Se dan a conocer los antecedentes y el planteamiento del problema, donde se enfoca la idea principal de la investigación y lo que motivó a investigar sobre la forma en la que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a través del FODEMIPYME, ha logrado contribuir con el fomento y fortalecimiento de las empresas contribuyentes para el desarrollo local, durante el 2019.

### **Capítulo II: Marco teórico**

En este apartado se abordan todos los conceptos teóricos, con su respectiva definición y explicación, los cuales tienen importancia clave para la investigación, apoyado en bibliografía actual y pertinente para los temas fundamentales en desarrollo.

Detalladamente contiene el sustento teórico para el posterior análisis de cada una de las variables y así conocer las acciones que lleva a cabo la institución y lograr un adecuado entendimiento e interpretación de la información obtenida a lo largo de la investigación.

### **Capítulo III: Marco metodológico**

En esta sección se detallan todos los mecanismos utilizados a lo largo de la investigación, se enfatizan cada una de las técnicas y características que han sido bases para el adecuado desarrollo.

Dentro de la metodología utilizada, se encuentran aspectos como fuentes de información, población en estudio, la muestra utilizada para la aplicación de instrumentos, definición de cada una de las variables, el instrumento que ha sido elegido para la recolección de datos, así como el tratamiento que se le dará a la información obtenida luego de la aplicación del instrumento correspondiente.

#### **Capítulo IV: Resultados**

En este capítulo se ofrece la explicación, clara y detallada, de toda la información que ha sido obtenida por medio de la aplicación de los instrumentos elaborados para la recolección de datos, donde se hace un análisis de la información por variable para una mejor comprensión y análisis.

#### **Capítulo V: Discusión e interpretación de los resultados**

En el apartado quinto de la investigación, se desarrolló la ejecución de siete actividades necesarias como medida de resolución a los problemas encontrados en este trabajo de investigación; de igual manera, para cada acción se asignaron responsables específicos, por lo que se llevará a cabo el cumplimiento y control.

#### **Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones**

Este último capítulo abarca cada uno de los hallazgos de la investigación, mencionando los aspectos más relevantes y las conclusiones de la investigación a las que se llegó luego de la aplicación de instrumentos y del análisis de los datos obtenidos.

# **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Planteamiento del Problema

El FODEMIPYME se crea como respuesta a la creciente necesidad de financiamiento que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas del país, muchas de las cuales no son sujeto de crédito en las instituciones financieras con los mecanismos de crédito convencionales, por distintos factores, como, por ejemplo, insuficiencia de garantía o informalidad de las actividades.

Esto, a su vez, conlleva que muchos empresarios renuncien a sus ideas de negocio dejando aprovechar grandes oportunidades e impidiendo su crecimiento continuo.

De esta manera, el poco conocimiento que, en general, tiene la ciudadanía, tanto de los temas financieros, así como de las opciones crediticias no convencionales que ofrecen los bancos, provoca que los recursos económicos no lleguen con la prontitud que se debería y a los distintos sectores a los cuales han sido destinados.

Por consiguiente, son las instituciones financieras las que deben emprender acciones concretas para garantizar que la población conozca y pueda hacer uso y sacar provecho de todas las opciones que el Gobierno, a través de la creación del FODEMIPYME, ha dispuesto para el desarrollo de los distintos sectores empresariales.

### **1.1.1 Antecedentes del problema.**

Para mostrar una parte preliminar de la investigación, se ha repasado la teoría y obras de otros investigadores que funcionan como base para fortalecer la validez y seguridad de la investigación que se está llevando a cabo.

Con base en el documento de trabajo del BID #IDB-WP-365 (Monge-González & Rodríguez-Álvarez, 2012) señalan:

Al igual que muchos países en desarrollo, Costa Rica es una economía donde las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME) representan la casi totalidad del parque productivo (97,8%) y generan el 48,4% del empleo privado. La mayoría de las MiPyME costarricenses – 68,4%– son microempresas (en tanto que las pequeñas empresas constituyen el 24,8% y las medianas empresas, solo el 4,6%. Desde el punto de vista de la producción que realizan, estas empresas se concentran principalmente en el sector servicios (51,3%), seguido por el sector comercio (24,1%), agricultura y pesca (12,2%) e industria manufacturera (7,7%). (p.1)

Sin embargo, cuando se observan estas estadísticas y se analiza la importancia que tienen las MIPYME en Costa Rica, por la gran cantidad que existen, se toma en cuenta que, al compararse con empresas de mayor tamaño, por lo tanto, se logra evidenciar que este sector ha sido consumido por temas como el desconocimiento de medios a los cuales tienen la disponibilidad de poder hacer uso para un crecimiento mayor.

El mismo documento, menciona una serie de restricciones que enfrentan las MIPYMES, donde (Monge González & Rodríguez Álvarez, 2012) señalan lo siguiente:

Es ampliamente aceptado en los estudios publicados que este resultado es producto de una serie de restricciones que enfrentan las MiPyME, tales como la falta de acceso al financiamiento, débil capacidad de administración y carencia de habilidades por parte de sus empleados, imposibilidad de explotar economías de escala, información imperfecta sobre oportunidades de mercado, poco acceso a nuevas tecnologías y métodos de organización del trabajo, y excesivos trámites burocráticos para su creación y operación, entre otras restricciones asociadas con el clima de inversión. (p.1)

En virtud de lo expuesto, las restricciones señaladas tienen serias repercusiones sobre el desarrollo de las MiPyME. De hecho, tales condiciones hacen que la mayoría de las MiPyME creadas permanezcan muy pequeñas, fracasen en convertirse en exportadoras y experimenten altos costos de transacción y elevadas tasas de quiebra (Banco Mundial, 2007). Además, la mayoría de estas empresas tienden a poseer muy baja productividad y brindan principalmente un medio de supervivencia para los pobres –microempresas de autoempleo– (Pagés, 2010).

De acuerdo con Monge-González y Rodríguez-Álvarez (2010), mencionado por Monge y Rodríguez (2012), el 68 % de las MiPyME costarricenses formales y

semiformales financiaron su creación con recursos propios, un 17 % con una combinación de recursos propios y préstamos y solo un 11 % lo hizo con préstamos.

Estos resultados son consistentes con el hecho de que solo el 16 % de la cartera total de crédito del sistema financiero formal de Costa Rica se destina a financiar las MiPyME, donde los bancos públicos son los principales proveedores de estos créditos (Monge-González, 2009).

Entre las instituciones financieras encargadas de ser proveedores de estos créditos se encuentra el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, creado en 1969, el cual a su vez posee una mayor intervención en créditos de desarrollo, debido a su objetivo fundamental de creación, en el cual se estableció lo siguiente:

... 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. (Así reformado por el artículo 1º de la Ley No. 7031 de 14 de abril de 1986)

Asimismo, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal adquiere una responsabilidad e involucración mayor con este sector MiPyME del país gracias al

establecimiento de la Ley No.8262, Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas y, a su vez, en dicha entidad se promulga la creación del Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEMIPYME), donde se estableció lo siguiente:

...se crea en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal el Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, (FODEMIPYME), con el objetivo de fomentar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, y de las empresas de la economía social económicamente viables y generadoras de puestos de trabajo... (Ley 8262, Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, 2002)

### **1.1.2 Delimitación del problema.**

Para efectos de la investigación en estudio, se llevaron a cabo las siguientes delimitaciones que colaboraron en proceso de recolección de datos.

Delimitación de la muestra: las unidades de observación de este estudio están representadas por 8 funcionarios del Centro Empresarial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y 40 clientes de dicha institución, los cuales fueron elegidos de forma aleatoria.

Delimitación demográfica: las personas que fueron seleccionados para el desarrollo del trabajo de investigación se categorizaron de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos necesarios para la obteniendo del beneficio que brinda

el FODEMIPYMES, dado esto se seleccionaron tanto a hombres como mujeres empresarios entre edades de los 18 a 70 años.

Delimitación temporal: esta investigación abarca el segundo trimestre del 2019, donde se analizará el proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME) y su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas contribuyentes locales.

Delimitación geográfica: esta investigación se lleva a cabo en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, sucursal Turrialba, específicamente en el departamento llamado Centro Empresarial, el cual es la unidad de crédito de desarrollo.

### **1.1.3 Justificación del problema.**

Debido a las altas tasas de crecimiento del sector independiente de la población, el Estado de Costa Rica proporciona una serie de opciones para el apoyo de la micro, pequeña y mediana empresa. De esta manera, existe gran cantidad de negocios independientes, con los cuales los pobladores buscan la manera de solucionar sus problemas económicos, provocados por las altas tasas de desempleo que inundan este país.

Entorno a esto, surge la necesidad por parte de la población de acudir a la solicitud de préstamos, ya que a falta de recursos económicos se hace difícil el

financiamiento con dinero propio para llevar a cabo el desarrollo de sus proyectos de emprendimiento. Con esa finalidad promulga en el 2002 la creación del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana empresa.

Según lo mencionado, en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal fue creado el Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEMIPYME), con el fin de contribuir al logro de los objetivos establecidos en la Ley 8262 “Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas”, así como contribuir con los propósitos establecidos en los artículos 2° y 34 de la Ley Orgánica del Banco Popular, los cuales indican lo siguiente:

Artículo 2°. 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 4351, 1969)

Artículo 34. Los recursos del Banco serán empleados en la concesión de préstamos a los trabajadores, artesanos, pequeños productores, asociaciones de desarrollo comunal, municipalidades, cooperativas y organizaciones sindicales. Asimismo, se podrán financiar proyectos

específicos de desarrollo comunal o regional realizados por medio de instituciones públicas o privadas. (Ley 4351, 1969)

Con base en lo anterior, se entiende entonces que el banco, como actor económico, entre las acciones necesarias que debe realizar para cumplir esta labor social, están las de divulgar y promocionar todos los tipos de crédito que puede ofrecer a los ciudadanos, dando a conocer entre toda la población las diferentes opciones que, en materia de financiamiento, puede otorgar para fomentar el crecimiento, desarrollo y fortalecimiento de las actividades económicas de Costa Rica. En este caso, enfocado, principalmente, a las labores de una de sus sucursales bancarias, como lo es el Centro Empresarial del Banco Popular, en el cantón de Turrialba.

Por esta razón, transmitir el conocimiento sobre los diferentes productos y servicios de los que dispone la institución financiera, en cuanto a opciones de desarrollo, es responsabilidad de la misma entidad y se vuelve un instrumento de ayuda que debe ser utilizado como desarrollo social entre los clientes; sin embargo, en diversas ocasiones esto no se llega a concretar.

Esta aparente debilidad en la promoción de los productos financieros constituye una de las razones para justificar esta investigación, en el tanto que se vuelve necesario conocer cuáles son los procedimientos utilizados por la institución financiera para llevar a cabo la colocación de sus productos y servicios ofertados para, de esta manera, contribuir con el acceso a los recursos disponibles permitiendo un mayor desarrollo social del cantón de Turrialba.

Sin embargo, los estudios realizados por el Instituto Investigación en Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica (2008), indican que esta zona ha permanecido en una gran brecha en relación con los índices socioeconómicos, al mantenerse con uno de los más bajos de la provincia de Cartago. Como consecuencia de ello, se encuentran factores económicos, financieros y de asistencia, a esto se suma la falta de conocimiento por parte de la población Turrialba sobre las oportunidades de acceso a los créditos que ofrece la entidad bancaria.

Seguidamente, se lleva a cabo la iniciativa de analizar cuáles han sido los procedimientos administrativos que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, por medio del FODEMIPYME, ha puesto en marcha, principalmente para conocer en qué medida los aportes de la institución favorecen el hecho de que las ideas de negocios se formalicen, permitiendo mayores oportunidades a la situación económica del sector, cumpliendo así con lo establecido en el artículo 8 de la ley 8262 en el que se dicta lo siguiente:

El objetivo de este Fondo será fomentar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, y de las empresas de la economía social económicamente viables y generadoras de puestos de trabajo; podrá ejercer todas las funciones, las facultades y los deberes que le corresponden de acuerdo con esta Ley, la naturaleza de su finalidad y sus objetivos, incluso las actividades de banca de inversión. (Ley 8262, Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, 2002)

Por consiguiente, si el banco no ejecuta acciones correctas, los recursos no llegan como deberían a las distintas MIPYMES del cantón, con lo cual se presentaría, como sucede actualmente, un rezago económico en el sector empresarial.

En efecto, como se mencionó, Turrialba, es un cantón donde actualmente sus índices económicos no se encuentran en los mejores rangos. Cuenta con grandes tasas de desempleo, por lo que en la mayoría de los casos las personas deben trasladarse a otras partes del país en busca de opciones laborales, ya que su lugar de origen, Turrialba, no se los proporciona.

Por último, luego de adquirir la formación teórica en los distintos ámbitos que abarcan el campo profesional, se considera como complemento importante, el adquirir conocimientos en relación con posibles oportunidades de desarrollo, como lo es el caso de FODEMIPYME. Principalmente, como un medio para fomentar la iniciativa de impulsar nuevos proyectos personales y así crecer como personas emprendedoras con altas posibilidades de éxito, gracias a la combinación de una adecuada preparación académica y al conocimiento de oportunidades para el fortalecimiento de MIPYMES en el cantón.

Con esta herramienta, se busca la posibilidad de ver el cantón de Turrialba con mayor desarrollo económico y empresarial. Además, consiguiendo cambiar el rumbo hacia un futuro próspero y altamente productivo, como mejores oportunidades tanto de crecimiento personal como profesional.

## 1.2 Pregunta de Investigación

El problema que se presenta en esta investigación es la necesidad de verificar los procedimientos administrativos que el Centro Empresarial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo por medio de la línea FODEMYPIME, esto para hacer frente a los nuevos proyectos de negocios que han surgido en los últimos meses producto del emprendedurismo del sector de Turrialba con el objetivo de poder brindarles acompañamientos en términos de garantías, créditos y avales, así como las distintas asesorías que los orienten a un crecimiento empresarial.

La investigación se realiza para poder constatar si realmente este instrumento de ayuda está siendo realmente efectivo en las micro, pequeñas, y medianas empresas del cantón.

Por lo tanto, la pregunta del problema es la siguiente:

**¿Cuál es el proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME) y su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas locales, durante el primer trimestre del 2019?**

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Según la página (SINNAPS, s.f) de planificación y gestión de proyectos, un objetivo general es:

La finalidad del por qué se empieza a desarrollar un proyecto. Este objetivo no identifica nunca un dato medible y evaluable dentro de la estrategia de un proyecto, sino que describe en términos generales aquello que se quiere alcanzar al finalizar la investigación.

El objetivo general es coherente con la estrategia de la empresa, así como sus valores y misión. Se va a trabajar en torno a él, planificando acciones pensadas para conseguir dicho objetivo. Por este motivo, todo lo que se realice en la empresa o proyecto, tendrá sentido si se atiende a este objetivo.

Actualmente el desarrollo de los pequeños y medianos negocios ha sido un gran avance del mercado costarricense generando mayor variedad de servicios y productos, además brindando apertura a nuevos mercados que complementen mejores avances y enriquecimiento empresarial.

Por esta razón, es importante analizar los procesos que utiliza el Centro Empresarial de Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en esta zona que

existen varios negocios como, por ejemplo, lecherías, variedad de comercios, artesanías, entre otros.

A partir de la anterior información, se plantea el siguiente objetivo:

**Analizar el proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME) y su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas contribuyentes locales, durante el primer trimestre del 2019.**

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Riquelme (2014) Explica: "Los objetivos específicos son: Expresiones cualitativas de un propósito particular. Se diferencian del objetivo general por su nivel de detalle y complementariedad. La característica principal de éste es que debe permitir cuantificarse para poder expresarse en metas".

Los objetivos específicos "indican con precisión los conceptos, variables o dimensiones que serán objeto de estudio. Se derivan del objetivo general y contribuyen al logro de éste" (Riquelme, 2014).

Según lo mencionado, es indispensable que se elaboren de manera que respondan congruente con el objetivo general. Por lo tanto, se contribuye con el desarrollo de la investigación alcanzando la finalidad de esta.

Los objetivos específicos del proyecto de investigación son los siguientes:

a) Establecer los principales procedimientos administrativos que el Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba utiliza como base, en materia de normativa, requisitos, y apertura de línea de crédito FODEMIPYME.

b) Determinar las diferentes directrices que instituye la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME), en relación con el crecimiento y desarrollo de las empresas locales.

c) Investigar el grado de efectividad en temas de desarrollo social que ha tenido la colocación del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en el cantón de Turrialba.

d) Evaluar las fuentes de financiamiento utilizadas en el fondo de garantías para el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa en relación con la colocación de los recursos.

## **1.4 Alcances y Limitaciones**

### **1.4.1 Alcances.**

La trascendencia de esta investigación radica en mostrar de qué forma las acciones ejecutadas por el Centro Empresarial Turrialba a través del FODEMIPYME, han impactado el desarrollo del sector empresarial en la zona.

Por otra parte, se permite mostrar a la población, en general, las diferentes opciones que se encuentran a disposición por medio de este programa de desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas. Esto, principalmente, por el poco

conocimiento que existe por parte de la sociedad sobre la disponibilidad de estas opciones de desarrollo para que, de esta manera, se logre que todas aquellas personas que requieren de un financiamiento en condiciones similares puedan acudir a estos servicios.

Además, la determinación de la investigación permite que funcionarios de la entidad logren detectar puntos fuertes y débiles de su gestión, de acuerdo con las investigaciones realizadas, tanto a nivel de institución como de usuarios. De esta manera, se vuelve útil para la correcta ejecución de las acciones llevadas a cabo por medio del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

En términos generales, se busca el beneficio de todos y cada uno de los miembros del cantón de Turrialba, donde se logre la correcta divulgación y aprovechamiento de las opciones que se proporcionan a través del FODEMIPYME. Con el objeto de aportar al desarrollo cantonal y así beneficiar a los pobladores con deseos de obtener un bienestar personal y económico.

#### **1.4.2 Limitaciones.**

La investigación se fundamentará en la información transmitida por parte del centro empresarial de Turrialba, por lo que la principal limitación de esta investigación recae sobre el tema del secreto bancario que deben cumplir los colaboradores del centro empresarial, debido a que esta disposición restringe que las entidades financieras solo podrán brindar información con la respectiva autorización de los

clientes, por lo que no es toda la información que este departamento puede brindar acerca de los distintos productos y procesos de créditos que se otorgan a los usuarios, así como los procedimientos para llevar a la colocación de estos, del cual la sala constitucional sentenció lo siguiente:

La sentencia 003185-16, concluye que el secreto bancario es la obligación impuesta a los bancos, sean públicos o privados, de no revelar a terceros los datos referentes a sus clientes que lleguen a su conocimiento como consecuencia de las relaciones jurídicas que los vinculan. Es un deber de resguardar la información, respecto de hechos vinculados a las personas con quienes las instituciones bancarias mantienen relaciones comerciales, así como una obligación profesional de no revelar informaciones y datos que lleguen a su conocimiento en virtud de la actividad a que están dedicados. (Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, s.f)

Por otro lado, existe poca información, o bien inexistencia de la suma de MIPYMES que se encuentran en el cantón de Turrialba, ninguna institución cuenta con esta información en cantidades exactas; por el contrario, solamente es posible tener conocimiento de un aproximado de las empresas constituidas.

Con respecto al tema de las estrategias de financiamiento o colocación de recursos para efectuar los distintos productos a los clientes, es inestable dado que

constantemente existen variaciones en los procedimientos, con el objetivo de evitar plagio entre otras instituciones similares.

Dadas las circunstancias de la geografía del cantón en muchas ocasiones imposibilita la realización de estudios para visualizar posibles empresas que han surgido o que van encamino del emprendedurismo.

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Reseña Institucional

Turrialba es el quinto cantón de la provincia de Cartago y consta de 12 distritos: Turrialba, La Suiza, Peralta, Santa Cruz, Santa Teresita, Pavones, Tuis, Tayutic, Santa Rosa, Tres Equis, La Isabel y Chirripó, con las siguientes latitudes:

Ubicado en el cruce del Pacífico Sur, el Valle Central y la Costa Caribeña. Territorios más extensos del país, con una superficie aproximada de 1.657 km<sup>2</sup>, con una altitud promedio de 1000 metros sobre el nivel del mar, y en su territorio se hayan dos de los picos más altos del país, a saber: el Volcán Turrialba (3.340 m.s.n.m.) y el Cerro Chirripó (3.820 m.s.n.m.). (EcuRed, s.f)

Esta investigación se realiza en el Centro Empresarial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el cantón de Turrialba, este banco es actualmente una de las principales instituciones financieras más competitivas de la zona. Dio inicio sus operaciones el 19 de abril de 1982, ubicada antiguamente, 100 metros al este y 100 metros al sur de la esquina sureste del Parque Quesada Casal en el centro de Turrialba, en el edificio que en la actualidad ocupa la Ferretería ALPESA.

Después de más de 20 años, el 2 de noviembre de 2002, deciden trasladarse a su actual localización, exactamente ubicada 50 metros al este de la esquina sureste del parque Quesada Casal en el centro de Turrialba a un edificio propio.

La sucursal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal de Turrialba actualmente cuenta con varios departamentos, los cuales se dividen en los siguientes:

plataforma de servicios de captación, plataforma de servicios de colocación y el centro empresarial para créditos de desarrollo, en la cual se fundamentó la actividad de la investigación.

A continuación, se presenta la misión y la visión del (Banco Popular y de Desarrollo Comunal):

### **Misión**

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.

### **Visión**

Destacarnos 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.

La oficina del Centro Empresarial de Turrialba es la encargada de ejecutar el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME) en el cantón, este se encuentra en la segunda planta del Banco Popular y cuenta con aproximadamente ocho colaboradores, los cuales labora en un periodo de lunes a viernes.

## **2.2 Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (Fodemipyme)**

Dentro de la Ley 8262, surge lo que se conoce hoy como el Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEMIPYME). Todo lo anterior se lleva cabo con el objetivo de involucrar a los bancos del Estado y específicamente el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en la promoción y fomento de programas de crédito diferenciados a este sector de la población, establecido así en el artículo 7, capítulo III Financiamiento para las PYMES.

Rojas (2009) menciona en la revista titulada: *Sistema nacional de incentivos a la producción más limpia en Costa Rica*, lo siguiente:

El FODEMIPYME está compuesto por dos fondos, el Fondo de Avaes y Garantías y el Fondo de Créditos y Transferencias. El fondo de Avaes y Garantías tiene como fuente primaria de recursos el 0,25% del aporte patronal al Banco Popular, y se destina para conceder avales y garantías, cuando las pymes no puedan ser sujetas de crédito de los bancos públicos. La tasa de interés es la básica más 4,75 puntos. Financia a la pyme en proyectos o programas de capacitación, asistencia técnica, desarrollo tecnológico, procesos de innovación y cambios tecnológicos en aspectos relacionados con producción más limpia, prevención de la contaminación y otros relacionados con la protección del medio ambiente y el mejoramiento de la productividad. (p.55)

El Fondo de Crédito y Transferencias es una cartera para micro, pequeñas y medianas empresas. Tiene como fuente de recursos el 5 % de las utilidades netas del Banco Popular. La tasa de interés es de 3 puntos por debajo de la tasa básica. Estos fondos son administrados únicamente por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC), pero puede ser solicitado en cualquiera de los bancos del Estado (Rojas, 2009).

El objetivo del FODEMIPYME será fomentar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa y de las empresas de la economía social económicamente viables y generadoras de puestos de trabajo; podrá ejercer todas las funciones, las facultades y los deberes que le corresponden de acuerdo con esta ley, la naturaleza de su finalidad y sus objetivos, incluso las actividades de banca de inversión (Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, cap. III, art. 8, pág. 3).

### **Misión FODEMIPYME**

Contribuir a fomentar y fortalecer el desarrollo y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas y empresas de la economía social, mediante el otorgamiento eficiente de avales, financiamiento de intangibles y servicios de desarrollo empresarial.

### **Visión FODEMIPYME**

Ser líder en el otorgamiento de avales y financiamiento de intangibles para la competitividad de las micros, pequeñas y medianas empresas y empresas de la

economía social del país, ofreciendo además Servicios de Desarrollo Empresarial adecuados.

### **2.3 Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N°8262**

Con el paso del tiempo, en el territorio costarricense se busca impulsar el desarrollo económico y social del país, por lo que a inicios del siglo XXI se llevó a cabo una serie de proyectos que incentivarán el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas. Por esta razón, el día 17 de mayo del 2002, se creó la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N° 8262.

En este caso, con el objetivo de brindar una mayor comprensión de lo expuesto, se hace necesario detallar la definición de micro, pequeña y mediana empresa. Para tal efecto, y de acuerdo con la Ley 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, la clasificación por tamaño de las empresas es:

Para el sector industrial:  $P = ((0.6 \times pe/100) + (0.3 \times van/\text{¢}600.000.000) + (0.1 \times afe/\text{¢}375.000.000)) \times 100$ . Para los Sectores de Comercio y Servicios:  $P = [(0.6 \times pe/30) + (0.3 \times van/\text{¢}1.200.000.000) + (0.1 \times ate/\text{¢}375.000.000)] \times 100$ .

Donde: P: Puntaje obtenido por la empresa, pe: Personal promedio empleado por la empresa durante el último período fiscal, van: Valor de las ventas anuales netas de la empresa en el último período fiscal, afe: Valor de los activos

fijos netos de la empresa en el último período fiscal, ate: Valor de los activos totales netos de la empresa en el último período fiscal.

Las empresas se clasificarán con base en el puntaje P obtenido, con el siguiente criterio: Microempresa  $P \leq 10$  Pequeña Empresa  $10 < P \leq 35$  Mediana Empresa  $35 < P \leq 100$ .

Según el artículo 2° de la Ley 8262, se establecen como objetivos específicos los siguientes:

- 1.Fomentar el desarrollo integral de las PYMES, en consideración de sus aptitudes para la generación de empleo, la democratización económica, el desarrollo regional, los encadenamientos entre sectores económicos, el aprovechamiento de pequeños capitales y la capacidad empresarial de los costarricenses.
- 2.Establecer la organización institucional de apoyo a las PYMES, mediante la definición del ente rector, sus funciones y la relación sistémica de este con las instituciones de apoyo a los programas específicos, así como los mecanismos y las herramientas de coordinación.
- 3.Promover el establecimiento de condiciones de apoyo equivalentes a las que se otorgan a las PYMES en otras naciones.
- 4.Procurar la formación de mercados altamente competitivos, mediante el fomento de la creación permanente y el funcionamiento de mayor cantidad de PYMES.

5. Inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de PYMES.

6. Facilitar el acceso de PYMES a mercados de bienes y servicios.

(Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, 2002: Artículo 2).

## **2.4 Desarrollo Económico**

Con el paso del tiempo, el cantón de Turrialba ha experimentado diversas etapas de desarrollo que ha hecho de la zona un lugar de gran emprendedurismo; no obstante, por una situación país, el porcentaje de empresas nuevas en los últimos años no ha sido lo esperado por muchas instituciones, de ahí la necesidad de identificar cuál es el desarrollo económico del cantón de Turrialba en este periodo de estudios, por lo que según resultados de una encuesta realizada por la Universidad de Costa Rica, la provincia de Cartago no se encuentra entre los mejores porcentajes de mayor distribución geográfica de MIPYMES, como se muestra a continuación:

En cuanto a la distribución geográfica de las empresas un 41,3% están ubicadas en la provincia de San José, un 20,9% en Alajuela, un 7,9% en Cartago, un 10,8% en Heredia, un 6,9% en Guanacaste, un 7,5% en Puntarenas, un 4,4% en Limón, y un 0.3% no quiso indicar el lugar de ubicación de la empresa. (UCR)

## 2.5 Empleo

Como se ha señalado en secciones anteriores, el desarrollo y fortalecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa se vuelve de alta importancia para el país, ya que por medio de este sector se pueden mantener y mejorar los índices de desarrollo del país; sumando a esto, el alcanzar un mayor nivel de crecimiento económico para mejorar la calidad de vida de los habitantes.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en su informe de Estado de Situación de las PYME en Costa Rica (2016), menciona lo siguiente:

La generación de más y mejores empleos requiere, necesariamente, de un mayor dinamismo del motor interno de la economía a partir del impulso al surgimiento de emprendimientos cada vez más innovadores y dinámicos, así como de la generación de condiciones del entorno cada vez más favorables para propiciar la formalización, la consolidación de los negocios, y el crecimiento de las empresas así como su acceso a los mercados; al tiempo que se garantiza el potencial de la economía vinculada a los mercados externos y una mayor tracción de las empresas locales. (p.11)

Según estudio realizado por el MEIC y los datos otorgados por el Directorio de Establecimientos y Empresas (DEE), durante el 2016, la cantidad de empleados registrados en las empresas del DEE en Costa Rica fue de 708.547; de los cuales el 24.8 % (175.801) fue generado por las PYME. Datos que enmarcan el aporte que este sector de la población puede brindar hacia la disminución del desempleo, tomando en

cuenta el mayor porcentaje que se podría generar si se pudieran ejecutar todos los proyectos que no llevan a cabo sus ideas de negocio por las diversas complicaciones y restricciones encontradas a lo largo del proceso.

## **2.6 Necesidad de Fomento y Fortalecimiento de Mipymes**

De acuerdo con los estudios realizados hacia las MYPIMES, se indican que se tiene como principal necesidad promover su productividad y competitividad, con el fomento a la innovación, transferencia y adaptación tecnológica, así como el encadenamiento productivo.

Según lo menciona Villalobos (2017), en su documento sobre la inclusión financiera de la pequeña y mediana empresa, en Costa Rica este sector presenta poco acceso al sistema bancario tradicional, debido a su escala, su bajo desarrollo empresarial para manejar sistemas contables y de gestión, su poco historial bancario, su poca capacidad de ofrecer garantías y, en la mayoría de los casos, el desconocimiento de la información en temas de facilidades crediticias.

Las cifras del Banco Mundial detallan la composición del financiamiento externo de las inversiones que es señalado por las Pymes. Villalobos (2017) muestra en su estudio los siguientes datos otorgados por el Banco Mundial para su Enterprise Survey en el 2010:

El 26% de las inversiones se financian externamente, pero sólo 14,2% de ese financiamiento proviene de crédito bancario (lo que equivale a un 55% de financiamiento externo de las inversiones), un 3,5% es

financiado por proveedores y un 6,8% indica colocación de participaciones en la empresa, lo que se debe entender como algún tipo de capitalización. En el caso de la mediana empresa, 35,3% financia sus inversiones externamente, 18,3% de ese financiamiento proviene de crédito bancario, 5,8% de proveedores y un 8,8%. La pequeña empresa muestra un acceso relativamente menor al financiamiento externo, con 14,7% financiando sus inversiones externamente, 8,1% con crédito bancario, 2,3% de proveedores y un 4% con capitalización.

En cuanto al financiamiento externo del capital de trabajo, que representa un 24% de las necesidades de capital de trabajo, las Pymes mencionan solo un 13,4% del mismo financiado por bancos (lo que equivale a un 56%) y 10,5% por proveedores. En las medianas empresas el capital de trabajo financiado por bancos alcanza el 20,9%, mientras que el financiamiento de proveedores 16,2%. En el caso de las pequeñas empresas dichos porcentajes son 6,9% y 6,3% respectivamente. (pág. 21 )

Según datos de la Enterprise Survey del Banco Mundial ofrecido por Lecuona (2014), mencionado por Villalobos (2017):

La Pyme financia la más de dos terceras partes del monto de las inversiones y el capital de trabajo con el capital propio, presentando una mayor proporción la pequeña empresa que la mediana empresa. Además, si bien el financiamiento externo ya es bajo, es aún menor la proporción de

financiamiento procedente del crédito bancario, siendo alrededor del 55% del financiamiento externo. (pág. 19)

Lecuona, mencionado por Villalobos (2017), reporta que las razones expuestas por las Pymes para su financiamiento con recursos propios de sus inversiones se encuentran en que era un proceso más sencillo y menos costoso que un préstamo. Un 41,8 % de las Pymes manifiestan el acceso y el costo del financiamiento como obstáculo o restricción para el desenvolvimiento de la empresa, encontrándose esta situación para el 39,7 % de las pequeñas empresas y el 45 % para las medianas.

Al mismo tiempo, surge la interrogante acerca de qué pasa con las demás personas que no poseen las condiciones económicas para financiar sus proyectos, ciudadanos con ideas de emprendedurismo y que, por las razones ya mencionadas, no pueden llevarlas a su ejecución. Sin duda, para este sector de la sociedad se vuelve necesario un mayor apoyo, mejores y mayores condiciones para desarrollar sus proyectos y lograr su desarrollo.

Por consiguiente, el Banco Popular, por medio del FODEMIPYME, y su correcta divulgación entre clientes potenciales, puede llegar a estos sectores y cumplir con los objetivos de impulso y desarrollo económico por medio de micro, pequeñas y medianas empresas.

## **2.7 Viabilidad y Rentabilidad de MIPYMES**

EL retorno de la inversión inicial y el porcentaje de utilidades recibidas son uno de los principales temas al momento de llevar a cabo una idea de negocio; sin embargo, la competitividad de las empresas ya sea a mediano o largo plazo marca

una pauta en el desarrollo del negocio, debido a esto, es necesario realizar un estudio de la rentabilidad de las empresas para ayudar en la toma de decisiones, así manteniéndose por mucho tiempo en el mercado

Desde esta perspectiva, la rentabilidad de una PYME es muy importante debido a que expresa la capacidad de la misma para poder sobrevivir sin necesidad de que los accionistas estén aumentando capital constantemente, además de que muestra la capacidad o competencia que tiene la gerencia para administrar los costos y gastos buscando generar utilidades. (Cano-Flores, Olivera-Gómez, Balderrabano-Briones & Pérez-Cervantes, 2013)

De esta manera, las empresas en la actualidad se enfocan en llevar a cabo diferentes estrategias de negocios a fin de poder obtener el crecimiento esperado en el mercado para mantenerse en firme ante las adversidades y los cambios del entorno en el que se encuentren; por ende, la viabilidad de las empresas depende de un conglomerado de labores para seguir operando continuamente.

## **2.8 Actividades Financiables**

Los recursos brindados al FODEMIPYME son destinados a una serie de actividades específicas, establecidas así en el artículo 8, capítulo III, de la siguiente manera:

1. Otorgamiento de avales o garantías de las micro, pequeñas y medianas empresas, cuando estas, por razones de insuficiencia de garantía, no puedan ser sujetas de financiamiento, en condiciones y proporciones favorables al

- adecuado desarrollo de sus actividades, por parte de las entidades financieras reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
2. Otorgamiento de créditos a las micro, pequeñas y medianas empresas con el propósito de financiar proyectos o programas que, a solicitud de estas, requieran capacitación o asistencia técnica, desarrollo tecnológico, transferencia tecnológica, conocimiento, investigación, desarrollo potencial humano, formación técnica profesional y procesos de innovación y cambios tecnológicos.
  3. Transferencia de recursos a entidades públicas, organizaciones cooperativas, organizaciones privadas y organizaciones no gubernamentales, como aporte no reembolsable o mediante la contratación de servicios, para apoyar el desarrollo de programas tendientes a fortalecer y desarrollar las micro, pequeñas y medianas empresas, y las empresas de economía social.  
  
(Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, cap. III, art. 8, pág. 3).

Cabe recalcar que, en términos generales, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal financia tanto a personas físicas como jurídicas, generadores de bajo riesgo. Proyectos nuevos y/o en operación en los sectores de servicios, comercio, industria y agroindustria.

## **2.9 Formalidad o Informalidad de las Actividades**

De acuerdo con el artículo 13 del Reglamento al Fondo de Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, existe una serie de criterios de selección para los beneficiarios, donde se determina que las actividades por financiar y el acceso a las solicitudes de avales y garantías deben cumplir los lineamientos estipulados para llevar a cabo este proceso, lo que determina el grado de formalidad que deben tener las actividades por financiar. Entre los requerimientos establecidos están:

1. La viabilidad técnica y económica del proyecto por avalar o garantizar, la cual se determinará de acuerdo con lo descrito en el artículo 8 del reglamento al FODEMIPYME.
2. El historial crediticio del solicitante.
3. La insuficiencia de garantía para respaldar el proyecto.

En consecuencia, se determina que aquellas empresas existentes en la informalidad no pueden recurrir a los beneficios otorgados por el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, todo esto como resultado de las políticas y procedimientos que dicte el FODEMYPIME.

## **2.10 Oferta de Productos y Servicios**

El FODEMIPYME está compuesto por dos tipos de fondos, el fondo de avales y garantías y el fondo de financiamiento y transferencias.

Chacón (2007) los define de la siguiente manera:

### **2.10.1 Fondo de garantías y avales.**

Se destinará para conceder avales y garantías a las micro, pequeñas y medianas empresas en condiciones especialmente favorables al adecuado desarrollo de sus actividades, cuando estas no puedan ser sujetos de los servicios de crédito de los bancos públicos.

Es importante conocer la definición en qué consiste un aval, trámite y algunas características, por el cual lo menciona a continuación (Banco Popular y de Desarrollo Comunal):

¿Qué es un aval?

Instrumento que permite a las MIPYMES físicas o jurídicas o las empresas del sector de la Economía Social Solidaria, cubrir la insuficiencia o faltante de garantía para la obtención del financiamiento requerido en actividades empresariales o productivas

¿Cómo se tramita?

Por medio del FODEMIPYME o través de nuestras entidades operadoras autorizadas en el sistema financiero.

Características

Cubre hasta un 75 % del monto del crédito de acuerdo con un modelo establecido. (Debe demostrar insuficiencia de garantía).

Monto máximo de aval es de aproximadamente ¢99.666.966,00.

Pago irrevocable e incondicional.

Mitigador de Garantía ante SUGEF.

Permite accesibilidad y adicionalidad.

De acuerdo con la información anterior, el aval es una buena opción para los empresarios que desean adquirir un crédito con el FODEMIPYME y deseen incrementar sus actividades de trabajo, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal también ofrece el fondo de financiamiento y transferencias, el cual se define de la siguiente forma (Banco Popular y de Desarrollo Comunal):

Recursos dirigidos a:

Grupos asociativos con el propósito de transferir recursos a entidades públicas, organizaciones cooperativas, organizaciones privadas y organizaciones no gubernamentales, como aporte no reembolsable o mediante la contratación de servicios para apoyar el desarrollo de programas tendientes a fortalecer y desarrollar las micro, pequeñas y medianas empresas, además de las Organizaciones de Economía Social Solidaria, tendientes a diseñar un sector empresarial eficiente y competitivo brindado un beneficio indirecto a la PYME.

Objetivo

Diseñar un sector empresarial eficiente y competitivo brindando un beneficio a las PYMES.

¿Cómo se accede?

Mediante presentación de proyectos al FODEMIPYME por parte de las entidades proponentes.

Áreas

Capacitación, asistencia técnica, acompañamiento, estudios de factibilidad, innovación, investigación, transferencia tecnológica, pasantías, participación en ferias de negocios, así como realizar investigaciones en diferentes actividades productivas y sociales.

## **2.11 Métodos de Publicidad e Información**

Para el sector PYME de Costa Rica se ha encontrado una serie de restricciones, estas enmarcadas en los más recientes informes del Estado de la Nación ( (Angulo, 2015) En su informe final publicado sobre Pyme y Banca de Desarrollo, señala que

la falta información ha resultado ser una restricción fundamental. Las entidades financieras no logran cuantificar adecuadamente los riesgos del sector PYME y por tanto limitan su oferta de servicios, las instituciones de formación y capacitación no suplen contenidos acordes con sus necesidades y los proveedores de servicios de desarrollo empresarial no identifican de manera adecuada la demanda. Por el lado de la demanda, las empresas tampoco tienen muy claros sus

requerimientos y ello se manifiesta en una baja disposición a pagar por los servicios. (p.2)

Por otra parte, (Angulo, 2015) menciona otra de las limitaciones en relación con la funcionalidad de las pymes, afirmando lo siguiente:

La inadecuada institucionalidad para la atención de las PYMEs ha sido otro de los limitantes para desarrollar un adecuado modelo de intervención. El Estado costarricense es por naturaleza funcional, mientras que un programa de fomento a la competitividad de las PYMEs demanda un enfoque transversal y los esfuerzos de coordinación no han sido los mejores. (p.2)

Los medios utilizados actualmente para la promoción de productos y servicios son a través de los anuncios en redes sociales que son un punto fuerte para la mayoría de las personas jóvenes y adultas, ya que a nivel mundial son sumamente utilizadas, además de los anuncios por televisión y radio y, por último, el más común es consultar físicamente en la sucursal de la entidad bancaria. Por otro lado, en muy pocas ocasiones se realizan algunas ferias organizadas por un conjunto de instituciones a fin de cumplir con la meta de asesorar a los nuevos emprendedores para que sean sujetos a todos los beneficios que ofrecen los diversos programas de ayuda para la micro, pequeña y mediana empresa.

## 2.12 Requisitos para Créditos y Avales

Las personas físicas o jurídicas beneficiarias que opten por los recursos de los fondos del FODEMIPYME deben cumplir, al menos, dos de los requisitos establecidos en el artículo 6 del Reglamento Operativo del Fondo de Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, los cuales se mencionan a continuación:

1. Documento que evidencie el pago de cargas sociales estar al día.
2. Documento que evidencie el cumplimiento de obligaciones tributarias (estar al día con Tributación Directa).
3. Documento que evidencie el cumplimiento de Obligaciones Laborales (pago de póliza de riesgo de trabajo vigente).

Para todos los sectores que se indican en este artículo, los cumplimientos de los requisitos de formalidad del beneficiario deben estar vigentes al momento de la formalización.

Sectores de industria, comercio y servicio:

Además de presentar los requisitos de formalidad del beneficiario, indicados en este apartado, deberán presentar la Certificación de Condición.

Sector agropecuario:

Además de presentar los requisitos de formalidad del beneficiario, indicados en este apartado, las PYMES del sector agropecuario deberán presentar la Certificación de Condición PIMPA emitida por el MAG, vigente.

Para determinar el tamaño para los sectores de industria, comercio y servicio se utilizará el dato establecido en la Certificación de Condición PYME.

Para las micros, pequeñas o medianas empresas del sector agropecuario, se deberá utilizar la fórmula establecida por el MEIC, decreto No 34901- MEIC-MAG. En caso de solicitar aval debe demostrar insuficiencia de garantía.

## **2.13 Planteamiento de Requisitos**

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal ofrece los anteriores fondos de créditos con varios requisitos ya establecidos para efectuar el financiamiento, que son los siguientes:

### **2.13.1 Requisitos:**

- Solicitud de crédito, debidamente firmada por el cliente o representante legal
- Fotocopia de documentos de identificación:

Para personas físicas:

- Cédula de identidad, cédula residencia o carné de refugiado.
- Información Financiera del Deudor

Persona Física: original, según sea el caso: Constancia de Ingresos (CPI), Certificación de Ingresos (CPA), Constancia Salarial, Orden Patronal, Flujo de Caja (preparado por un profesional competente o por un ejecutivo de Banca de

desarrollo del Banco Popular), Estudio de Ingresos u otros a consideración del analista.

Para persona jurídica:

- Cédula jurídica y de la cédula de identidad del representante legal, acuerdo del órgano superior para contraer deuda y disponer garantía en caso de ser necesario,
- Documento que valide la dirección del domicilio del solicitante o visita del analista de crédito, que verifique la dirección aportada por el cliente,
- Autorización expresa y vigente del deudor para que se consulte su información crediticia en el Centro de Información Crediticia de la SUGEF,
- Formulario de Grupo de Interés Económico y/o Grupo Vinculado a la Entidad cuando corresponda.

Información Financiera del Deudor.

Persona Jurídica: Flujo de Caja y supuestos (proyección mensual para los primeros 12 meses. Estados Financieros internos de los últimos dos periodos fiscales.

Requisitos específicos:

En el caso de proyectos nuevos, se deberán solicitar estudios que demuestren la viabilidad del proyecto, los cuales podrán ser preparados por una organización especializada en apoyo al sector.

Queda a criterio del analista, solicitar otra documentación considerando el tipo de actividad y sus características.

## Actividades por Financiar

Personas físicas o jurídicas pertenecientes a los sectores productivos de la economía, ya sea con proyectos en operación o que inicien el proyecto con la consecución del crédito.

### **2.14 Recursos Disponibles**

Se establece una serie de parámetros generales que aplican para MIPYMES, indistintamente del sector que se atienda, excepto aquellos casos en que el detalle del producto indique condiciones específicas.

Para saldos superiores a \$1.000.000, el plazo dependerá del plan de inversión. Cuando el propósito del crédito sea para capital de trabajo, independientemente de la actividad que realice el deudor, el plazo podría ser hasta 36 meses, siempre y cuando el ciclo de operación de la empresa lo justifique. Cuando el plan de inversión es diferente al financiamiento de capital de trabajo, se admite financiamiento a plazos superiores de 36 y hasta 240 meses.

Para los casos donde el plan de inversión es mixto, deberán realizarse subpréstamos según los planes de inversión establecidos con las condiciones de plazos, tasas de interés y comisiones que corresponda.

### **2.15 Financiamiento del Fondo de Garantías**

El Fondo de Garantías tendrá las siguientes fuentes de recursos:

- a) Un aporte de nueve mil millones de colones (¢9.000.000.000,00) constituido por recursos provenientes del cero coma veinticinco por ciento (0,25 %) del aporte patronal al Banco Popular, establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, N° 4351, de 11 de julio de 1969. Estos recursos se trasladarán mensualmente después del ingreso efectivo al Banco de dicho aporte. Para tal efecto, se autoriza al Banco Popular y de Desarrollo Comunal a realizar este aporte hasta por el monto indicado.
- b) Los aportes que los bancos del Estado destinen, de sus utilidades netas, para lo cual quedan autorizados.
- c) Las donaciones de personas, entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, las cuales podrá recibir el Fondo.

Cuando, a criterio de la SUGEF, el indicador de suficiencia patrimonial del Banco alcance el nivel mínimo que ella defina, el Banco no realizará las transferencias indicadas en el inciso a) anterior, las cuales serán incorporadas al patrimonio del Banco. Una vez normalizado dicho indicador, el Banco deberá continuar realizando las transferencias de esos recursos al Fondo, hasta completar la suma de nueve mil millones de colones (¢9.000.000.000,00).

(Ley 8262, Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, 2002).

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, es importante resaltar que respecto a tema de donaciones para el financiamiento del fondo garantías, se debe cumplir con lo establecido en la Ley de 8204, con la finalidad de aclarar los orígenes de los dineros que ingresan a este tipo de productos.

**CAPÍTULO III:**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Enfoque de la Investigación**

Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Batista-Lucio (2014), concluyeron que “Enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Es importante recalcar que en este enfoque se usa la recolección de datos para probar una hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y establecer el alcance de los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados.

### **3.2 Alcance de La Investigación**

Hernández *et al.* (2014) concluyeron lo siguiente:

...Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas... (p. 92)

Por tal razón, la investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretendan analizar.

En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo. ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

En este sentido, los resultados que se obtienen en este estudio, relacionados con la percepción de los sujetos muestreados en relación con el producto FODEMIPYME del Banco Popular de Costa Rica.

### **3.3 Diseño de la Investigación**

Hernández *et al.* (2014) mencionan lo siguiente: “Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Lo anterior se denota, en relación con este estudio no se va a manipular deliberadamente las variables. En este respecto el diseño no experimental lleva a un análisis descriptivo básico que no implica las manipulaciones, ni creación de grupos de control para el estudio.

### **3.4 Unidades de Análisis**

#### **3.4.1 Población**

Hernández *et al.* (2014) concluyeron que “así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008b)” (p. 174).

La población de estudio está representada por todos los ocho funcionarios que laboran en el Centro Empresarial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal de Turrialba, que son: el supervisor, los dos analistas de crédito, tres ejecutivos de ventas, un asistente administrativo, y un formalizador de créditos.

Además, parte de la población de estudio para la investigación estuvo conformada por las personas que asistieron al Banco Popular y de Desarrollo Comunal de la sucursal de Turrialba, a solicitar información sobre crédito de desarrollo, los jueves y viernes de las cuatro semanas de julio del 2019.

Así mismo, se obtuvo una población compuesta por 40 clientes que asistieron a la sucursal a solicitar información, utilizando para la investigación una muestra del 77,5 % del total de clientes, a los cuales se les aplicaron los cuestionarios.

### **3.4.2 Muestra**

Hernández *et al.* (2014) concluyeron lo siguiente:

Para el proceso cuantitativo, 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).

Basándonos en esta investigación, se puede recalcar que será efectuada con muestras aleatorias simples (cada individuo o elemento tiene la misma oportunidad de selección que cualquier otro).

Para determinar el tamaño de la muestra por utilizar en esta investigación, se ha recurrido a la fórmula estadística que existe para tales efectos, tomando en cuenta que se conoce con exactitud el tamaño de la población de 40 clientes.

La fórmula se detalla a continuación:

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

En donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

e = Margen de error

<b>CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA CLIENTES</b>	
<b>ERROR</b>	7,0%
<b>TAMAÑO POBLACIÓN</b>	40
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	90%
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA =</b>	<b>31</b>

*Ilustración 3- 1.* Cálculo del tamaño de la muestra para clientes

**Fuente:** Fórmula estadística elaborada en Excel, n\_óptimo

Una vez ejecutado el cálculo respectivo de la muestra, se procede a establecer que se aplicaran 31 cuestionarios para dar significancia al estudio en la validación estadística de este.

**Tabla 3- 1***Distribución de frecuencia de la muestra*

Población		Muestra Seleccionada	Porcentaje de la población
Descripción	Cantidad		
Funcionarios del CE del Banco Popular y Desarrollo Comunal de Turrialba	8	8 funcionarios	100 %
Clientes del Banco Popular y Desarrollo Comunal de Turrialba	40	31 clientes	77,5 %

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos obtenidos con la fórmula estadística  $n_{\text{óptimo}}$ , 2019

Tipo de muestreo

Probabilístico:

Hernández *et al.* (2014) concluyeron lo siguiente:

En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (p. 175)

Muestreo aleatorio

Ochoa (2015) concluyó lo siguiente:

Es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Sería algo así como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo: asignamos a cada persona un boleto con un número correlativo, introducimos los números en una urna y empezamos a extraer al azar boletos. Todos los individuos que tengan un número extraído de la urna formarían la muestra. Obviamente, en la práctica, estos métodos pueden automatizarse mediante el uso de ordenadores.

Por lo cual los funcionarios y clientes que participarán dentro del estudio serán escogidos al azar. En este caso, la totalidad de los funcionarios y de los 40 clientes quienes asistieron los jueves y viernes de las 4 semanas de julio, se eligieron 31 de estos al azar como muestra para la investigación.

### **3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.**

En relación con la muestra utilizada se llevó a cabo un análisis que determinó los parámetros de inclusión y exclusión permitiendo obtener la información correcta de las personas quienes fueron sujetas de estudio por los instrumentos de recolección de datos.

**Tabla 3- 2***Crterios de inclusión y de exclusión*

<b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN</b>	<b>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN</b>
Funcionarios activos del Centro Empresarial Banco Popular Turrialba	Departamento de crédito del banco Popular de Turrialba
PYMES del cantón de Turrialba	PYMES del cantón de Jiménez
PYMES certificadas por parte del MEIC	PYMES no acreditadas por el MEIC

**Fuente:** Elaboración propia, 2019.

#### **3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.**

La información recolectada en el desarrollo de esta investigación se realizará conforme con el análisis de diversos informes que permitan analizar cada uno de los resultados obtenidos por parte de las personas, así mismo se utilizarán diversas herramientas estadísticas por medio del programa de Excel y Proyect que, a su vez, es facilitado por enfoque de la elección de la muestra probabilística. La información recolectada por parte de los clientes tendrá como único efecto el desarrollo de esta investigación, para la cual se lleva cabo la aprobación de cada uno de ellos para la aplicabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

En relación con los funcionarios del centro empresarial, se crea un acuerdo de confidencialidad que prohíbe el acceso a información de alta importancia para el Banco

Popular, por lo que la investigación se fundamentará en aquellos datos obtenidos previamente con la aprobación del supervisor del departamento e información recolectada a través de la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas empresas, junto con documentos asociados al tema de estudio.

Para el desarrollo de la recolección de datos de toda la información será necesario la firma en el consentimiento informado elaborado por fuente propia, el cual tendrá como objetivo la aprobación de cada una las personas partícipes en el desarrollo de la investigación.

### **3.5 Instrumentos para la Recolección de la Información**

#### **3.5.1 Cuestionario.**

Hernández *et al.* (2014) concluyeron lo siguiente:

...un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad) ... (p. 217)

Para la realización de este estudio, se utiliza un cuestionario estructurado de respuesta cerrada que contiene 11 ítems cuyos criterios de operatividad, no varían y están establecidos en las opciones nunca, algunas veces y siempre.

## **1. Objetividad**

Hernández *et al.* (2014) concluyeron que “en un instrumento de medición, la objetividad se refiere al grado en que éste es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo administran, califican e interpretan (Mertens, 2010)” (p. 206).

En este aspecto la objetividad del estudio se establece en el sentido que el instrumento tendrá un plan piloto de aplicación y que este es validado por expertos, quienes determinan la validez técnica del instrumento o cuestionario que se aplicará.

## **2. Validez**

Hernández *et al.* (2014) concluyeron que “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” ... (p. 200).

En este sentido, la validez de este instrumento se establece con el aporte de los expertos que van a analizar y validar el instrumento.

## **3. Confiabilidad**

Hernández *et al.* (2014) concluyeron lo siguiente: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández-Sampieri *et al.*, 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009)” (p. 200).

En este sentido, la confiabilidad se establece de acuerdo con el nivel de confianza que brinda el instrumento previo a varias repeticiones que se hayan realizado como plan piloto en previa aplicación.

Para analizar la información recolectada, se procesan los datos en gráficos que permitan reflejar los datos obtenidos del cuestionario; en referencia a los planteamientos anteriores, el trabajo pretende conocer los elementos que inciden en el análisis de los criterios que se contemplan en la percepción de los entrevistados.

### 3.6 Definición Conceptual, Instrumental y Operacional de las Variables

**Tabla 3- 3**

*Definición conceptual, instrumental y operacional de las variables*

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
<p>Establecer los principales procedimientos administrativos que el Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba utiliza como base, en materia de normativa, requisitos, y apertura de línea de crédito FODEMIPYME</p>	<p>Principales aspectos de la Ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME.</p>	<p>Para efectos de este estudio se define conceptualmente la variable 1, Principales aspectos de la Ley del Fondo FODEMIPYME, como aquellos componentes que caracterizan esta ley en estudio según el marco jurídico de Costa Rica.</p>	<p>En relación con la operacionalización de esta variable, para este cuestionario se trabajará con los criterios nunca, algunas veces y siempre.</p>	<p>Importancia del FODEMIPYME como oportunidad de crecimiento de las micro, pequeña y mediana empresa.</p>	<p>a) Requisitos para créditos y avales. b) Actividades financiables. c) Formalidad o informalidad de las actividades.</p>	<p>Se establece el uso de dos instrumentos o cuestionarios estructurados, el cual se aplica a los colaboradores y clientes del programa de fondo en estudio, en este respecto la medición contempla los ítems del 1 al 3 que se establecieron en los</p>

						indicadores de esta variable.
Determinar las diferentes directrices que instituye la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, (FODEMIPYME), en relación con el crecimiento y desarrollo de las empresas locales.	Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba.	Para efectos de este estudio se define conceptualmente la variable 2, acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, como aquellas acciones que llevó a cabo la entidad bancaria en relación con la oferta de productos y servicios, disponibilidad de recursos y métodos de publicidad e información para	En relación con la operacionalización de esta variable, para este cuestionario se trabajará con los criterios nunca, algunas veces y siempre.	Proceso Administrativo establecido en el Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba para el cumplimiento del FODEMIPYME.	<p>a) Oferta de productos y servicios.</p> <p>b) Planteamiento de requisitos.</p> <p>c) Recursos disponibles.</p> <p>d) Métodos de publicidad-información.</p>	Se establece el uso de dos instrumentos o cuestionarios estructurados, el cual se aplica a los colaboradores y clientes del programa de fondo en estudio, en este respecto la medición contempla los ítems del 4 al 7 que se establecieron en los indicadores de esta variable.

		conocimiento de la población.				
Investigar el grado de efectividad en temas de desarrollo social que ha tenido la colocación del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en el cantón de Turrialba.	Impacto de la utilización de los recursos.	Para efectos de este estudio se define conceptualmente la variable #3, impacto de la utilización de los recursos, como el resultado que tuvo en el cantón la utilización de los recursos que brinda el FODEMIPYME en términos de desarrollo económico, empleo y la necesidad de fortalecimiento de MIPYMES que existe.	En relación con la operacionalización de esta variable, para este cuestionario se trabajará con los criterios nunca, algunas veces y siempre.	Beneficios otorgados a los empresarios del cantón de Turrialba que son partícipes del FODEMIPYME.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Desarrollo económico.</li> <li>b) Empleo.</li> <li>c) Necesidad de fomento y fortalecimiento de MIPYMES.</li> <li>d) Viabilidad y rentabilidad de MIPYMES.</li> </ul>	Se establece el uso de dos instrumentos o cuestionarios estructurados, el cual se aplica a los colaboradores y clientes del programa de fondo en estudio, en este respecto la medición contempla los ítems del 8 al 11 que se establecieron en los indicadores de esta variable en

						ambos cuestionarios.
<p>Evaluar las fuentes de financiamiento utilizadas en el Fondo de Garantías para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en relación con la colocación de los recursos.</p>	<p>Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías.</p>	<p>Para efectos de este estudio se define conceptualmente la variable 4, Índices de colocación del FODEMIPYME, como la totalidad de los fondos que actualmente el gobierno facilita al centro empresarial del Banco Popular y la forma en que los mismo son aplicados por medio de los distintos productos a las Pymes del</p>	<p>En relación con la operacionalización de esta variable, para este cuestionario se trabajará con los criterios nunca, algunas veces y siempre.</p>	<p>Fuentes de Financiamiento del FODEMYPE y a su administración.</p>	<p>a) Presupuesto otorgado al Centro Empresarial.  b) Cumplimiento de metas en relación con el FODEMIPYME.  c) Manejo de los recursos otorgados.</p>	<p>Se establece el uso de un único instrumento o cuestionario estructurado, el cual se aplica a los colaboradores del CE del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del cantón de Turrialba, según los sujetos seleccionados en la muestra de estudio, en este respecto la medición contempla los</p>

		cantón de Turrialba.				ítems del 12 al 14 que se establecieron en los indicadores de esta variable en el cuestionario.
--	--	----------------------	--	--	--	---

**Fuente:** Elaboración propia, 2019

### **3.7 Análisis de Datos**

Con base en el estudio de la investigación, se aplica el enfoque cuantitativo que permite, a su vez, el desarrollo del proyecto mediante la utilización de los datos en distintos gráficos que refleje la información obtenida de los cuestionarios, los cuales serán organizados en tablas estadísticas, gráficos circulares, diagramas de causa-efecto, diagramas de flujos y lista de verificación que permiten transmitir los resultados esperados; en referencia a los planteamientos anteriores el trabajo pretende conocer los elementos que inciden en el análisis de los criterios que se contemplan en la percepción de los entrevistados a través de la aplicabilidad de las herramientas estadísticas.

**CAPÍTULO IV:**  
**RESULTADOS**

La interpretación de resultados desarrollada en este capítulo se ha realizado con el propósito de brindar una explicación detallada y comprensible, con respecto a la aplicación de los instrumentos diseñados para la recolección de datos.

El orden para la presentación de los resultados se basa en los objetivos específicos de la investigación, exponiendo primero los resultados del objetivo específico número uno y así sucesivamente, tanto con los datos obtenidos de la aplicación del instrumento dirigido a los clientes, como los del dirigido a los funcionarios. Los elementos considerados se desprenden de las variables en medición en el estudio que se realiza y las respuestas obtenidas de los elementos muestrales del estudio.

De esta manera la información se ha expresado en tablas y gráficos que facilitarán su mejor comprensión con la ayuda de valores absolutos y relativos, por consiguiente, se ha realizado una explicación detallada del significado que estos resultados tienen para el desarrollo de la investigación.

## **4.1 Análisis e Interpretación de Resultados del Cuestionario Aplicado a los Clientes del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del Cantón de Turrialba, específicamente de la Línea de Crédito Fodemipyme**

El objetivo número uno de la investigación se detalla a continuación:

Determinar los principales aspectos que establece la Ley de Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME), con respecto al fomento y fortalecimiento de MIPYMES.

4.1.1 Análisis de los resultados de la variable número uno: principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME.

4.1.2 Resultados para la variable uno, con el instrumento aplicado a los clientes.

**Tabla 4- 1**

*Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la Ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que los requisitos establecidos en los programas de crédito de desarrollo que ofrece la entidad bancaria se ajustan a las verdaderas necesidades y realidad de los clientes interesados?	1	23	7

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la primera pregunta del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que los requisitos establecidos en los programas de crédito de desarrollo que ofrece la entidad bancaria se ajustan a las verdaderas necesidades y realidad de los clientes interesados; a lo cual uno de los consultados, quien representa el 3,22 % del total de la población, respondió que siempre; por otra parte siete de las personas consultadas opinaron que nunca se ajustan a las necesidades ni realidad de los clientes, representando esta porción el 22,58 % y, por último, las 23 personas restantes respondieron que algunas veces estos requisitos se adaptan a los clientes interesados, abarcando la mayoría de consultados con un 74,19 %.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es neutral; no obstante, el pensar de las personas interesadas consideran estos programas como

poco efectivos al no ajustarse a la realidad de los interesados, lo cual puede generar un nivel de incertidumbre respecto de beneficios ofrecidos a través del FODEMYPIME.

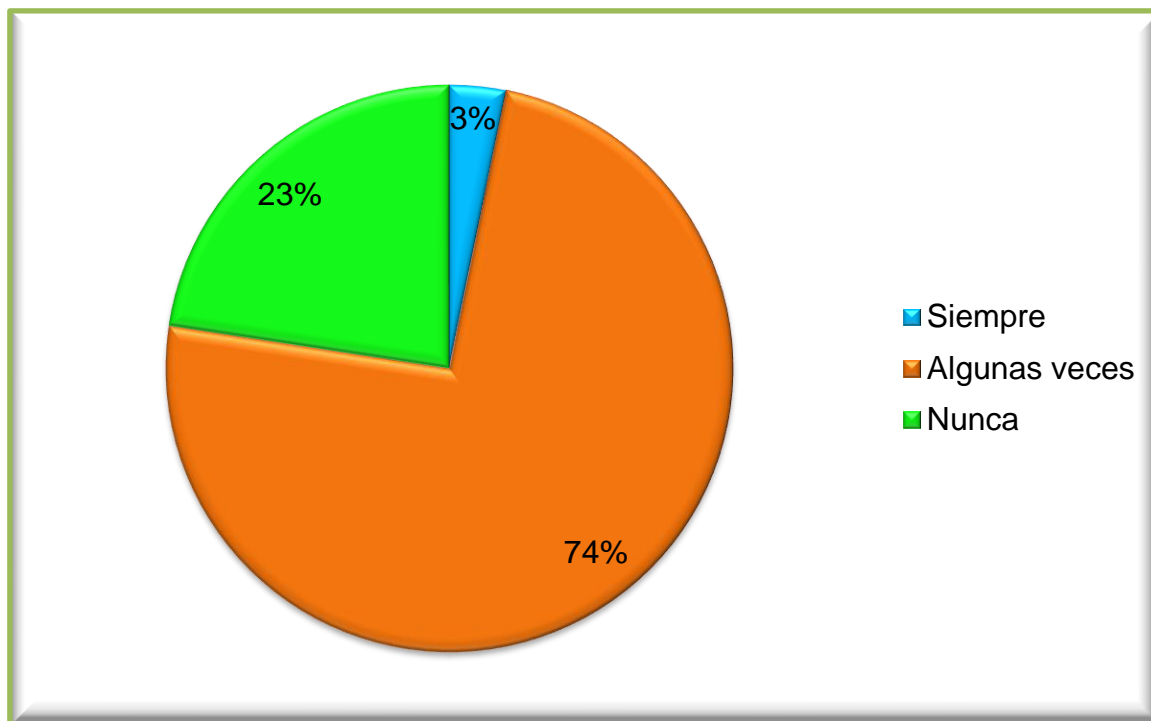


Gráfico 4- 1. Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, julio del 2019

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4-1, 2019

**Tabla 4- 2**

*Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la Ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa FODEMIPYME, actividades financieras, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que las actividades financieras de los programas de crédito de desarrollo están acorde con el sector productivo del Cantón?	10	19	2

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la segunda pregunta del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que las actividades financieras de los programas de crédito de desarrollo están acorde al sector productivo del cantón; a lo cual, en su mayoría 19 personas, representando el 61,29 %, indicaron que algunas veces; un 32,25 % respondieron que siempre y el restante 6,41 % señalaron que nunca estaban acorde estas actividades con la realidad del cantón.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es neutral. En relación con los resultados obtenidos es importante destacar que los clientes, en su mayoría, no logran identificar claramente que el financiamiento disponible del fondo este acorde con el modelo de desarrollo del cantón; esto revierte importancia en el sentido que no establece con claridad el objetivo real del programa en estudio, además

es importante que este fondo se muestre con plena claridad para los clientes que pueden disponer o tramitarlo.

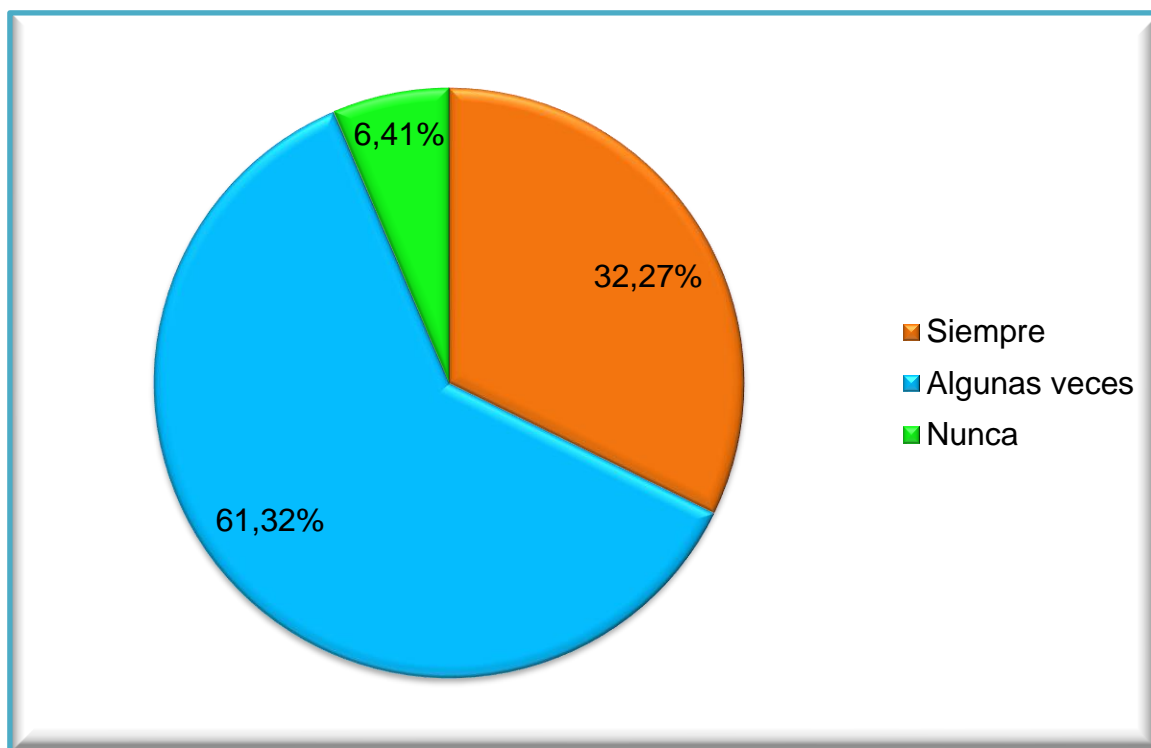


Gráfico 4- 2. Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la Ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, actividades financiadas, en el mes de julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-2, 2019

**Tabla 4- 3**

*Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, formalidad o informalidad de las actividades, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que la entidad bancaria brinda información clara en relación con la formalidad de las actividades productivas que pueden calificar para los programas de crédito en estudio?	23	8	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la tercera pregunta del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que la entidad bancaria brinda información clara en relación con la formalidad de las actividades productivas que pueden calificar para los programas de crédito en estudio; a lo cual el 74,19 % respondió que siempre brindaban la información clara en relación con los aspectos mencionados de formalidad de las actividades productivas y solamente un 25,81 %, conformado por 8 personas, indicó que algunas veces lo hacen.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo.

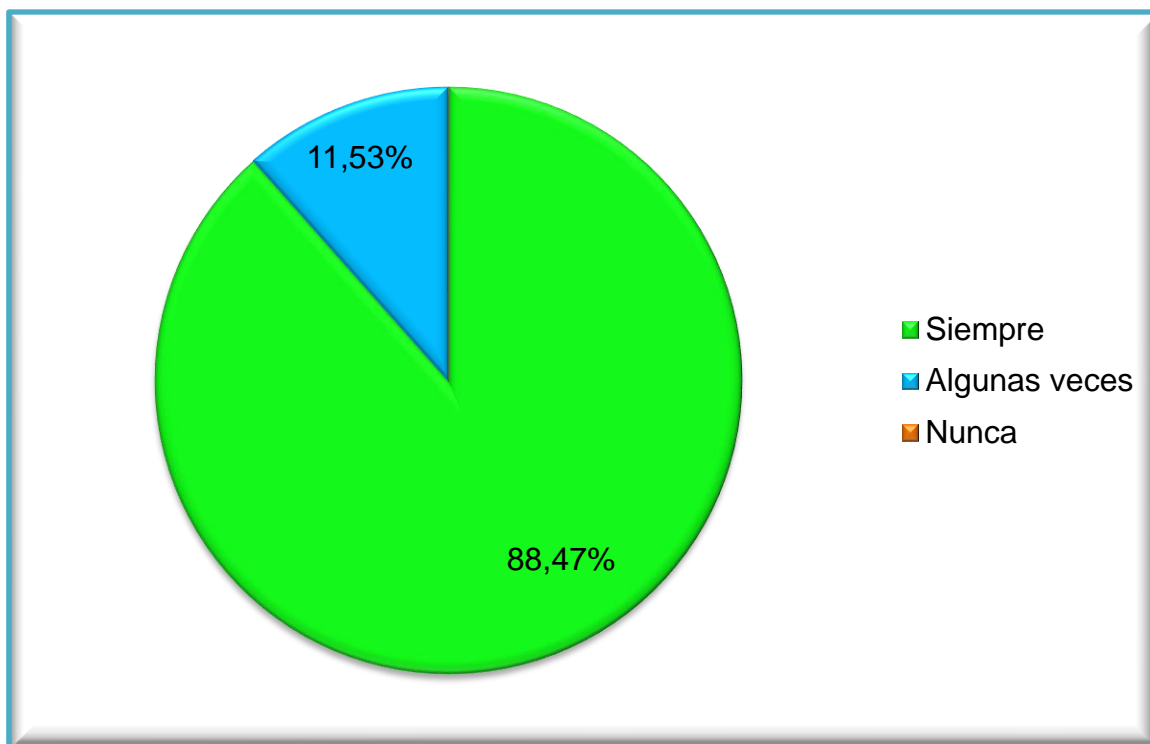


Gráfico 4- 3 Banco Popular, Variable 1 Principales aspectos de la Ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, formalidad o informalidad de las actividades, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-3, 2019

El objetivo número dos de la investigación se detalla a continuación:

Investigar las acciones que, en materia de normativa, requisitos, recursos, oferta de productos y servicios, ejecuta el Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba.

4.1.3 Análisis de los resultados de la variable número dos: acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba.

4.1.4 Resultados para la variable dos, con el instrumento aplicado a los clientes.

**Tabla 4- 4**

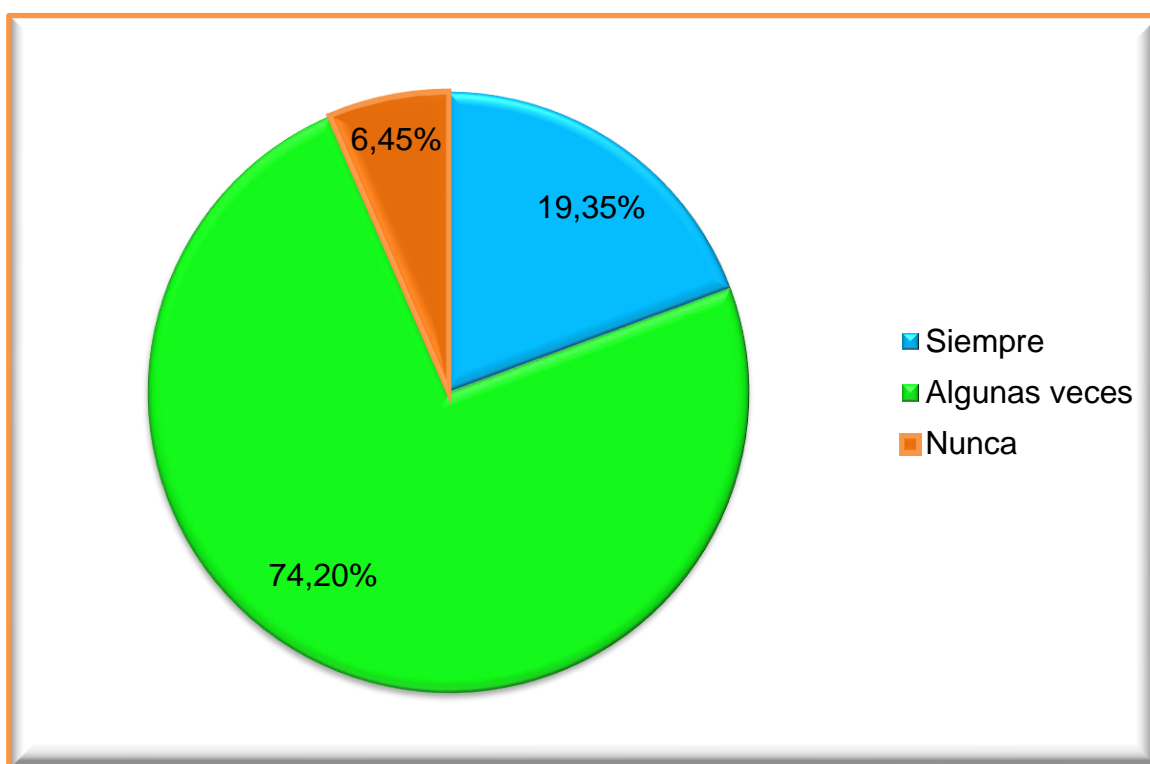
*Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, oferta de productos y servicios, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que la oferta de productos y servicios que brinda el Banco Popular por medio del programa FODEMIPYME es adecuada para las necesidades de la comunidad?	6	23	2

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la pregunta número cuatro del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que la oferta de productos y servicios que brinda el Banco Popular, por medio del programa FODEMIPYME, es adecuada para las necesidades de la comunidad; a lo cual, en su mayoría, 23 personas del total de la población, con

un 74,19 %, indicó que algunas veces; seis de las personas consultadas con un 19,35 % respondieron que siempre y solamente un 6,45 % de los consultados; es decir 2, indicaron que nunca los productos y servicios son adecuados para las necesidades de la comunidad. De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es neutral. Debido a esto se logra observar que el centro empresarial no llevado a cabo diversas técnicas colocación de estos productos que lleven mejor desarrollo.



*Gráfico 4- 4.* Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, oferta de productos y servicios, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-4, 2019

**Tabla 4- 5**

*Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, Planteamiento de requisitos, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que los requisitos solicitados por la institución limitan sus posibilidades reales de obtener un crédito?	27	4	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la quinta pregunta del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que los requisitos solicitados por la institución limitan sus posibilidades reales de obtener un crédito; a lo cual 4 de los consultados respondieron que algunas veces, siendo un 12,90 % y el 87,09 % del total de la población; es decir, 27 personas, indicaron que siempre se convierten estos requisitos en limitaciones para obtener un crédito de desarrollo.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo.

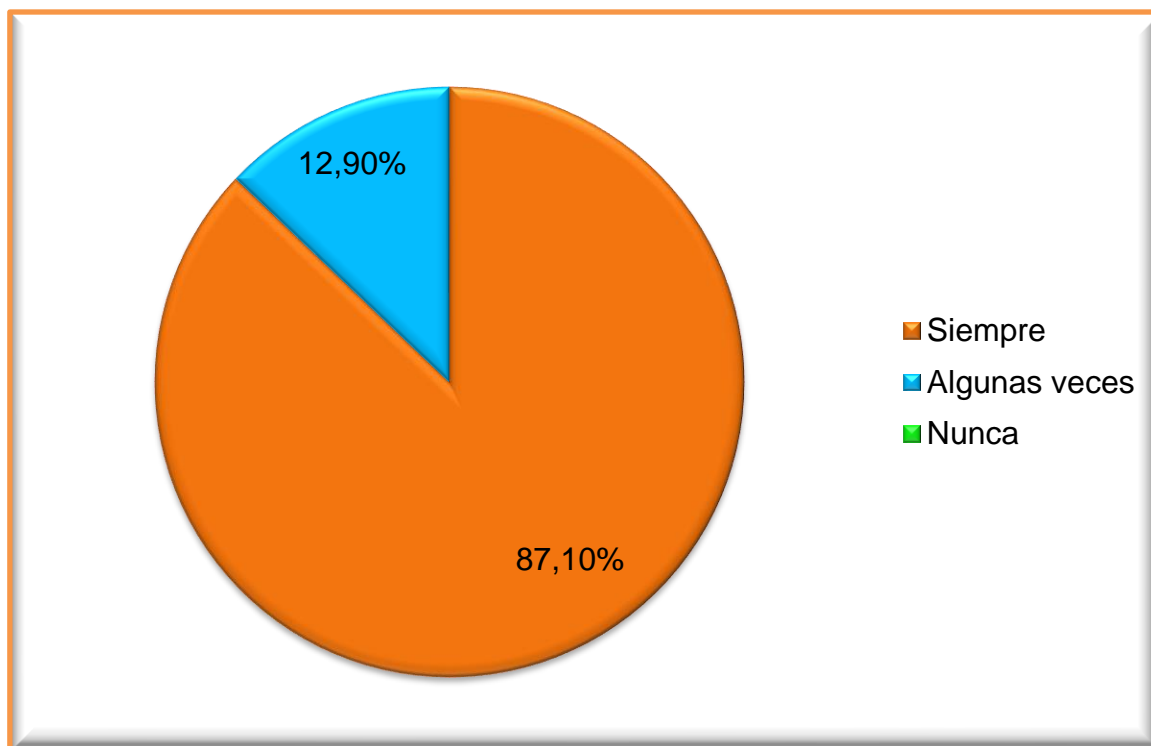


Gráfico 4- 5. Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, Planteamiento de requisitos, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-5, 2019

**Tabla 4- 6**

*Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, Recursos disponibles, en julio del 2019*

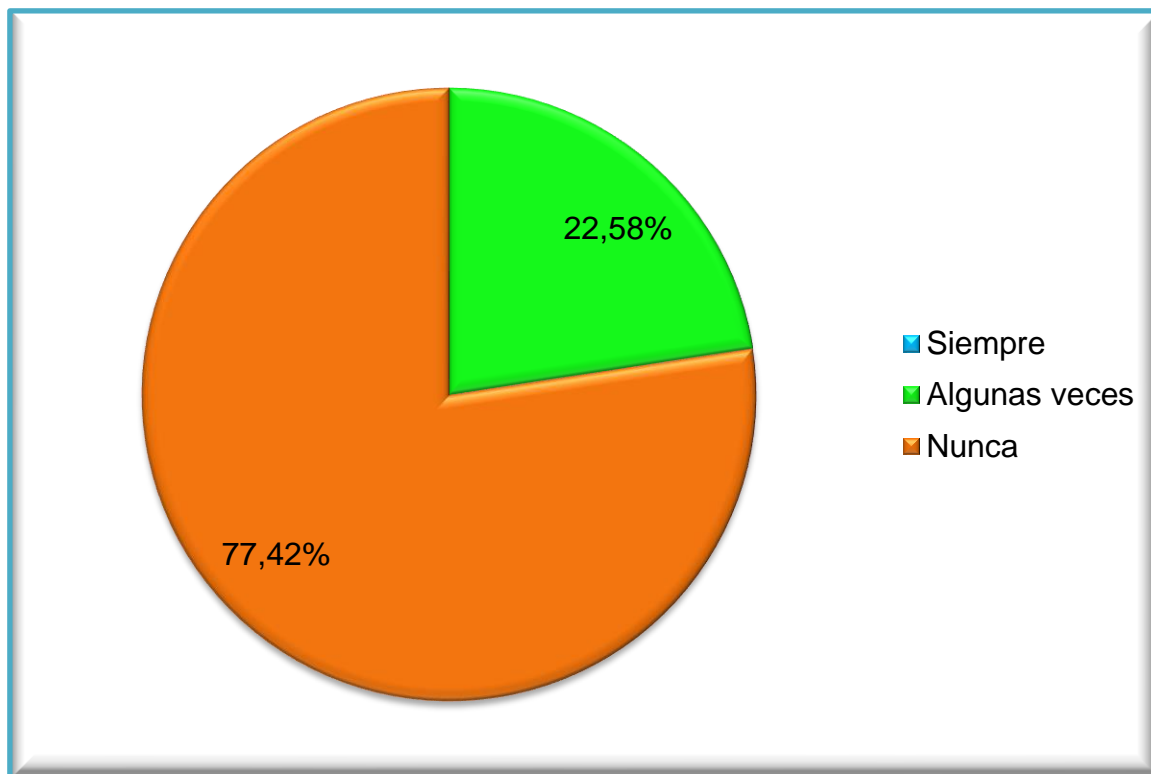
Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Había recibido antes información del banco de los recursos disponibles que existen en programas de crédito de desarrollo según la ley, como el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME)?	0	7	24

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la sexta pregunta del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si habían recibido antes información del banco de los recursos disponibles que existen en programas de crédito de desarrollo según la ley, como el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME), a lo cual, 7 de las personas consultadas con un 22,58 % indicaron que algunas veces habían recibido este tipo de información y un porcentaje del 77,42 % del total de la población respondieron que nunca recibieron antes esta información.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es negativo. En este ítem los clientes establecen un criterio preocupante en donde indican no haber recibido la información con claridad para poder tramitar el crédito respectivo en relación con el programa en estudio, lo cual es un elemento importante de consideración, ya

que un principio básico en la cartelera de créditos es que la información antes del trámite sea precisa y clara para la aplicación y trámite de esta.



*Gráfico 4- 6. Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, Recursos disponibles, en julio del 2019*  
**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-6, 2019

**Tabla 4- 7**

*Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, métodos de publicidad-información, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que existen métodos de publicidad e información suficientes para que los sectores productivos de la comunidad conozcan de estos sistemas de financiamiento?	4	11	16

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la séptima pregunta del cuestionario aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que existen los métodos de publicidad e información suficientes para que los sectores productivos de la comunidad conozcan de estos sistemas de financiamiento; a lo cual, en su mayoría el 51,61 %, siendo 16 personas, indicaron que nunca han existido los métodos suficientes para dar a conocer este sistema de financiamiento; el 35,48 % respondió que algunas veces y, por último, un 12,90 % indicaron que siempre han existido métodos suficientes.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es negativo. En esta pregunta se continúa reforzando la debilidad en los servicios de información del banco debido a que no precisan con claridad los trámites y las necesidades requeridas para realizar la tramitología de este sistema de crédito, por lo que se sigue

evidenciando el problema de información y comunicación existente con el programa vigente, lo cual compromete la funcionalidad y aplicabilidad de este.

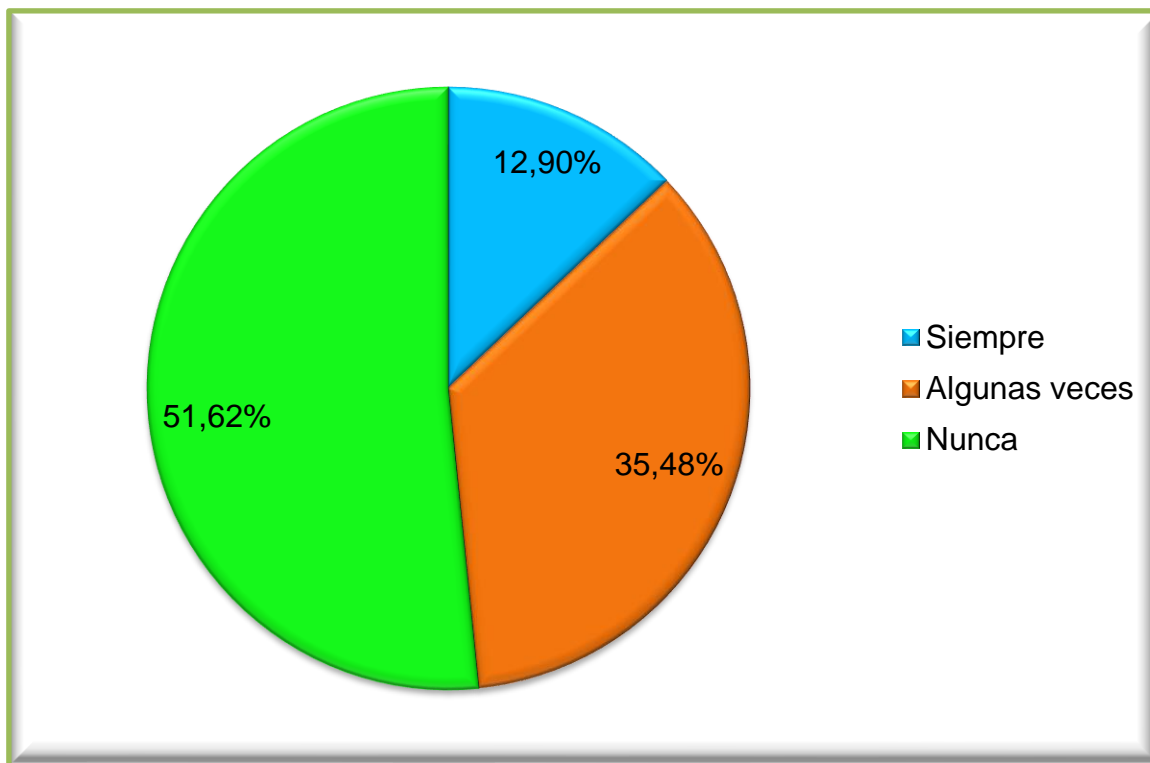


Gráfico 4- 7. Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, métodos de publicidad-información, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-7, 2019

El objetivo número tres de la investigación se detalla a continuación:

Determinar el impacto que ha tenido la utilización de los recursos proporcionados por el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en el fomento y fortalecimiento de micro, pequeñas y medianas empresas del cantón

4.1.5 Análisis de los resultados de la variable número tres: impacto de la utilización de los recursos.

4.1.6 Resultados para la variable tres, con el instrumento aplicado a los clientes.

**Tabla 4- 8**

*Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, desarrollo económico, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que los programas de créditos y avales dirigidos a MIPYMES han sido efectivos en el desarrollo y crecimiento económico del cantón?	7	23	1

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la pregunta número ocho del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que los programas de créditos y avales dirigidos a MIPYMES han sido efectivos en el desarrollo y crecimiento económico del cantón, a lo cual una de las personas consultadas respondió que nunca; siete de estas, con un 22,58 %, indicaron que siempre han sido efectivos y, por último, un 74,19 % para una cantidad de 23 personas del total de la población indicaron que algunas veces.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es neutral. En este aspecto, se sigue mostrando una considerable cantidad de clientes que no tienen

un concepto favorable del programa en su correlación con el modelo de desarrollo requerido en el cantón y las actividades financiadas que la comunidad requiere.

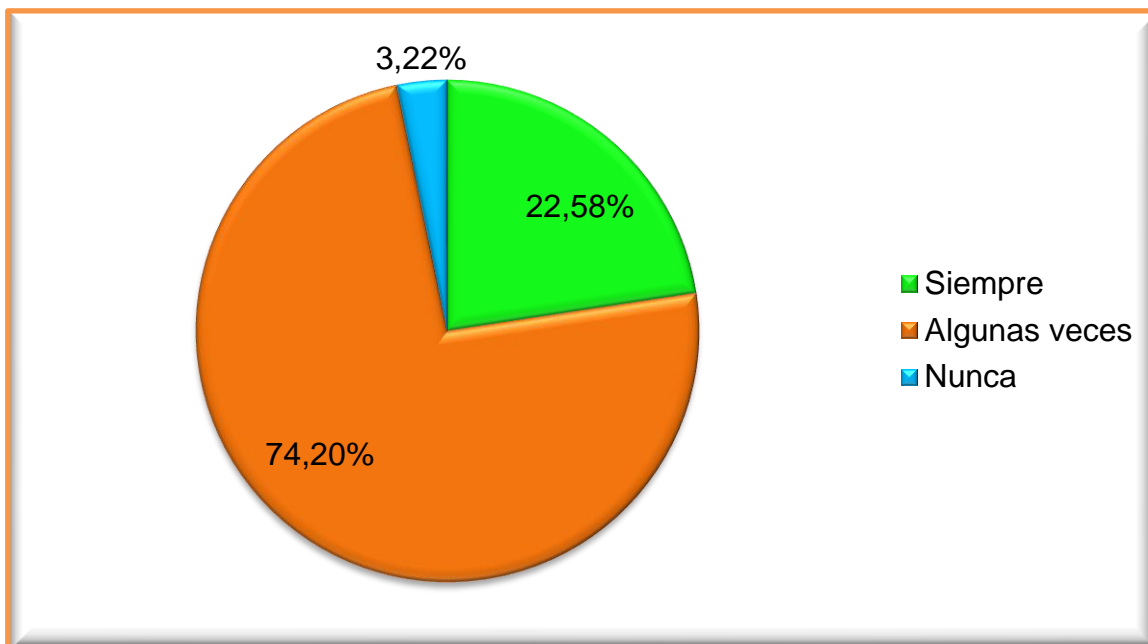


Gráfico 4- 8. Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, desarrollo económico, en julio del 2019

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4-8, 2019

**Tabla 4- 9**

*Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, empleo, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que estos programas de crédito ayudan a las empresas a fomentar los niveles de empleo en la comunidad?	27	4	0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la novena pregunta del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que estos programas de crédito ayudan a las empresas a fomentar los niveles de empleo en la comunidad; a lo cual la mayoría de consultados, con un 87,09 %, siendo 27 personas, afirmaron que siempre ayudan en relación con la fomentación de empleo y las 4 personas restantes, con un 12,90 %, indicaron que algunas veces.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo.

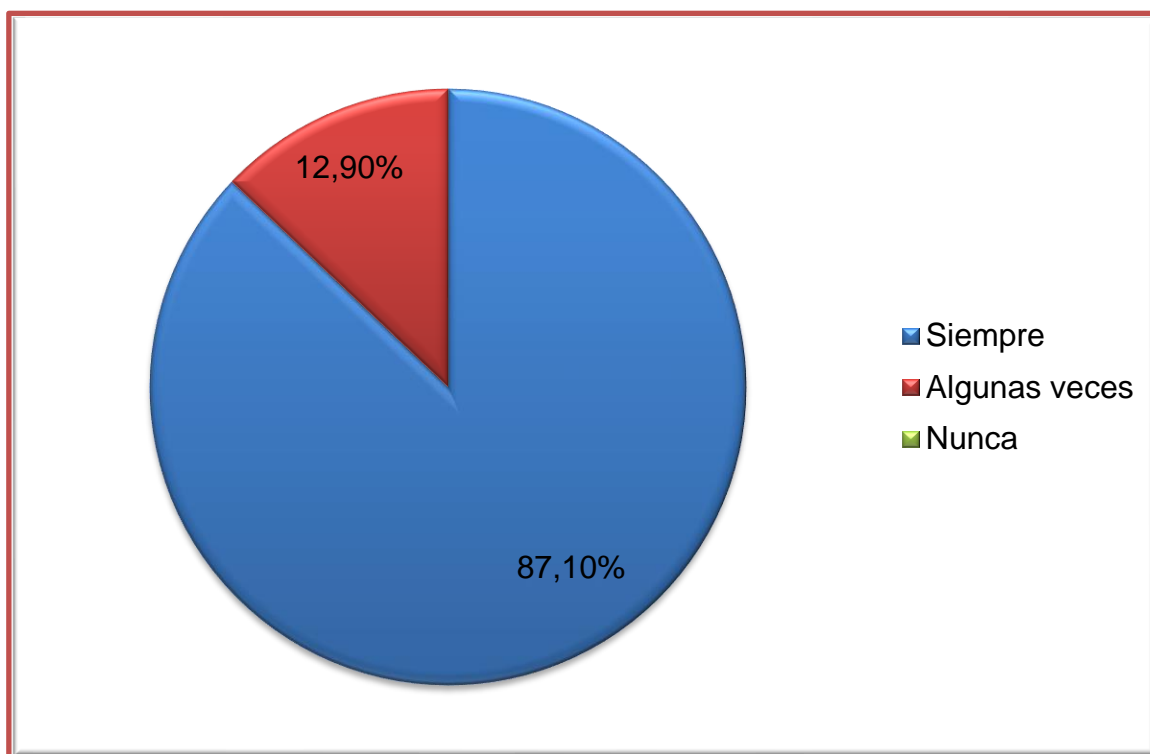


Gráfico 4- 9. Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, empleo, en julio del 2019

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4-9, 2019

**Tabla 4- 10**

*Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, necesidad de fomento y fortalecimiento de MIPYMES, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que se deben fortalecer los programas de crédito, como el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana empresa (FODEMIPYMES), para mayor cobertura de los sectores productivos?	29	2	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la décima pregunta del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que se deben fortalecer los programas de crédito, como el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYMES), para mayor cobertura de los sectores productivos; a lo cual en su mayoría, 29 de las personas consultadas, con 93,55 %, indicaron que siempre se deberían fortalecer estos programas de crédito de desarrollo y solamente dos personas, con un 6,45 %, indicaron que algunas veces.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo.

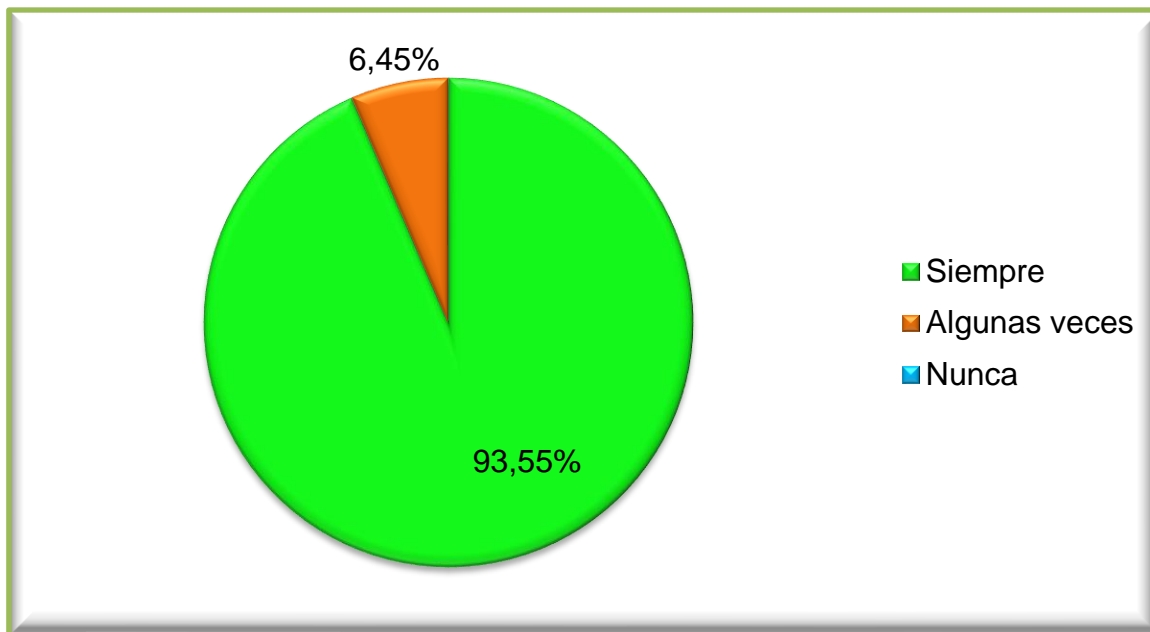


Gráfico 4- 10. Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, necesidad de fomento y fortalecimiento de MIPYMES, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-10, 2019

**Tabla 4- 11**

*Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, viabilidad y rentabilidad de MIPYMES, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que la entidad bancaria realiza los estudios de rentabilidad y viabilidad hacia los clientes de una forma real, analizando detenidamente oportunidades de desarrollo?	9	21	1

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes, 2019

En la pregunta número once, última del instrumento aplicado a los clientes, se les consultó si consideran que la entidad bancaria realiza los estudios de rentabilidad y viabilidad hacia los clientes de una forma real, analizando detenidamente oportunidades de desarrollo, a lo cual, un 67,74 %: es decir 21 personas, indicaron que algunas veces; un 29.03 % de los consultados dijeron que siempre lo hacen de esta manera y, por último, una de las personas ocupando un 3.22 % del total de la población indicó que nunca lo hacen.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es neutral. En el enunciado anterior no se logra percibir con claridad que los clientes visualicen que el banco realice con claridad los estudios de rentabilidad de los clientes para ser beneficiarios del tema, por lo cual es importante tener consideración en este aspecto porque los fondos de cualquier sistema de crédito deben ser manejados con precaución para evitar situaciones de riesgo en relación con la capacidad de pago y riesgo financiero en la colocación de recursos en una cartera de clientes y también analizarlo de forma real para no limitar oportunidades de crédito a clientes potenciales.

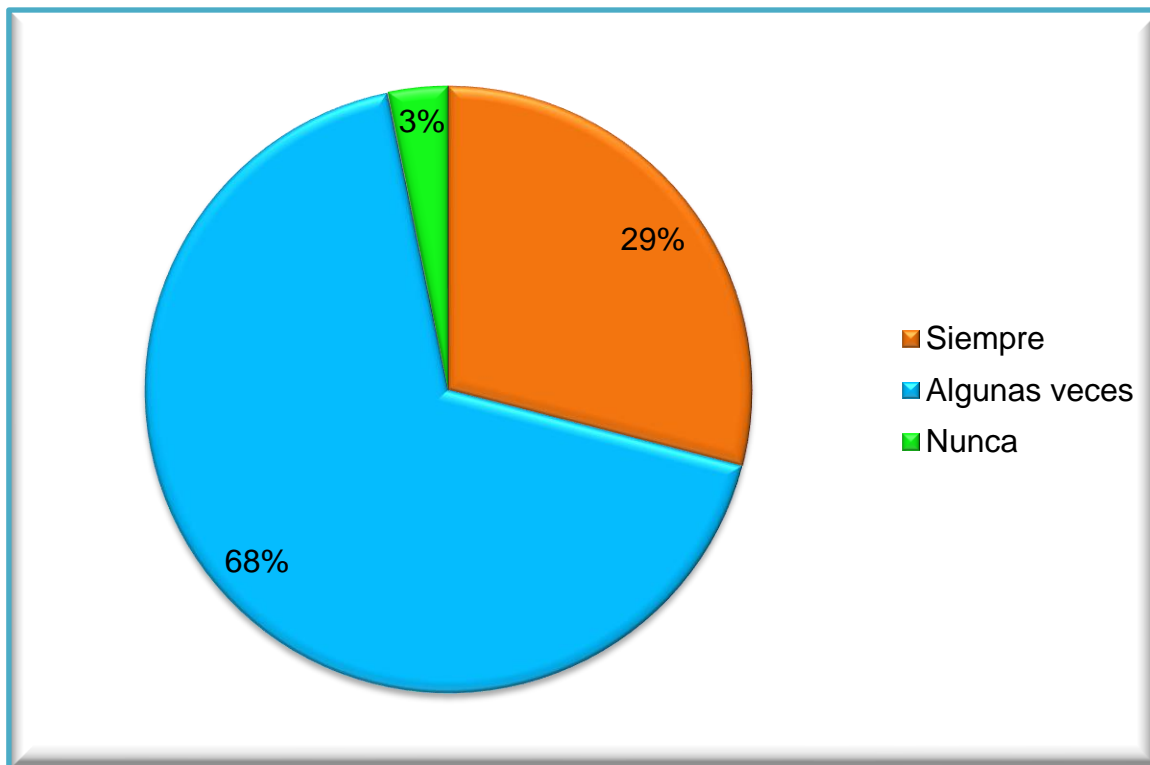


Gráfico 4- 11. Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, viabilidad y rentabilidad de MIPYMES, en julio del 2019

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4-11, 2019

#### **4.2 Análisis e Interpretación de Resultados del Cuestionario Aplicado a los Funcionarios del Centro Empresarial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del Cantón de Turrialba**

El objetivo número uno de la investigación se detalla a continuación:

Determinar los principales aspectos que establece la Ley de Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME), con respecto al fomento y fortalecimiento de MIPYMES.

4.2.1 Análisis de los resultados de la variable número uno: requisitos para créditos, avales y transferencias.

4.2.2 Resultados del censo aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial para la variable uno.

**Tabla 4- 12**

*Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que los requisitos establecidos en el programa de crédito FODEMIPYME se ajustan a las verdaderas necesidades y realidad de los clientes interesados en dicho programa?	6	2	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresaria, 2019

En relación con la pregunta anterior, se realizó un censo a los funcionarios del CE si ellos consideran que los requisitos establecidos para optar por el crédito FODEMIPYME se ajusta o contempla realmente las necesidades de los clientes y si

estos están acorde con la realidad, por lo cual solo dos, quienes representan el 25 %, indicó que en algunas veces sí lo están y los otros seis, quienes representan el 75 %, indican que los requisitos siempre se ajustan a la realidad y a las necesidades de los clientes. De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo porque la mayoría opinan que siempre los requisitos concuerdan con los clientes.

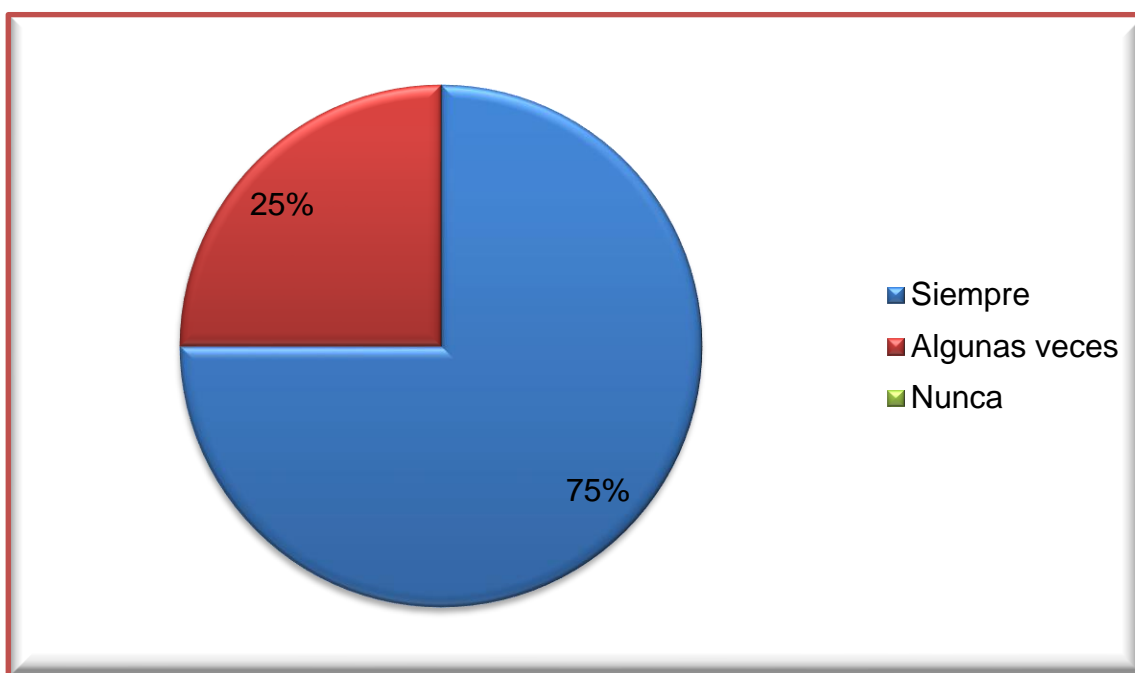


Gráfico 4- 12. Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-12, 2019

**Tabla 4- 13**

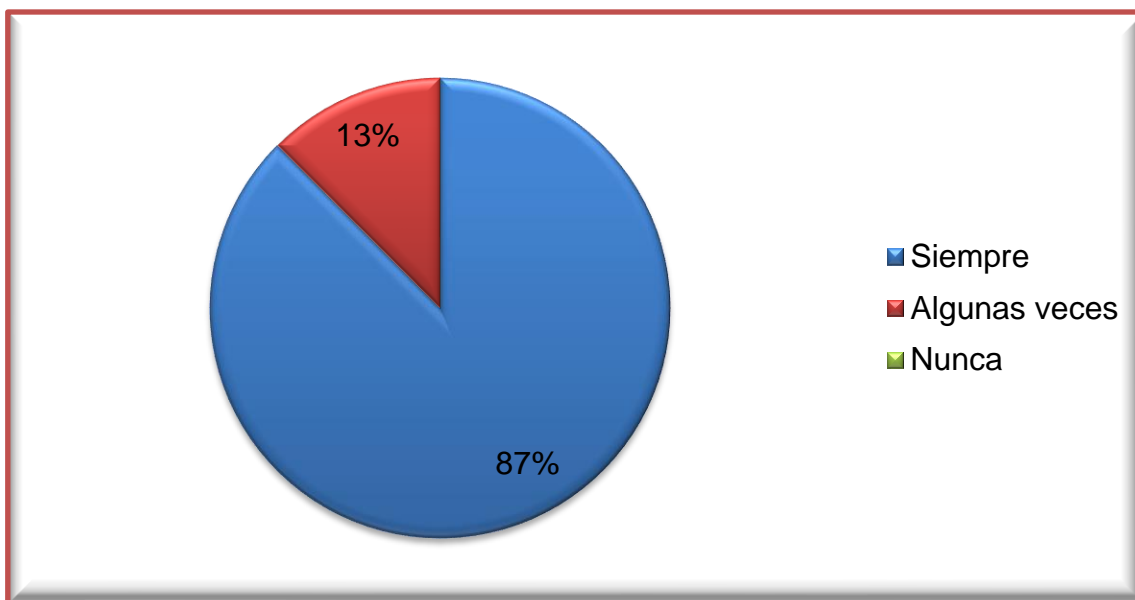
*Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, actividades financieras, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que las actividades financieras del programa FODEMIPYME están acorde con las actividades económicas que realiza el sector productivo del Cantón?	7	1	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En la pregunta trece del instrumento, se investigó si las actividades financieras del programa FODEMIPYME están acorde con las actividades económicas que realiza el sector productivo del cantón, del cual siete funcionarios, quienes representa el 87,5 %, indicaron que siempre; solo uno, quien representa el 12.5 %, respondió que nunca.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo porque casi el total de los funcionarios respondieron que siempre están acordes con las actividades financieras del FODEMIPYME con las actividades productivas en el cantón.



*Gráfico 4- 13. Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la Ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, actividades financiables, en julio del 2019*

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-13, 2019

**Tabla 4- 14**

*Banco Popular, Variable 1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, formalidad o informalidad de las actividades, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que la entidad bancaria brinda información clara en relación con la formalidad de las actividades productivas que pueden calificar para el programa de crédito en estudio?	6	2	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta se investigó si la entidad bancaria brinda información clara en relación con la formalidad de las actividades productivas que pueden calificar para el programa de crédito en estudio, del cual seis funcionarios, quienes representan el 75 %, y solo dos, quienes representan el 25 %, respondió que algunas veces.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo porque la mayoría respondió que siempre

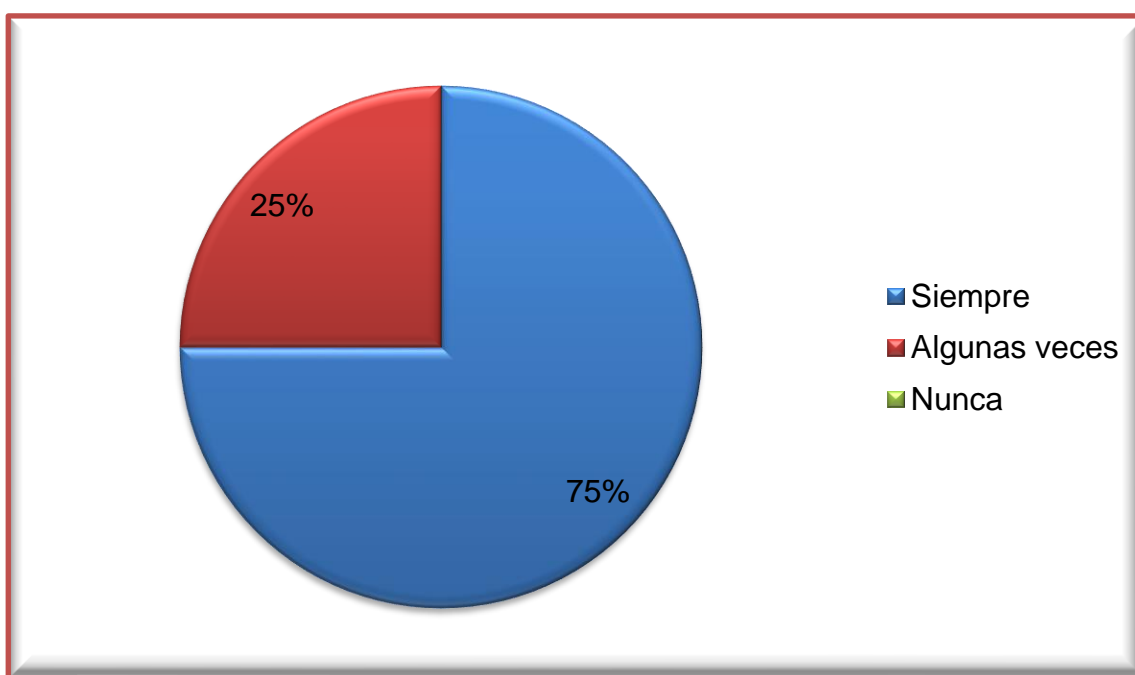


Gráfico 4- 14. Banco Popular, Variable #¿1, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa FODEMIPYME, formalidad o informalidad de las actividades, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-14, 2019

El objetivo número dos de la investigación se detalla a continuación:

Investigar las acciones que, en materia de normativa, requisitos, recursos, oferta de productos y servicios, que ejecuta el Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba.

4.2.3 Análisis de los resultados de la variable número dos: acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba.

4.2.4 Resultados del censo aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial para la variable dos.

**Tabla 4- 15**

*Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, oferta de productos y servicios, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que la oferta de productos y servicios que brinda el banco popular por medio del programa FODEMIPYME es adecuada para las necesidades de la comunidad?	7	1	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta se indagó si los funcionarios consideran que la oferta de productos y servicios que brinda el Banco Popular por medio del programa FODEMIPYME es adecuada para las necesidades de la comunidad, de lo cual siete, quienes representan el 87,5 %, indicaron que siempre y solo uno, quien representa el 12,5 %, respondió que algunas veces.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo porque la mayoría respondió que siempre.

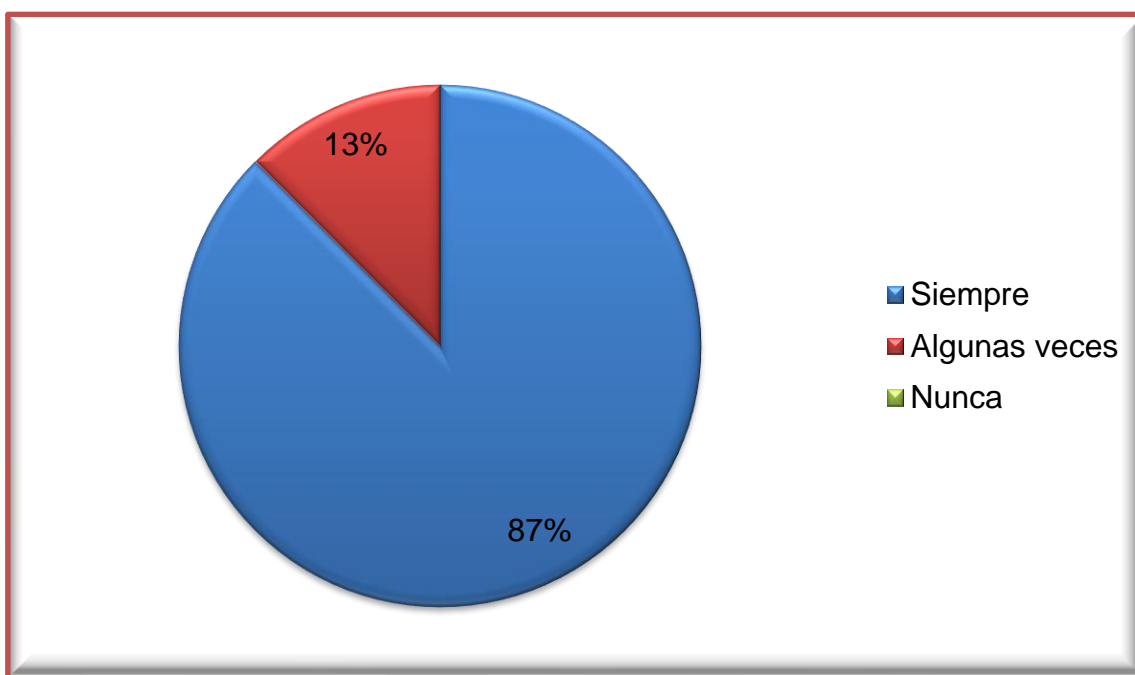


Gráfico 4- 15. Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, oferta de productos y servicios, en el mes de julio del 2019

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4-15, 2019

**Tabla 4- 16**

*Banco Popular, Variable 2, Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, planteamiento de requisitos, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que los requisitos que solicita este programa a los clientes podrían limitar sus posibilidades reales de obtener un crédito?	0	7	1

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta de este instrumento, se indagó entre los funcionarios del CE si consideran que los requisitos que solicita este programa a los clientes podrían limitar sus posibilidades reales de obtener un crédito, del cual, siete, quienes representan el 87.5 %, indicaron que algunas veces y solo uno, quien representa el 12.5 %, indicó que nunca.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es neutral porque casi el total de las personas respondieron que algunas veces. Este es un factor importante, debido a que en los mismos funcionarios se evidencia la incertidumbre al detallar la mayoría que, algunas veces, sí se limitan las posibilidades de los clientes de adquirir los créditos por los requisitos que solicita el programa. Mostrando de esta

forma que el crédito no ofrece las condiciones acordes con las necesidades de los interesados.

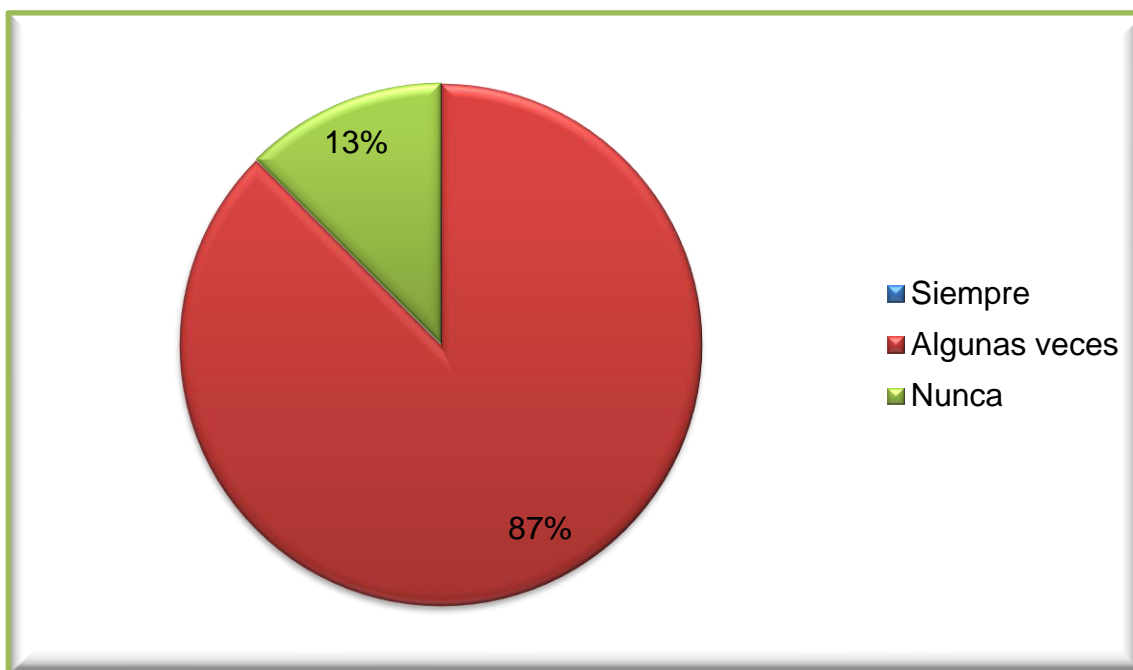


Gráfico 4- 16. Banco Popular, Variable 2, Principales aspectos de la ley del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, FODEMIPYME, requisitos para créditos y avales, en julio del 2019

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4-16, 2019

**Tabla 4- 17**

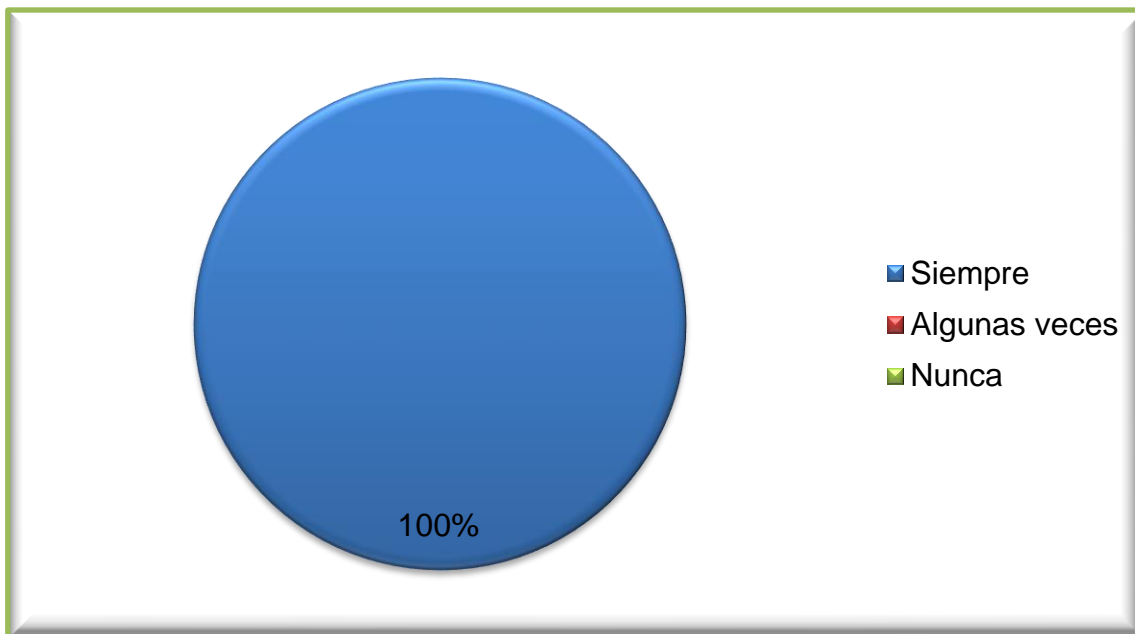
*Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, recursos disponibles, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que los canales de información usados por el banco dan a conocer la disponibilidad de recursos que según la Ley 8262 existen para los empresarios locales?	8	0	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, ¿año?

En esta pregunta del instrumento se indagó sobre si los funcionarios consideran que los canales de información usados por el banco dan a conocer la disponibilidad de recursos que según la Ley 8262 existen para los empresarios locales, de la cual los ocho, quienes representan el 100 %, respondieron que siempre.

De acuerdo con operacionalidad de la variable, este resultado positivo porque todos respondieron que los canales de información que la entidad financiera utiliza siempre dan a conocer sobre los recursos para los empresarios de la localidad.



**Gráfico 4- 17.** Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, recursos disponibles, en julio del 2019  
**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-17, 2019

**Tabla 4- 18**

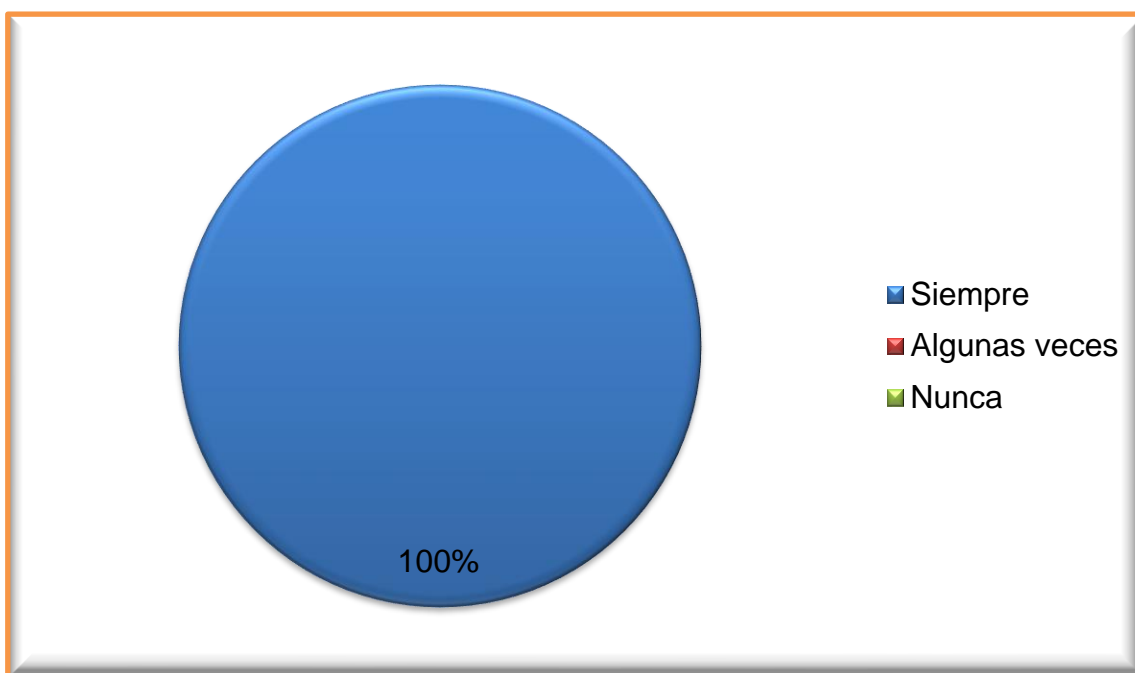
*Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, métodos de publicidad-información, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que existen métodos de publicidad e información suficientes para que los sectores productivos de la comunidad conozcan de este sistema de financiamiento?	8	0	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta del instrumento se indagó sobre si los funcionarios consideran que existen métodos de publicidad e información suficientes para que los sectores productivos de la comunidad conozcan de este sistema de financiamiento, del cual los ocho, quienes representan el 100 %, respondieron que siempre.

De acuerdo con operacionalidad de la variable, este resultado positivo porque todos respondieron que siempre.



*Gráfico 4- 18.* Banco Popular, Variable 2 Acciones del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba, métodos de publicidad-información, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-18, 2019

El objetivo número tres de la investigación se detalla a continuación:

Determinar el impacto que ha tenido la utilización de los recursos proporcionados por el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresas del cantón.

4.2.5 Análisis de los resultados de la variable número tres: impacto de la utilización de los recursos.

4.2.6 Resultados del censo aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial para la variable tres.

**Tabla 4- 19**

*Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, desarrollo económico en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que los programas de créditos y avales dirigidos a MIPYMES han sido efectivos en el desarrollo y crecimiento económico del cantón?	5	3	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta del instrumento se indagó sobre si los funcionarios consideran que los programas de créditos y avales dirigidos a MIPYMES han sido efectivos en el desarrollo y crecimiento económico del cantón, del cual cinco, quienes representan el

62,5 %, respondieron que siempre y los restantes tres, quienes representan el 37,5 %, indicaron que algunas veces.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado positivo.

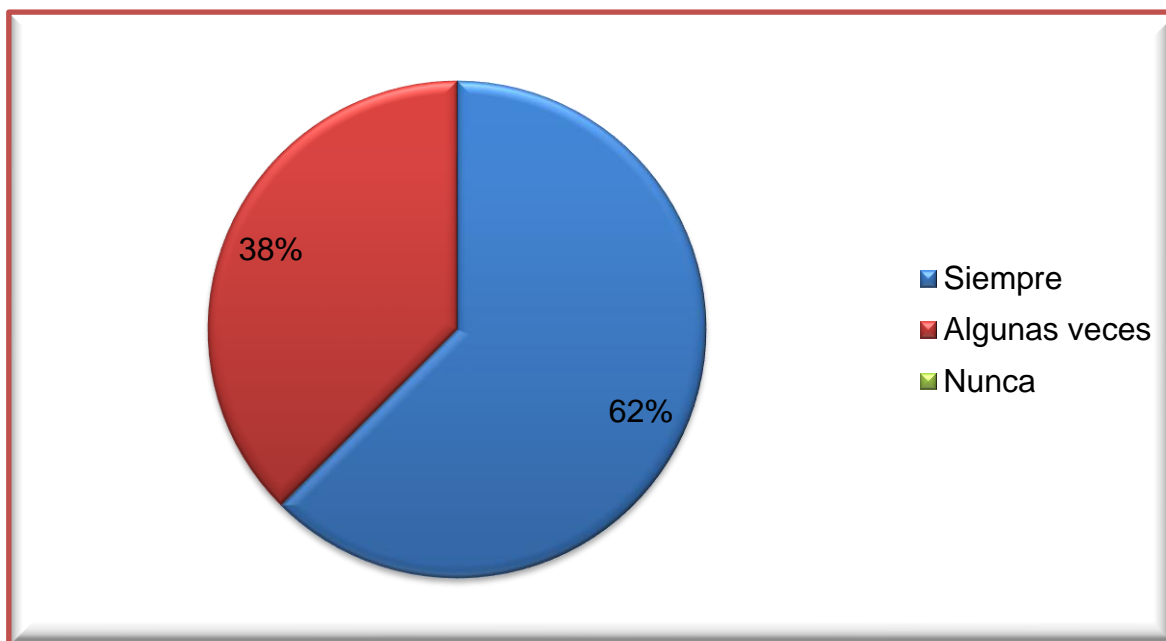


Gráfico 4- 19. Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, desarrollo económico en julio del 2019

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4-19, 2019

**Tabla 4- 20**

*Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, empleo, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que estos programas de crédito ayudan a las empresas a fomentar los niveles de empleo en la comunidad?	5	3	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta del instrumento se investigó sobre si los funcionarios consideran que los programas de crédito que brindan logran ayudar a las empresas a fomentar los niveles de empleo en la comunidad de Turrialba, del cual cinco, quienes representan el 62,5 %, respondieron que siempre y los tres restantes indicaron que algunas veces.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado positivo.

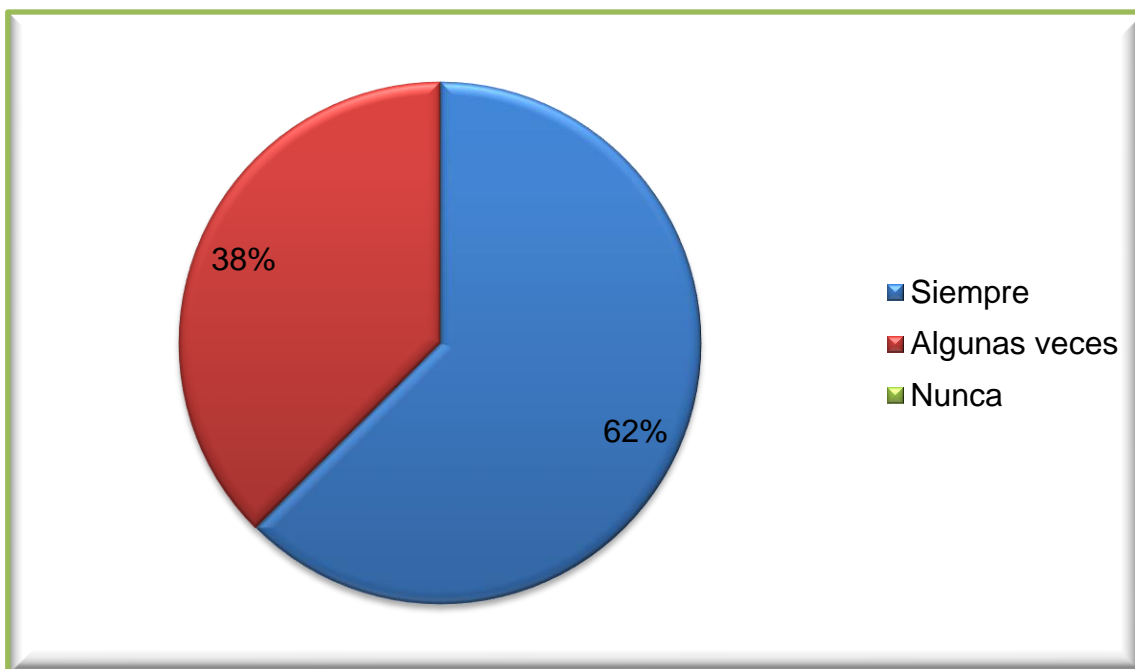


Gráfico 4- 20. Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, empleo, en julio del 2019

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4-20, 2019

Tabla 4- 21

Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, necesidad de fomento y fortalecimiento de MIPYMES, en julio del 2019

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que se debe fortalecer el programa FODEMIPYME para mayor cobertura de los sectores productivos?	7	1	0

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta del instrumento se investigó sobre si los funcionarios consideran que se debe fortalecer el programa FODEMIPYME para mayor cobertura de los sectores productivos, del cual siete, quienes representan el 87,5 %, respondieron que siempre y solo uno, quien representa el 12,5 %, indicó que algunas veces.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo.

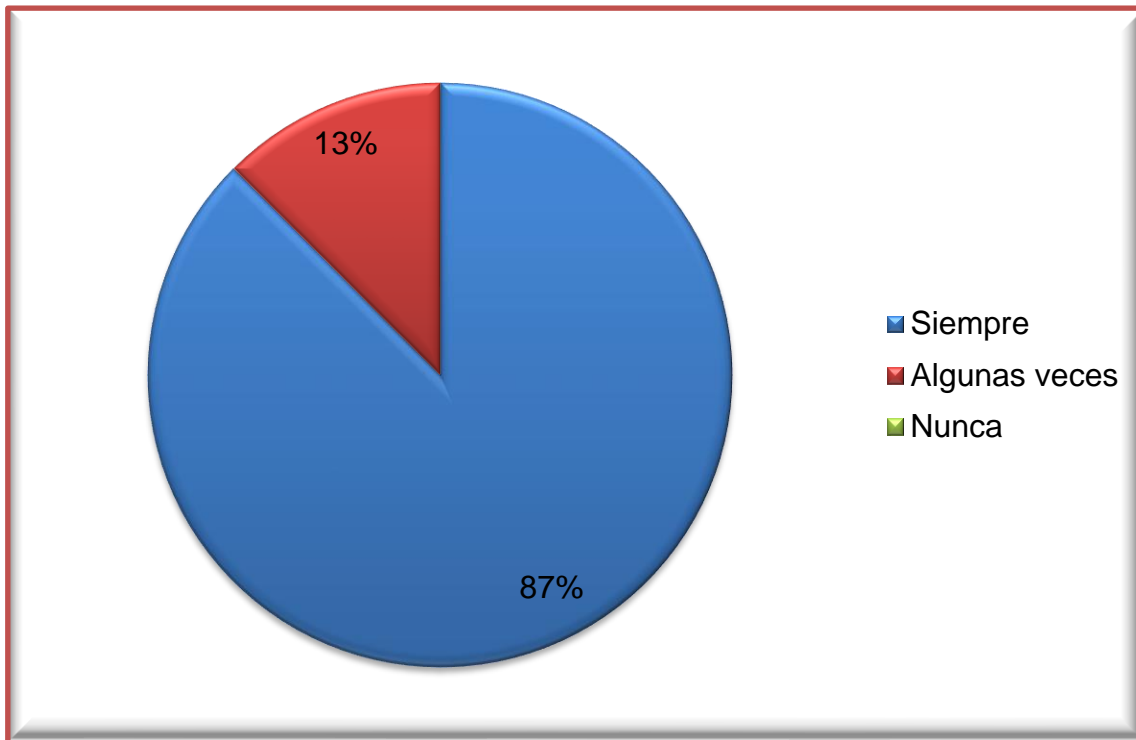


Gráfico 4- 21. Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, necesidad de fomento y fortalecimiento de MIPYMES, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-21, 2019

**Tabla 4- 22**

*Banco Popular, Variable 3 Impacto de la utilización de los recursos, viabilidad y rentabilidad de MIPYMES, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera que existen condiciones de rentabilidad y viabilidad en los clientes que solicitan el programa de crédito de FODEMIPYME?	5	3	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta del instrumento se investigó sobre si los funcionarios consideran que existen condiciones de rentabilidad y viabilidad en los clientes que solicitan el programa de crédito de FODEMIPYME, del cual cinco, quienes representan el 62,5 %, respondieron que siempre y solo tres, quienes representan el 37,5 %, indicaron que algunas veces.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, este resultado es positivo.

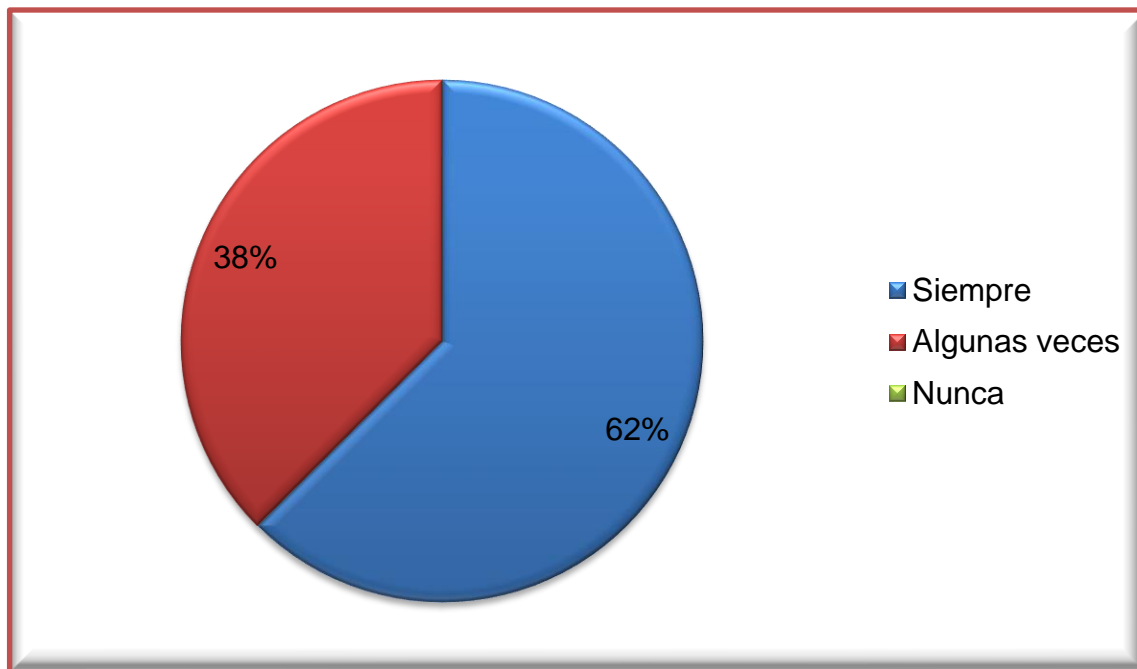


Gráfico 4- 22. Banco Popular, Variable #3 Impacto de la utilización de los recursos, viabilidad y rentabilidad de MIPYMES, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-22, 2019

El objetivo número cuatro de la investigación se detalla a continuación:

Evaluar las fuentes de financiamiento utilizadas en el fondo de garantías para el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa en relación con la colocación de los recursos.

4.2.7 Análisis de los resultados de la variable número cuatro: presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías.

4.2.8 Resultados del censo aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial para la variable cuatro.

**Tabla 4- 23**

*Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera usted actualmente la necesidad de establecer metas para alcanzar el objetivo por el cual fue creado el FODEMIPYME?	6	2	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta del instrumento se investigó sobre si los funcionarios consideran que es necesario que exista una meta establecida con respecto a la colocación de productos de FODEMIPYME con el objetivo de alcanzar su finalidad, del cual seis, quienes representan el 75 %, respondieron que siempre y solo dos, quienes representan el 25 %, indicaron que algunas veces.

De acuerdo con operacionalidad de la variable, este resultado es positivo.

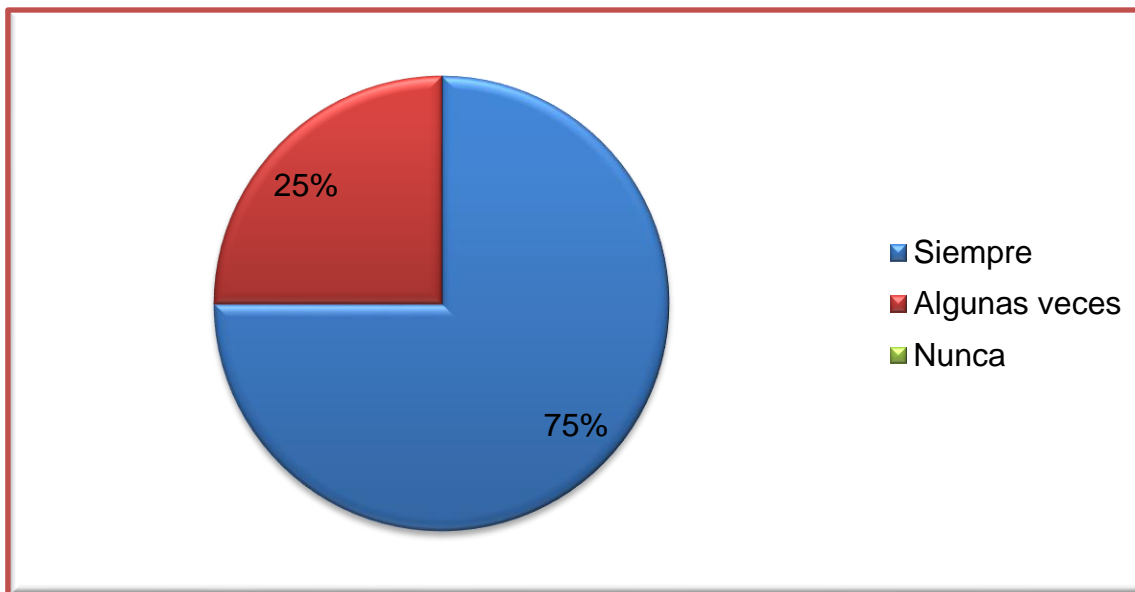


Gráfico 4- 23. Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-23, 2019

**Tabla 4- 24**

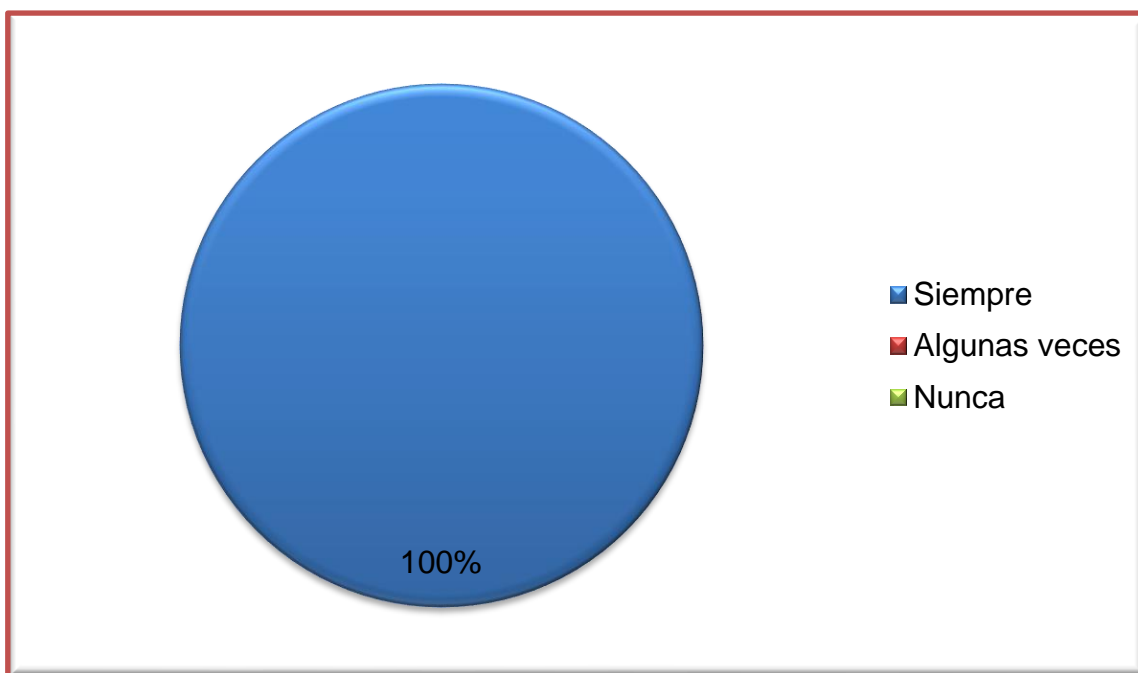
*Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera importante que se establezca un programa acción a fin equilibrar las distintas fuentes de recursos obtenidas para el FODEMYPE y su adecuada distribución?	8	0	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta del instrumento se indagó sobre si los funcionarios consideran importante que se establezca un programa acción a fin de equilibrar las distintas fuentes de recursos obtenidas para el FODEMYPE y su adecuada distribución, del cual los ocho, quienes representan el 100 %, respondieron que siempre.

De acuerdo con operacionalidad de la variable, este resultado es positivo porque todos respondieron que siempre, esto se debe a que a través de la investigación realizada se demuestra la necesidad de que los recursos otorgados sean utilizados satisfactoriamente.



*Gráfico 4- 24.* Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-24, 2019

**Tabla 4- 25**

*Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019*

Ítem consultado	Opciones de respuesta		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Frecuencia Absoluta		
¿Considera necesaria la fiscalización y seguimiento para cada una de las PYMES que son beneficiarias del FODEMYPYME a fin de dar un uso adecuado de los recursos?	5	3	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios del Centro Empresarial, 2019

En esta pregunta del instrumento se investigó sobre si los funcionarios consideran necesaria la fiscalización y seguimiento para cada una de las PYMES que son beneficiarias del FODEMYPYME, del cual cinco, quienes representan el 62,5 %, respondieron que siempre y solo tres, quienes representan el 37,5 %, indicaron que algunas veces.

De acuerdo con operacionalidad de la variable, este resultado es positivo, dado que los funcionarios creen importante que exista un programa de seguimiento a fin de velar por el correcto uso de los beneficios que se brinda, como también poder brindar apoyo en proceso de crecimiento.

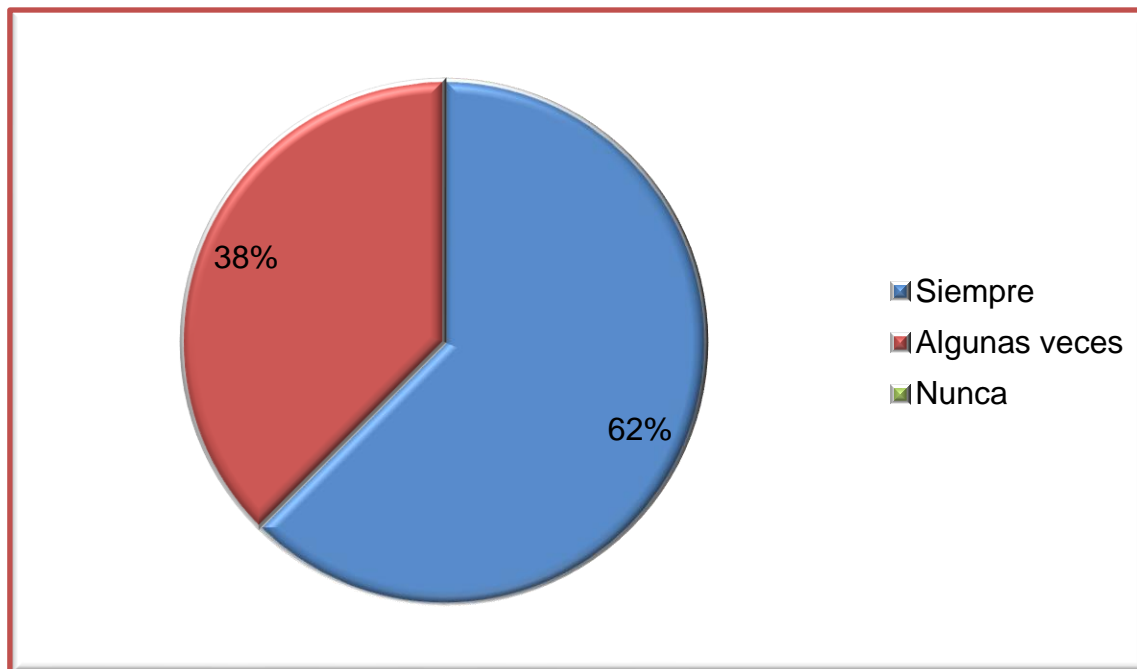


Gráfico 4- 25. Banco Popular, Variable 4 Presupuesto otorgado al FODEMIPYME en relación con el fondo de garantías, en julio del 2019

**Fuente:** Datos obtenidos de la tabla 4-25, 2019

**CAPÍTULO V:**  
**DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

## 5.1 Interpretación de los Resultados

El desarrollo de este capítulo se realiza con el fin de realizar una verificación y control del proceso administrativo que el Centro Empresarial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del cantón de Turrialba llevan a cabo con la colocación y otorgamiento de beneficios a los clientes que son partícipes de esta ayuda, por lo que se establece la necesidad de instituir posibles mejoras a la forma de organización y principales acciones que se puedan utilizar a fin de mitigar riesgos en el proceso y el no cumplimiento de los objetivos por el cual el fondo fue creado.

Conforme con los datos encontrados en el cuestionario aplicado y los hallazgos descubiertos en la investigación de la entidad propuesta, se determina que actualmente la institución lleva a cabo una colocación sumamente baja, dado que, a través de la información recolectada, este fondo debe contar con más beneficios que promuevan un desarrollo mayor del sector empresarial, además no es posible observar soportes para la ejecución de programas de FODEMIPYME, lo que, a su vez, se ve reflejado en el sentir de los empresarios que consideran necesario un asesoramiento mejor y sobre todo una orientación en cada uno de los procesos.

Por otro lado, es importante resaltar el papel que cumple el Banco Popular en la colocación del FODEMIPYME, dado que su objetivo como ente operador principal de esta actividad ha sido insatisfactoria, producto de los resultados que se reflejan especialmente en el sector de Turrialba, donde se puede observar que en el periodo 2019 han sido solamente dos casos otorgados satisfactoriamente; es ahí donde es necesario cuestionar la función que esta institución está llevando a cabo para hacer

del fondo un apoyo al sector empresarial. Por consiguiente, las funcionalidades que se deben llevar a cabo como tareas principales han ido perdiendo valor con el tiempo y en su lugar son sustituidas por objetivos comerciales que, en la actualidad, son una realidad por las instituciones bancarias.

A su vez, se debe resaltar que en la actualidad en el centro empresarial del cantón de Turrialba es reconocido por las instalaciones que tienen a disposición de los clientes; sin embargo, a través de los estudios realizados desde el 2016, la institución ha tenido una disminución de los casos otorgados generando dudas de la correcta aplicabilidad de la estrategia de ventas y el asesoramiento hacia los clientes.

Al mismo tiempo, que las medidas institucionales no se han llevado a cabo en su gran parte del año la economía del cantón de Turrialba y Jiménez, que representan los sectores que abarca el centro empresarial, ha venido en deterioro porque sus principales fuentes de recursos han tenido problemas ambientales que afectan las principales actividades generadoras de ingresos, lo cual provoca una recesión de la economía del sector.

Como resultado, los cultivos de caña y café que han dominado por muchos años el sector primario de generación de ingresos han tenido problemas serios para poder competir a su vez en el mercado internacional, se habla específicamente de precios en el mercado mundial, aunado a los altos costos de producción en la zona y la presencia de la enfermedad de la Roya en el café y la plaga de la Broca del Café. De

esta manera, los empresarios han tomado medidas por reducir las áreas efectivas de siembra y muchos productores han abandonado sus cultivos, pasando a economías de subsistencia, o incluso han tenido que abandonar sus fincas para buscar trabajo en otras actividades económicas o incluso en otros lugares del país.

Con respecto al sector pecuario, la ganadería de leche que se genera, mayormente, en las faldas del Volcán Turrialba y en la zona de Santa Teresita de Turrialba ha sufrido repercusiones importantes, especialmente a los productores de Queso y otros productos lácteos; de igual manera por temas ambientales como las erupciones, principalmente de ceniza y gases tóxicos, que han afectado la llegada de clientes y también la fabricación de estos productos por la muerte o enfermedad de muchos animales.

En fin, este problema ha generado consecuencias en la economía de las familias y de la región, lo que ha provocado inestabilidad y pocas oportunidades de negocio; a su vez, los sectores de servicio y comercio dependen mucho de los ingresos de las actividades agropecuarias y, por supuesto, han visto disminuido también su nivel de actividad. De igual manera, el cantón de Siquirres, que corresponde ser atendido por el CE de Turrialba, tiene una economía bastante informal y gran parte de su actividad económica depende de empresas bananeras y piñeras que generan mucho trabajo no especializado y de salarios bajos.

Dado esto, es indispensable que el Centro Empresarial opte por medidas que busquen y promuevan otras actividades que puedan llevar a cabo en el sector y brindar esa ayuda que se necesita, así como el asesoramiento a los distintos clientes que desean emprender sus negocios, para lo que requieren una necesidad de la creación de un marco normativo que promueva un sistema orientado a las oportunidades de negocio de la zona que permita la creación de nuevas PYMES.

Por otra parte, los funcionarios del Centro Empresarial son conscientes de que el mercado financiero obliga a realizar un trabajo totalmente integral de la cartera, por lo que se prioriza la cartera de clientes utilizando la teoría del 80/20; es decir, el 20 % de los clientes generan el 80 % de la cartera. Desde este modelo, se permite distribuir toda la cartera activa entre los ejecutivos de ventas para la atención de esos clientes prioritarios con estrategias para una atención personalizada y brindado una asesoría mucho mayor, sin dejar de lado la cartera estándar que es la cartera correspondiente al 80 % de los clientes, con el 20% de la cartera. Con esa finalidad se brinda la oportunidad de alcanzar una integración de los clientes a otros productos y servicios del Banco, generando fidelización y mayor rentabilidad a la institución financiera.

Con esa finalidad, se debe mejorar el papel que cumple la Unidad Técnica del FODEMIPYME en la fiscalización y cumplimiento de los recursos que son transferidos al fondo y, específicamente, en la parte de la utilización de los recursos, esto con el fin de cumplir con cada una de las expectativas de los empresarios.

### **5.1.1 Actividades por desarrollar.**

Se establecen una serie de intervenciones, las cuales se deben implementar en el cumplimiento de cada una de las observaciones y se presentan medidas de controles más vigorosas para una correcta efectividad del fondo.

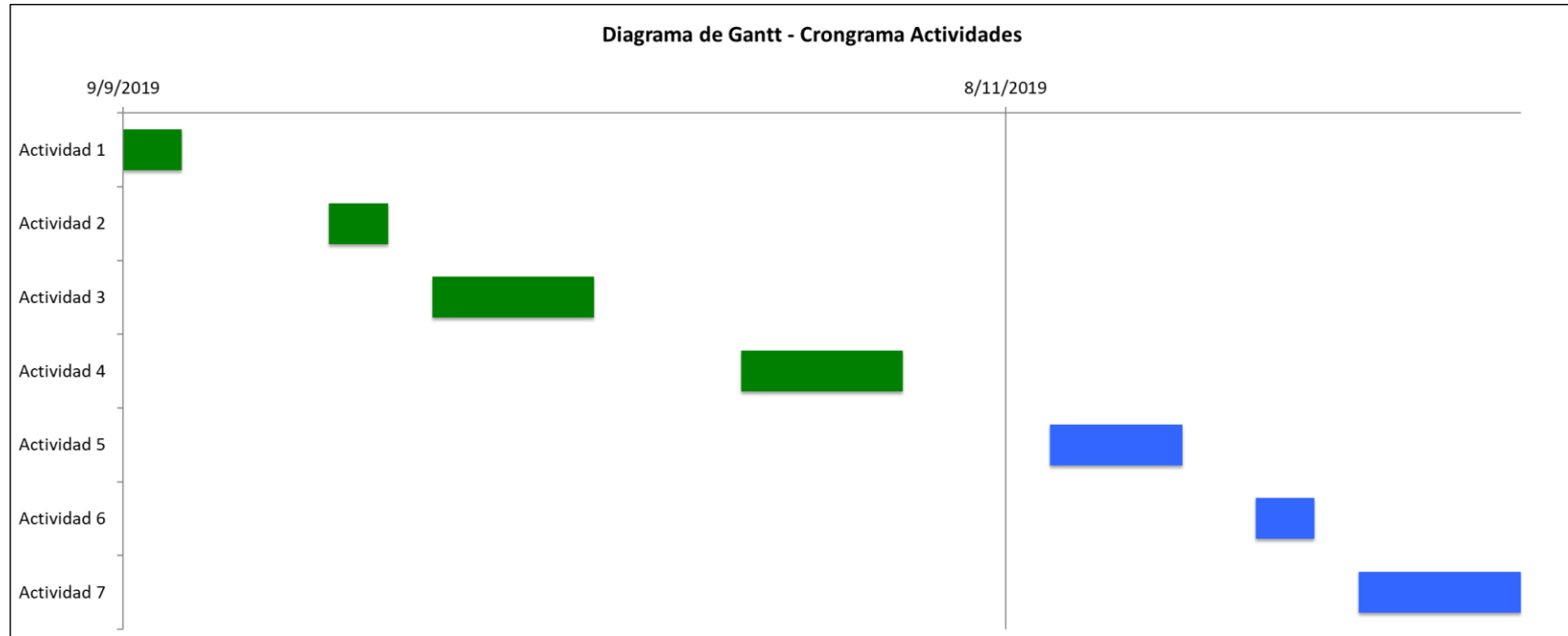
### 5.1.2 Cronograma de actividades.

**Tabla 5- 1**

*Cronograma de actividades*

Nombre de la tarea	Fecha de inicio	Fecha final	Duración (días)	Descripción de la tarea	Ejecutivo Responsable
Actividad 1	9/9/2019	13/9/2019	4	Elaboración de un programa institucional con metas establecidas a los funcionarios del CE	Supervisor
Actividad 2	23/9/2019	27/9/2019	4	Organización estructural del Centro Empresarial	Supervisor
Actividad 3	30/9/2019	11/10/2019	11	Acciones de control interno	Asistente administrativo y Analistas de crédito
Actividad 4	21/10/2019	1/11/2019	11	Programa de capacitación al personal sobre diversas estrategias de ventas y servicio al cliente	Supervisor
Actividad 5	11/11/2019	20/11/2019	9	Control y seguimiento de los casos aprobados con éxito en el CE	Ejecutivo de venta y Formalizador de crédito
Actividad 6	25/11/2019	29/11/2019	4	Plan de publicidad trimestral de FODEMIPYME	Supervisor
Actividad 7	2/12/2019	13/12/2019	11	Visita de campo como medida de ayuda en la validación de futuros proyectos	Ejecutivo de venta y Formalizador de crédito

**Fuente:** Elaboración propia, 2019



*Ilustración 5- 1.* Diagrama de Gantt – Cronograma actividades

**Fuente:** Elaboración propia, 2019

### **5.1.3. Presupuesto necesario.**

El desarrollo de las diversas actividades como medidas de respuesta al proyecto de investigación serán realizadas por los funcionarios del CE con la debida aprobación del supervisor, dado esto no se lleva a cabo la realización de un presupuesto. De esta manera, las capacitaciones realizadas por parte del departamento, por lo general, tienen un costo en el que se incurre en el momento de realizarlas, debido a la contratación de personal especializado en el tema; no obstante, las de esta propuesta no tendrán costo alguno ya que las impartirá personal de la empresa.

### **5.1.4 Desarrollo de las actividades.**

En este apartado se detalla cada una de las actividades que se formulan en la resolución al trabajo de investigación acorde con los resultados obtenidos, para lo cual se lleva a cabo una descripción detallada de la actividad, junto con el responsable y también se detalla el tiempo con la finalidad de brindar una solución a las conclusiones encontradas en la investigación.

Cada una de las tareas tiene un tiempo específico, este es pactado en el apartado anterior donde se elabora un cronograma de actividades y su seguimiento a lo largo de los meses pactados con el equipo.

#### *5.1.4.1 Actividad 1. Elaboración de un programa institucional con metas establecidas a los funcionarios del CE.*

#### **Descripción de la actividad**

Se deben establecer metas trimestrales que promuevan a los funcionarios del centro empresarial a una mayor colocación del FODEMIPYME, esto mediante la búsqueda de posibles clientes potenciales. De igual manera, se logra una mayor compromiso y énfasis en las herramientas que se tienen a disposición, junto con una adecuada verificación y supervisión de estos indicadores.

### **Plan de acción**

- Creación de una matriz de metas por funcionario de acuerdo con sus funciones asignadas que contribuyan al nuevo programa de colocación,
- Validación, seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas.

### **Responsabilidades y tiempo**

El responsable de esta actividad es el supervisor del CE y la tarea está estipulada para ejecutarse en la segunda semana de septiembre 2019. El supervisor estará a cargo de esta actividad a fin de validar que se cumplan las metas establecidas por cada funcionario y de llevar un proceso con aquellas que realizan una adecuada gestión.

#### *5.1.4.2 Actividad n° 2. Organización estructural del Centro Empresarial.*

### **Descripción de la actividad**

Creación de un proyecto con respecto al recurso humano mediante el establecimiento de la estandarización de puestos y funciones en el CE de Turrialba. Aunque no se cuenta con la totalidad de funcionarios que se requieren para tener una estructura

totalmente completa y estandarizada, la distribución de puestos de acuerdo con la estrategia de atención de clientes es fundamental es una mejora en el servicio al cliente; es decir, establecer los ejecutivos y analistas senior para la atención de clientes priorizados y los ejecutivos y analistas junior para la atención de la cartera de clientes estándar.

### **Plan de acción**

- Verificación de las labores asignadas a cada funcionario,
- Creación de una lista de responsabilidades, donde cada colaborador esté comprometido con sus labores y lleve a cabo un seguimiento con las nuevas tareas que se le asignen en relación con las demás actividades propuestas.

### **Responsabilidades y tiempo**

El responsable de esta actividad es el supervisor del CE y la tarea está estipulada para ejecutarse en la cuarta semana de septiembre 2019. El supervisor estará a cargo de esta actividad, a fin de crear una nueva estructura organizacional que se ajuste a las nuevas actividades que serán desarrolladas a razón de la propuesta de esta investigación.

#### *5.1.4.3 Actividad 3. Acciones de control interno.*

### **Descripción de la actividad**

Se implementarán 4 acciones por seguir con el objetivo de mejorar los procedimientos administrativos en la colocación de los productos, a fin de velar por un proceso de mejora continua que permita tener una eficiencia en cada caso resuelto.

### **Plan de acción**

Para el desarrollo de esta tarea se tomarán las siguientes medidas:

- Revisión periódica de los expedientes formalizados, con el objeto de corregir las faltas que se presentaron en el proceso de documentación, análisis y formalización del crédito,
- Previo a la formalización de los créditos, mediante una lista de comprobación se verifica que se cumplan con las medidas de control interno en los expedientes,
- Para llevar un verdadero control sobre el cumplimiento de los planes de inversión, se estableció e implementó una bitácora con la información suficiente de cada crédito formalizado de manera que se pueda dar un seguimiento puntual a cada caso y lograr el mayor cumplimiento posible de los planes de inversión,
- Con respecto a la Política Conozca su Cliente, se hace una revisión constante del estado de estas y se mantiene comunicación constante con el Técnico de Cumplimiento respectivo de manera que se logre el 100% de efectividad en la confección de las políticas.

## **Responsabilidades y tiempo**

Los responsables de esta actividad son el asistente administrativo y los analistas de crédito, además la tarea está estipulada para ejecutarse en la cuarta semana de septiembre y la segunda semana de octubre 2019.

### *5.1.4.4 Actividad n° 4. Programa de capacitación al personal sobre diversas estrategias de ventas y servicio al cliente.*

## **Descripción de la actividad**

Se implementará todo un programa de capacitación orientado a los funcionarios del CE, a fin de velar que estos puedan adquirir todos los conocimientos necesarios para poder asesorar y dar un acompañamiento satisfactorio al cliente, lo cual permite, de esta manera, la claridad de la información.

## **Plan de acción**

- Creación de un proceso de capacitación orientados a todos los funcionarios, con mayor prioridad del ejecutivo de ventas y los analistas de crédito de acuerdo con las nuevas normativas que se van generando por organismos de supervisión nacional o internacionales,
- Hacer un trabajo con desarrollo para humano disminuir las brechas en competencias entre los funcionarios que realizan las mismas funciones.

## **Responsabilidades y tiempo**

El responsable de esta actividad es el supervisor del CE y la tarea está estipulada para ejecutarse en la tercera semana de octubre y la primera semana de noviembre del 2019. El supervisor estará a cargo de esta actividad a fin de validar cada uno de los funcionarios posee el conocimiento necesario para brindar un asesoramiento de calidad a los empresarios que sean partícipes del FODEMIPYME.

5.1.4.5 Actividad 5. Control y seguimiento de los casos aprobados con éxito en el CE.

## **Descripción de la actividad**

Se llevará a cabo todo un programa de seguimiento para aquellos empresarios quienes son beneficiados por medio del fondo a fin de verificar que estos puedan tener un crecimiento acorde con su actividad, además se logrará observar el crecimiento empresarial del cliente que permite, a futuro, la colocación de nuevos productos que, a su vez, motiven a otros empresarios a formar de esta oportunidad.

## **Plan de acción**

- Creación de un programa de acompañamiento del cliente en todo el proceso de crecimiento empresarial, así como la oportunidad de brindarles apoyo en las dudas que surjan el proceso,
- Establecimiento de un horario predeterminado a fin de llevar el control de la puesta en marcha del programa realizado de forma semanal.

## **Responsabilidades y tiempo**

Los responsables de esta actividad son el ejecutivo de venta y el formalizador de crédito y la tarea está estipulada para ejecutarse en la tercera y cuarta semana de noviembre 2019. Se establecen estos funcionarios debido a que son ellos los partícipes de la última etapa en la finalización de los casos.

### *5.1.4.6 Actividad 6. Plan de publicidad trimestral de FODEMIPYME.*

## **Descripción de la actividad**

En coordinación con la dirección del Banco Popular, se establecerán una fecha específica por trimestre, con el objetivo de llevar a cabo una feria orientada al FODEMIPYME que permita dar a conocer los beneficios del fondo y cuáles personas son beneficiadas a través de esta gran ayuda. La publicidad se pueda realizar en las oficinas del Banco Popular de Turrialba o en el Parque Central del cantón con la debida autorización de la municipalidad.

## **Plan de acción**

- Planificación, coordinación y ejecución del plan publicitario del FODEMIPYME orientado a los empresarios del sector de Turrialba,
- Comunicación por los diversos medios de comunicación de la zona a fin de dar a conocer esta las oportunidades de emprender su propio negocio.

## **Responsabilidades y tiempo**

El responsable de esta actividad es el supervisor del CE y la tarea está estipulada para ejecutarse en la quinta semana de noviembre 2019. El supervisor

estará a cargo de la organización y la fiscalización de esta actividad a fin de validar que se cumpla el objetivo por el cual se está realizando la feria de FODEMIPYME.

*5.1.4.7 Actividad 7. Visita de campo como medida de ayuda en la validación de futuros proyectos.*

**Descripción de la actividad**

Se instituirá en el CE la necesidad de realizar visitas mensuales de campo aquellos empresarios que tengas dudas acerca la viabilidad y factibilidad de sus proyectos, con el objetivo de tener un acercamiento con el cliente y poder brindar recomendaciones a sus negocios.

**Plan de acción**

- Visitas periódicas de forma mensuales a los empresarios que desean información acerca de la viabilidad de sus negocios.

**Responsabilidades y tiempo**

Los responsables de esta actividad son el ejecutivo de venta y el formalizador de crédito y la tarea está estipulada para ejecutarse en la primera y segunda semana de diciembre del 2019.

**CAPÍTULO VI:**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **6.1 Conclusiones**

En este capítulo se realizarán las conclusiones y recomendaciones que se lograron establecer en relación con los datos recolectado durante el desarrollo de la investigación. De esta manera, se llevó a cabo la realización de una conclusión para cada variable de estudio.

### **6.1.1 Conclusión general.**

Se establece que el Centro Empresarial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del Turrialba cuenta con una serie de procedimientos administrativos que con llevan otorgar este fondo a todos los empresarios del cantón. No obstante, la colocación de este producto no ha sido eficiente, esto dada la divulgación y requerimientos en temas normativos que han impedido una mayor demanda, así mismo la publicidad por parte de los colaboradores no es suficiente dado que consideran que los beneficios no son los mejores para el crecimiento productivo de la región, de esta manera se determina que existen varios puntos de mejora al proceso administrativo que se deben llevar a ejecución, de manera necesaria, a fin de poder hacer uso correcto de este producto.

Se aplica una encuesta a los funcionarios del Centro Empresarial y los clientes, el cual clarifica la colocación que el FODEMIPYME ha mantenido a nivel de la región, así como de las distintas inconsistencias que se demuestran en relación con los beneficios que brinda el fondo.

Por lo tanto, la entidad se ve afectada dado que muchos empresarios consideran que no poseen los conocimientos necesarios que los ayuden a obtener un crecimiento y, además, que los beneficios que se ofrecen no son los esperados. Por consiguiente, es indispensable que exista un adecuado hilo en la revisión de los procesos, sus políticas y requerimiento a fin velar por corregir las imperfecciones del fondo y su adecuada aplicabilidad a la población meta.

### **6.1.2 Conclusiones específicas**

- a) De acuerdo con el primer objetivo específico, se concluye:

#### **Enfoque funcionarios**

En primera instancia, los funcionarios del Centro Empresarial del Banco Popular consideran que siempre las actividades financiables por el FODEMIPYME están acordes con las actividades productivas en el cantón. De esta manera se puede observar más las discrepancias existen entre poblaciones muestreadas, dado que es necesario que exista una concordancia con respecto al programa para ambos casos, todo esto como respuestas a las necesidades económicas que en la actualidad enfrenta el cantón y no dejando de lado el objetivo para el cual fue creado fondo.

Por su parte, en el tema de los requisitos solicitados para el acceso al programa de crédito aseguran que concuerdan con los clientes que solicitan información del FODEMYPIMES. No obstante, la información analizada conlleva a una asimetría y sesgo de criterios entre ambos sujetos de investigación, lo que indica que el primer

paso para poder ser beneficiario de este fondo se obstaculiza en la primera relación entre cliente y funcionario

Con respecto al tema de las actividades financiadas por medio del fondo, los funcionarios comunican que son muy claros al momento de informar esas actividades hacia los clientes, con la finalidad de poder apoyar el emprendedurismo de la región.

Enfoque hacia los clientes:

Casi todos los clientes indican que la entidad bancaria brinda información clara en relación con la formalidad de las actividades productivas que pueden calificar para los programas de crédito del FODEMIPYME. Los clientes no logran identificar claramente que el financiamiento disponible del fondo esté acorde con el modelo de desarrollo del cantón, ya que su objetivo general describe el apoyo a las microempresas locales como punto de partida para fomentar el desarrollo de la comunidad, situación que pareciera no es concordante con los elementos muestrales

La mayoría de los clientes no tienen una percepción favorable sobre el programa de crédito, debido a que muchos de ellos no siguen el proceso por la falta o incumplimiento parcial de requisitos para acceder al programa, dado que consideran que éste no está orientado a las necesidades y realidad de los interesados. Es una limitación importante ya que todo usuario de un crédito debe tener muy presente cuál es el proceso por seguir para optar por los beneficios del fondo, es ahí donde está el valor agregado por parte de los funcionarios para acompañar y asesorar a los distintos clientes en el desarrollo de sus proyectos.

b) De acuerdo con el segundo específico, se concluye:

#### Enfoque funcionarios

Todos los funcionarios revelan que los métodos de publicidad e información que ellos utilizan son suficientes para dar a conocer al sector productivo sobre sus sistemas de información. Sin embargo, a través de la investigación se logra observar que, en muy pocas ocasiones, se muestra información en los alrededores del cantón haciendo referencia a este tipo de ayuda empresarial e incluso existe un gran desconocimiento del sector productivo.

La mayoría de los funcionarios señalan que la oferta de productos y servicios que brinda la entidad son adecuados para satisfacer las necesidades de la comunidad. No obstante, al momento de hacer en la comparación de los productos colocados se logra determinar que solamente se pone en práctica las garantía y avales como punto de referencia, dejando de lado la línea de crédito para ser sustituida por otros productos especialmente por las tasas competitivas, ahora bien, esto representa una limitación en los procesos de comunicación dirigidos hacia los clientes.

La totalidad de los funcionarios están de acuerdo que los canales de información que ellos utilizan efectivamente dan a conocer la disponibilidad de recursos que según la Ley 8262, en particular se debe reforzar temas de asesoría bancaria.

#### Enfoque hacia los clientes

La mitad de los clientes sujetos a muestra desconocen de publicidad e información sobre los sistemas financieros de la entidad bancaria, solo una pequeña porción reconoce haber recibido información y, en muchos casos, esto ha sido

producto de alguna referencia y no precisamente por parte de la entidad bancaria. En la totalidad de los clientes mencionan que la oferta de productos y servicios que brinda el Banco Popular y de Desarrollo comunal, solo en algunas veces cumplen con las necesidades del cantón de Turrialba. Al igual que los ítems de la variable anterior, este aspecto deja en evidencia que el programa no está siendo pertinente y claro a la realidad de que los usuarios de crédito quisieran tener a la hora de conocer de acerca del padre de familia y su aplicación.

La mayoría de los clientes tiene desconocimiento sobre los recursos disponibles en los programas de crédito según la Ley 8262 FODEMIPYME. Sin embargo, es necesario prestar mucho cuidado a esta información, ya que en la medición de indicadores, los clientes y funcionarios concordaron que existe información de este programa de manera clara, pero realmente al consultar a los clientes sobre los beneficios brindados por el fondo realmente desconocen, es ahí donde se determinase que no existe una concordancia entre las variables correlacionadas.

c) De acuerdo con el tercer objetivo específico, se concluye:

Enfoque funcionarios

Casi la totalidad de los funcionarios indican que los programas de crédito, como FODEMIPYME, son medios que ayudan a las empresas a fomentar los niveles de empleo en la comunidad y, por ende, mejorar la situación económica del cantón. No obstante, es necesario su mayor colocación a pesar de las tasas de interés tan competitivas que ofrecen otras líneas de producto.

La gran mayoría de funcionarios aseguran que se debe realizar un fomento y fortalecimiento al FODEMIPYME, esto con la finalidad de que este sea más utilizado y preferido por los clientes, logrando dar una mayor cobertura a los sectores aledaños dado que, por ejemplo, en las áreas alejadas a Turrialba es muy difícil la colocación de estos beneficios, específicamente por temas de distancia por recorrer. El enfoque de los funcionarios indica que existen condiciones de rentabilidad y viabilidad en los clientes que solicitan el programa de crédito de FODEMIPYME, solo es cuestión de cumplimiento de requisitos solicitados.

En relación con la efectividad en el desarrollo y crecimiento económico del cantón, los funcionarios muestran incertidumbre, esto dado que por la situación país es posible mirar estos financiamientos como no favorables; es decir, no consideran estos programas pertinentes al modelo de desarrollo que se desea establecer en la comunidad; ahora bien, los funcionarios se enfocan en canalizar este producto en pro de las necesidades productivas del sector.

#### Enfoque hacia los clientes

La mayoría de los clientes no tienen la percepción clara sobre la efectividad que han tenido los programas de crédito, como FODEMIPYME, en el desarrollo económico del cantón, lo cual muestra, de esta forma, la debilidad e incertidumbre del desarrollo del programa en estudio que, incluso, es fácilmente reconocible en los índices de colocación del fondo a la fecha.

Casi la totalidad de los clientes no tienen total claridad de que el banco realice de los estudios de rentabilidad y viabilidad del negocio en una forma real y acorde con todos los sectores productivos analizando detenidamente varias oportunidades de financiamiento, si no que por el contrario se encuentra en grado de estancamiento donde solo se enfoca en aquellos casos que lleguen directamente al centro empresario del Banco Popular de Turrialba, considerando su estrategia de colocación como tomadores de pedidos.

La mayor cantidad de clientes aseguran que este tipo de programas de crédito ayudan a las empresas a fomentar los niveles de empleo en la comunidad, mejorando las altas tasas de desempleo actuales del cantón. No obstante, esto podría ser contradictorio con la respuesta de los clientes en torno que estos, en la variable anterior, externan una posición contradictoria a no conceptualizar que estos programas son acordes con la realidad del desarrollo del cantón.

La totalidad de clientes están de acuerdo que los programas de crédito, como el FODEMIPYME, debe dársele mayor fortalecimiento para abarcar todos los sectores productivos de la comunidad. Por lo cual, es necesario llevar a cabo esfuerzos importantes para autoajustar las necesidades productivas del mercado local.

d) De acuerdo con el cuarto objetivo específico, se concluye:

Enfoque funcionarios

A partir de lo analizado en el trabajo de investigación se puede determinar que los recursos que forman parte del financiamiento para el fondo de garantías son realmente suficientes para abarcar la colocación de este producto; sin embargo, por

temas de requerimientos y beneficios que el fondo otorga, no se llevan a cabo las ventas esperadas; dado esto, es necesario que existan metas de negocio a fin de incentivar mucho más este producto y establecer un orden en la entidad, por lo se establece como prioridad la creación de un programa de acción que contemple el cumplimiento por el Centro Empresarial de forma anual. Además, es fundamental que esta estrategia negocio este alineado a las políticas y procedimientos de la institución con el objetivo de ofrecer mayor prioridad a los empresarios del cantón de Turrialba e incentivando un mejoramiento en los procesos de colocación.

Por otro lado, se logra demostrar que en la actualidad los clientes que han sido beneficiados con el FODEMYPIME han tenido un crecimiento importante en sus negocios que los ha motivo a seguir emprendiendo en nuevas ideas y generar fuentes de empleos en el cantón; por consiguiente, los funcionarios ven con urgencia el establecimiento de un departamento dedicado al acompañamiento y seguimiento a fin velar por la efectividad del fondo, motivando consigo a otras personas a tomar decisiones de emprendedurismo por apoyo y asesoramiento brindado.

## **6.2 Recomendaciones**

A partir de las conclusiones generadas gracias a los objetivos planteados, a continuación, se citan las recomendaciones correspondientes a cada escenario encontrado, como una medida de fortalecimiento del control interno.

### **6.2.1 Al ejecutivo del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba.**

Generar nuevas alternativas publicitarias que permitan que los programas de crédito de desarrollo, como FODEMIPYME, sean conocidos entre toda la población y de esta manera acudan a sus servicios para potencializar el desarrollo económico del sector micro, pequeño y mediano del cantón y, a su vez, dando a conocer la imagen del centro empresarial.

Establecer medidas para darle mayor fortalecimiento al FODEMIPYME, ya que según funcionarios se debería de dar más seguimiento y crecimiento a esta línea de crédito, de ahí se desglosa la necesidad de proporcionar una tasa de interés más atractivas para los potenciales clientes.

Instituir metas para atraer mayor cantidad de clientes con el fin de que la cartera de clientes crezca, de igual manera, se lleva a cabo un mayor compromiso por parte del departamento a cargo de este producto, incentivando la iniciativa de buscar nuevas ideas de negocio.

Realizar acciones reales que involucren a todo el personal del Centro Empresarial, hacia el cumplimiento de los objetivos por los cuales fue creado el Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (FODEMIPYME).

Implementar un plan de acción que contemple las necesidades reales del sector productivo incluyendo otros posibles negocios en el cantón e investigar en el mercado estas necesidades, no dejando de lado la necesidad de una mayor ayuda en el tema de cumplimiento de requisitos específicamente con la aprobación de excepciones para cada caso en estudio.

### **6.2.2 A los funcionarios del Centro Empresarial del Banco Popular de Turrialba**

Identificar entre los clientes cuáles son los aspectos que no permiten que el programa de crédito de desarrollo FODEMIPYME, se esté orientando a las necesidades reales de las personas interesadas, para que de esta forma exista una retroalimentación entre todos los miembros del CE y así logre ajustarse a los requerimientos.

Realizar una mayor oferta para los clientes quienes visiten la sucursal cuando estos son atendidos en los puestos de trabajo, brindando información sobre este tipo de financiamiento.

Demostrar que el FODEMIPYME es una herramienta fundamental que sirve para brindar financiamiento a varios sectores productivos, con el fin de que el cliente esté seguro y satisfecho al optar por este crédito será mejor o impulsar su empresa.

Velar porque cada uno de los clientes que acudan a la solicitud de sus servicios se lleven las pautas, reglamentos, requisitos y aspectos en general, claros, en relación con las oportunidades que tienen a disposición y cada uno de los procedimientos a seguir para ser clientes potenciales del programa de desarrollo.

### **6.2.3 A los clientes de crédito de desarrollo.**

Solicitar constantemente en la institución información completa y clara sobre las opciones y recursos que tienen a disposición por medio de los programas de crédito de desarrollo.

Verificar que los datos solicitados por parte de los funcionarios estén acorde con la necesidad de su negocio como, por ejemplo, el estudio de efectividad y viabilidad que se implementa para otorgar el financiamiento.

Establecer un programa que les agilice a los clientes poder obtener la inscripción como MiPymes autorizada de forma rápida, por parte de Ministerio de Industria y Comercio (MEIC), a fin de facilitar la gestión en los trámites de la solicitud de algún producto del FODEMYPIME.

## BIBLIOGRAFÍA

- Angulo, J. E. (s.f). *Estado de la Nación*. Recuperado el 01 de 06 de 2019, de  
UNDÉCIMO INFORME SOBRE EL ESTADO DE LA NACIÓN EN  
DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE:  
[http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/011/Pyme\\_Banca\\_Desarrollo.p](http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/011/Pyme_Banca_Desarrollo.p)
- Cano-Flores, M., Olivera-Gómez, D., Balderrabano-Briones, J. & Pérez-Cervantes, G. (2013). *Rentabilidad y competitividad en la PYME*. Recuperado el 18 de 05 de 2019, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/11CA201302.pdf>
- Chacón, W. B. (Noviembre de 2007). *INA núcleo sector, comercio y servicios*. Obtenido de Guía básica de las entidades que brindan financiamiento a MIPYMES:  
[http://www.ina.ac.cr/comercioyservicio/guia\\_basica\\_entidades\\_brindan\\_financiamiento.pdf](http://www.ina.ac.cr/comercioyservicio/guia_basica_entidades_brindan_financiamiento.pdf)
- EcuRed. (s.f.) *Turrialba*. Recuperado el 18 de 05 de 2019, de Historia:  
<https://www.ecured.cu/Turrialba>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Batista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 07 de 06 de 2019.

Ley 4351. (11 de 07 de 1969). *Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. Recuperado el 03 de 10 de 2018, de Capitulo I - De la Creación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=35582&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=35582&strTipM=TC)

Ley 4351. (11 de 07 de 1969). *Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. Recuperado el 03 de 10 de 2018, de Capitulo IV - De las operaciones: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=35582&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=35582&strTipM=TC)

Ley 8262, Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas. (27 de 05 de 2002). *Reglamento a la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N° 8262*. Recuperado el 03 de 10 de 2018, de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=48533&nValor3=98525&strTipM=VS](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=48533&nValor3=98525&strTipM=VS)

Mejía-Jervis, T. (s.f). *¿Qué son las Fuentes Primarias y Secundarias?* Obtenido de <https://www.lifeder.com/fuentes-primarias-secundarias/>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC. (2006). *Estado de situación de las Pyme*. Obtenido de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/pyme/2017/informe.pdf>

Monge-González, R. & Rodríguez, J. A. (Noviembre de 2012).

*Econstor*. Obtenido de El impacto de los servicios financieros y de capacitación en las Mipyme de Costa Rica:  
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/115402/1/IDB-WP-365.pdf>

Ochoa, C. (08 de 04 de 2015). *Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple*.

Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>

Riquelme, M. (14 de 09 de 2014). *¿Cuáles Son Las Diferencias Entre El Objetivo*

*General Y Objetivos Específicos?* Recuperado el 17 de 05 de 2019, de <https://www.webyempresas.com/%C2%BFcuales-son-las-diferencias-entre-el-objetivo-general-y-objetivos-especificos/>

Rojas, I. V. (Abril-Junio de 2009). *Revistas TEC*. Obtenido de Sistema nacional de

incentivos a la producción más limpia de Costa Rica:  
[https://www.siteadvisor.com/phishing.html?domain=http%3a%2f%2frevistas.tec.ac.cr%2findex.php%2ftec\\_marcha%2farticle%2fview%2f116&originalURL=6725165230&premium=false&client\\_type=IEPlugin&pip=false&client\\_uid=637442892&ui=1&client\\_ver=4.1.0.29&suite=false&](https://www.siteadvisor.com/phishing.html?domain=http%3a%2f%2frevistas.tec.ac.cr%2findex.php%2ftec_marcha%2farticle%2fview%2f116&originalURL=6725165230&premium=false&client_type=IEPlugin&pip=false&client_uid=637442892&ui=1&client_ver=4.1.0.29&suite=false&)

Rojas, I. V. (Abril-Junio de 2009). *Revistas TEC*. Obtenido de Sistema nacional de

incentivos a la producción más limpia de Costa Rica:  
[https://www.siteadvisor.com/phishing.html?domain=http%3a%2f%2frevistas.tec.ac.cr%2findex.php%2ftec\\_marcha%2farticle%2fview%2f116&originalURL=6](https://www.siteadvisor.com/phishing.html?domain=http%3a%2f%2frevistas.tec.ac.cr%2findex.php%2ftec_marcha%2farticle%2fview%2f116&originalURL=6)

725165230&premium=false&client\_type=IEPlugin&pip=false&client\_uid=63744  
2892&ui=1&client\_ver=4.1.0.29&suite=false&

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. (s.f.). *SECRETO BANCARIO RESPECTO DE INFORMACIÓN DE TERCEROS*. Recuperado el 09 de 10 de 2018, de 16-003185 Secreto bancario respecto de información de terceros: <https://www.poder-judicial.go.cr/salaconstitucional/index.php/informacion/589-16-003185>

SINNAPS. (s.f). *objetivos generales y específicos*. Recuperado el 16 de 05 de 2019, de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/objetivos-generales-y-especificos>

Villalobos, F. S. (Junio de 2017). *Inclusión financiera de la pequeña y mediana empresa en Costa Rica*. Obtenido de CEPAL Documentos de proyectos: [https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/inclusion\\_financiera\\_de\\_la\\_pequena\\_y\\_mediana\\_empresa\\_en\\_costa\\_rica\\_watermark.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/inclusion_financiera_de_la_pequena_y_mediana_empresa_en_costa_rica_watermark.pdf)

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Cuestionario aplicado a clientes del Centro Empresarial de Turrialba, Banco Popular**

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
*Licenciatura en Administración de Banca y Finanzas*  
**Clientes Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sucursal Turrialba**

### **CUESTIONARIO 1- Aplicado Clientes del Centro Empresarial de Turrialba del Banco Popular**

#### **Introducción**

Como parte del sistema de estudios de la Licenciatura en Administración de Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, se lleva a cabo una investigación referente al análisis del proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del Fondo de desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (FODEMIPYME) y su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas contribuyentes locales.

Sus respuestas son confidenciales y anónimas.

Indicaciones generales: en cada uno de los ítems, indique, objetivamente, si se cumple con los aspectos solicitados.

Marque con X la casilla según corresponda.

- Al evaluar cada área de la investigación, utilice como referencia la siguiente tabla de percepción:
  1. Nunca
  2. Algunas veces
  3. Siempre

**a) ¿Considera que los requisitos establecidos en los programas de crédito de desarrollo que ofrece la entidad bancaria se ajustan a las verdaderas necesidades y realidad de los clientes interesados?**

( ) Nunca    ( ) Algunas Veces    ( ) Siempre

**b) ¿Considera que las actividades financiables de los programas de crédito de desarrollo como FODEMIPYME están acorde con el sector productivo del cantón?**

( ) Nunca    ( ) Algunas Veces    ( ) Siempre

**c) ¿Considera que la entidad bancaria brinda información clara en relación con la formalidad de las actividades productivas que pueden calificar para el programa de crédito en estudio?**

( ) Nunca    ( ) Algunas Veces    ( ) Siempre

**d) ¿Considera que la oferta de productos y servicios que brinda el Banco Popular por medio del programa FODEMIPYME es adecuada para las necesidades de la comunidad?**

( ) Nunca    ( ) Algunas Veces    ( ) Siempre

**e) ¿Considera que los requisitos solicitados por la institución limitan sus posibilidades reales de obtener un crédito?**

Nunca     Algunas Veces     Siempre

**f) ¿Había recibido antes información del banco de los recursos disponibles que existen en programas de crédito de desarrollo según la ley, como el Fondo de Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa FODEMIPYME?**

Nunca     Algunas Veces     Siempre

**g) ¿Considera que existen métodos de publicidad e información suficientes para que los sectores productivos de la comunidad conozcan de estos sistemas de financiamiento?**

Nunca     Algunas Veces     Siempre

**h) ¿Considera que los programas de créditos y avales dirigidos a MIPYMES han sido efectivos en el desarrollo y crecimiento económico del cantón?**

Nunca     Algunas Veces     Siempre

**i) ¿Considera que estos programas de crédito ayudan a las empresas a fomentar los niveles de empleo en la comunidad?**

Nunca     Algunas Veces     Siempre

***j) ¿Considera que se deben fortalecer los programas de crédito, como el FODEMIPYME, para mayor cobertura de los sectores productivos?***

Nunca     Algunas Veces     Siempre

***k) ¿Considera que la entidad bancaria realiza los estudios de rentabilidad y viabilidad hacia los clientes de una forma real, analizando detenidamente oportunidades de desarrollo?***

Nunca     Algunas Veces     Siempre

**Anexo 2. Cuestionario aplicado a funcionarios del Centro Empresarial de Turrialba, Banco Popular**

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICA SEDE HEREDIA**

***Licenciatura en Administración de Banca y Finanzas*  
Funcionarios Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sucursal Turrialba**

**CUESTIONARIO 2- Aplicado a Funcionarios del Centro Empresarial de Turrialba del Banco Popular.**

Como parte del sistema de estudios de la Licenciatura en Administración de Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana sede Heredia, se lleva a cabo una investigación referente al análisis del proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del Fondo de desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (FODEMIPYME), además de su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas contribuyentes locales.

Sus respuestas son confidenciales y anónimas.

Indicaciones generales:

- En cada uno de
- los ítems, indique, objetivamente, si se cumple con los aspectos solicitados.
- Marque con X la casilla según corresponda.
- Al evaluar cada área de la investigación, utilice como referencia la siguiente tabla de percepción:
  1. Nunca
  2. Algunas veces
  3. Siempre

**a) ¿Considera que los requisitos establecidos en el programa de crédito FODEMIPYME se ajustan a las verdaderas necesidades y realidad de los clientes interesados en dicho programa?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

**b) ¿Considera que las actividades financiables del programa FODEMIPYME están acorde con las actividades económicas que realiza el sector productivo del Cantón?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

**c) ¿Considera que la entidad bancaria brinda información clara en relación con la formalidad de las actividades productivas que pueden calificar para el programa de crédito en estudio?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

**d) ¿Considera que la oferta de productos y servicios que brinda el banco popular por medio del programa FODEMIPYME es adecuada para las necesidades de la comunidad?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

**e) ¿Considera que los requisitos que solicita este programa a los clientes podrían limitar sus posibilidades reales de obtener un crédito?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

**f) ¿Considera que los canales de información usados por el banco dan a conocer la disponibilidad de recursos que según la ley 8262 existen para los empresarios locales?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

**g) ¿Considera que existen métodos de publicidad e información suficientes para que los sectores productivos de la comunidad conozcan de este sistema de financiamiento?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

**h) ¿Considera que los programas de créditos y avales dirigidos a MIPYMES han sido efectivos en el desarrollo y crecimiento económico del cantón?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

**i) ¿Considera que estos programas de crédito ayudan a las empresas a fomentar los niveles de empleo en la comunidad?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

**j) ¿Considera que se debe fortalecer el programa FODEMIPYME para mayor cobertura de los sectores productivos?**

( ) Nunca ( ) Algunas Veces ( ) Siempre

***k) ¿Considera que existen condiciones de rentabilidad y viabilidad en los clientes que solicitan el programa de crédito de FODEMIPYME?***

Nunca     Algunas Veces     Siempre

***l) ¿Considera usted actualmente la necesidad de establecer metas para alcanzar el objetivo por el cual fue creado el FODEMIPYME?***

Nunca     Algunas Veces     Siempre

***m) ¿Considera importante que se establezca un programa acción a fin equilibrar las distintas fuentes de recursos obtenidos para el FODEMYPE y su adecuada distribución?***

Nunca     Algunas Veces     Siempre

***n) ¿Considera necesaria la fiscalización y seguimiento para cada una de las PYMES que son beneficiarias del FODEMYPYME a fin de dar un uso adecuado de los recursos?***

Nunca     Algunas Veces     Siempre

## Anexo 3. Autorización de publicación

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
BIBLIOTECA  
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

San José, 04 de septiembre del 2019

Señores:  
Universidad  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Keylor Josué Sancho Solís, con número de identificación 207670652 autor (a) del trabajo de graduación titulado Análisis del proceso administrativo que el Centro Empresarial Turrialba del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha llevado a cabo en la implementación del FODEMIPYME y su importancia como medida de apoyo en el crecimiento de las empresas contribuyentes locales, durante el primer trimestre del 2019, presentado y aprobado en el año 2019, como requisito para optar por el grado de licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas; Si autorizo a la Biblioteca de la Universidad Hispanoamericana para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

  
Firma y Cédula de Identidad 207670652