



¿Tiene ideas Emprendedoras?

***Llévelas al éxito con una buena Gestión
Financiera.***

“No hay secretos para el éxito. Este se alcanza preparándose, trabajando arduamente y aprendiendo del fracaso”.

Colin Powell.

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Facultad de Derecho

Carrera: Maestría en Asesoría Fiscal

Curso: Investigación Empresarial Aplicada

Profesor: Lic. Emilio Zeballos Vallejos

Pregunta de Investigación:

El desarrollo de la actividad emprendedora se ha convertido en una alternativa real al trabajo asalariado. Desde el ámbito de su carrera, ¿qué clase de emprendimientos innovadores podrían generarse en el país y qué condiciones son indispensables, desde el punto de vista académico, para que estos emprendimientos puedan insertarse con éxito en una economía con cada vez mayor uso de las tecnologías?

Investigación elaborada por:

Lic. César Garro Ureña

Email: cgarro@cymparaiso.com

Fecha:

Setiembre 2011

Antecedentes (Justificación).

En la sociedad costarricense cada vez es más importante la figura financiera y el récord crediticio, ya que, para poder desarrollar ideas emprendedoras muchas veces, se ocupan recursos económicos y son los entes financieros públicos o privados los que podrían suplir esta necesidad fundamental, no hay mucha información en el mercado formalmente, esto genera la siguiente pregunta. **¿Por qué no se les informa a los consumidores bien las necesidades de los requisitos y procesos para hacer una compra de una vivienda, un o financiamiento por parte de los entes financieros?**

Así de esa manera este proyecto puede ser esa gran herramienta necesaria para resolver esa necesidad fundamental, para cualquier persona que quiera emprender un nuevo proyecto,

para su vida, dependiendo del resultado obtenido de la investigación.

El proyecto se fragmenta en tres etapas: la primera es estimular al consumidor a consultar su situación actual, y luego aplicar a un crédito, la segunda es estimular para tenga la confianza y disposición de consultar, la opinión de un profesional especializado a un costo muy bajo, si se compara con los costos actuales al consultar a la persona capacitada, para la asesoría de crédito, y la tercera, una asesoría formal donde garantice la efectividad de el o los proyectos, ya sean familiares o comerciales desde el inicio hasta el fin.

Todo esto permite al interesado continuar con su vida productiva, sin afectar ni comprometer su posición laboral ni familiar; ya que es todos conocido lo que enfrenta cualquier persona que realiza un proceso de este tipo.

Abstract

In Costa Rican society is becoming more important financial figure and credit record, because in order to develop entrepreneurial ideas often take economic resources are public or private financial entities that could meet this basic need and there is little information formal market that generates the next question. Why were not well-informed consumers' needs and process requirements to make a purchase of a home or financing in general by the financial entities?

So this project can be such a great tool to meet that need foundation for anyone wishing to embark on a new project for your life, depending on the result of the investigation.

The project is broken into three stages the first is to encourage consumers to check their current status to apply for a loan, the second is to encourage that person in such a way that has the confidence and willingness to consult a specialist professional advice to a very low cost compared to current costs to consult a qualified person for the credit counseling and the third one which guarantees the formal advice of affection or projects either family or business from the beginning to the end of it.

This allows the interested to continue their productive life without affecting or compromising their position or family labor, easing the pressure of a project as important as the family or in their effect on the proper and orderly growth of an organization which works to improve and provide growth of both himself as the country.

Key Words:

Online services quote: "it would be any work for an organization or person over the Internet provides, such as emails, discussion forums include additional to this they are usually provided by servers configured for this."

An entrepreneur: is a person who has turned an idea into a concrete project, whether for-profit company or a social organization that is generating some kind of innovation and jobs.

Business Plan Definition: A business plan is a document that summarizes the operational and financial objectives of a company and contains the detailed plans and budgets that show what are the objectives pursued.

Hipótesis

Crear una estructura digital de consulta de primera mano gratuita actualizada, con los requisitos y condiciones generales, para que el usuario o consumidor potencial pueda evaluar su situación real, de una manera segura para él y anticipar limitaciones, previas a la solicitud formal, ante un ente financiero.

Por lo tanto ofrecer un servicio de envío de información constante, actualizada y mensual de las condiciones del mercado financiero, a un costo simbólico por medio de débito, a una tarjeta de crédito o débito.

Tomando en cuenta lo anterior poder ofrecerle por dicho medio, una forma que sea libre, o una asesoría formal en línea, por un costo accesible, asesorado por un especialista financiero, quién pueda crear una estrategia aplicable correctamente a un crédito futuro, si en la actualidad no fuera sujeto de crédito (sea compra, construcción, mejoras o inversión).

Objetivo General

Analizar cuanta disposición tienen las personas físicas y pequeñas empresas de Costa Rica, para usar un servicio en línea o personalizado de consulta, viabilidad de proyectos financieros, para disminuir el riesgo y la pérdida de su calidad de vida.

Objetivos Específicos:

- Determinar si hay una necesidad real en la población costarricense, que estaría interesada en informarse de una forma eficaz y actualizada, de las condiciones del mercado financiero, para un financiamiento según su necesidad particular.
- Especificar el perfil deseado por parte del usuario, como le gustaría recibir la información, del manejo y los procesos.
- Investigar las tendencias de confianza real de los consumidores potenciales, para que inviertan en las distintas etapas del proceso y no se limiten sólo a consultar las condiciones financieras del mercado en una fecha determinada.

-Determinar el tarifario ideal, para que los consumidores tomen parte o la totalidad del servicio completo de la asesoría.

Marco Teórico

A continuación para comenzar el proyecto es necesario familiarizarnos con algunas **definiciones de palabras claves** así, poder contextualizar mejor la propuesta.

Según el diccionario de informática ALEGSA.COM.AR **Servicio en línea**

textualmente: "...sería cualquier trabajo que una organización o persona presta a través de internet, como correos electrónicos, foros de discusión entre otros adicional a esto éstos suelen ser prestados por servidores configurados para esto." (1)

Es fundamental para nuestro inicio referenciar la definición anterior, ya que, el primer contacto que va a servir de motivación para que la persona acuda a una consulta gratuita en línea, por medio de una página web.

Por otro lado es importante determinar todo un concepto novedoso, que en la actualidad está teniendo mucha fuerza: el "emprendedurismo", que se desarrollará a continuación por relevante:

La señorita Annelissie Arrázola M. Nació en Santa Cruz de la Sierra Bolivia. Tiene 25 años. Estudió Relaciones Internacionales. Trabaja en el Fondo para Jóvenes Emprendedores de las Américas de la OEA nos aporta un estudio muy compacto y práctico en el cual se puntualiza lo relacionado al Emprendedurismo del cual tomaremos definiciones importantes y opiniones que nos darán un aporte claro el cual se adjunta a continuación:

DEFINICIÓN de "EMPRENDEDOR"

"El concepto de emprendedor no tiene una definición establecida, lo cual genera dudas. ¿Cómo saber si se es un emprendedor? Si bien existen muchas definiciones o concepciones acerca del término emprendedor, se puede identificar muchas características comunes en todas ellas. Se puede dar una definición básica estableciendo que un emprendedor es aquella persona que ha convertido una idea en un proyecto concreto, ya sea una empresa con fines de lucro o una organización social, que está generando algún tipo de innovación y empleos.

Sin embargo, es importante señalar algunas otras definiciones específicas que se

han generado en torno a la cultura emprendedora, las siguientes fueron citadas por **Sérvulo Anzola**¹:

- *Definición económica de emprendedor: realiza cambios de recursos de una zona de bajo rendimiento a una de alta productividad.*
- *Definición pragmática de emprendedor: es una persona que inicia su propio negocio nuevo y pequeño.*
- *Definición operativa de emprendedor: aplica su talento creador e innovador para iniciar su propia empresa o engrandecer una ya existente.*
- *Definición general de emprendedor: el que hace que las cosas sucedan.*

1 Sérvulo Anzola: Director de la Dirección de Liderazgo Emprendedor de la División de Desarrollo Empresarial del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. Es reconocido consultor de micro y pequeñas empresas, asesor de proyectos y empresas e investigador. Desde hace 30 años ejerce la docencia universitaria.

Las definiciones que el cita son resultado del evento: **“El impacto de la cultura emprendedora” realizado en la ciudad de La Paz, Bolivia el 2 de diciembre del 2003 por Funda-Pro.**

- *Definición popular de emprendedor: del dicho al hecho hay un gran emprendedor.*
- *Definición política de emprendedor: es aquel que se esfuerza por convertir sus sueños en realidad.*

CARACTERÍSTICAS DEL EMPRENDEDOR

Los emprendedores no son iguales, no obstante se puede mencionar algunas características esenciales que los emprendedores deben poseer para alcanzar sus objetivos: Valores, virtudes y actitudes.

VIRTUDES Y VALORES DEL EMPRENDEDOR

- *Honestidad*
- *Solidaridad*
- *Responsabilidad*
- *Amistad*
- *Excelencia*

ACTITUDES DEL EMPRENDEDOR

- *Tener los objetivos claros en la vida.*
- *Creer en el propio proyecto.*
- *Las cosas no suceden por si solas sino que uno mismo hace que sucedan.*
- *Dedicar todo el tiempo, recurso y esfuerzo necesario para lograr nuestros objetivos.*

- *Es necesario tomar riesgos en la vida y disfrutar de estos desafíos.*
- *Disponer de gran energía*
- *Saber que actuar con honestidad es beneficioso*
- *Valorar la perseverancia y el esfuerzo*
- *Valor de la educación permanente*
- *Comprometerse a trabajar con ética.*
- *Comprometerse con los factores ambientales y sociales.*
- *Comprometerse a tener estabilidad en las relaciones personales.*
- *Ser un buen comunicador.*
- *Darle la pasión del amor a lo que se hace.*
- *Ver al fracaso como el camino hacia el éxito.*
- *Adquirir conocimientos técnicos.*
- *Ser consciente de que el primer capital y el más importante en un emprendimiento es uno mismo.*

Surgimiento de los emprendedores

¿El espíritu emprendedor es algo innato o es algo que se puede aprender o fomentar? Se puede advertir que hay personas que empiezan emprendimientos por necesidad, porque tienen la obligación de

generar ingresos económicos que les permitan sustentar a sus familias. Pero hay otros que han realizado sus estudios y que emplean energía y esfuerzo en aplicar lo que han aprendido en la vida real. Más allá de las circunstancias que den lugar al surgimiento de un emprendedor será el camino que transite el que lo validará como emprendedor.

Se puede resumir que los factores imprescindibles para el nacimiento del espíritu emprendedor son: la libertad, la formación y educación, el entorno y un fortalecido escenario institucional.” Fuente: <http://www.slideshare.net/axiomara/emprendedurismo1> (2)

Con las notas textuales anteriores podemos comprender que una idea emprendedora abarca un universo ilimitado de posibilidades, que pueden ir desde una elaboración de un bien o servicio hasta la edificación de un proyecto familiar o empresarial, y todos comienzan en la mente de una persona que necesita evolucionar para mejorar su calidad de vida. Para ello en muchos casos es necesario tener cierta capacidad de recursos económicos y en la mayoría de los casos no se cuenta con ellos, a primera mano. Es importante antes de buscar las soluciones de este tipo tomar

en cuenta, que para plantear un proyecto de tal nivel es fundamental hacer una valoración de los componentes de un plan de negocios. El libro “**Administración un Enfoque Basado en Competencias 9 Edición**”, nos da una referencia muy válida para tomar en cuenta cuando se decida poner en práctica una propuesta más formal. También hacemos referencia a la página web que describe de forma práctica cada componente que adjunto a continuación:

El Artículo: “[Definición De Plan De Negocios](#)” refiere lo siguiente: “Un plan de negocios es un documento que resume los objetivos operacionales y financieros de una empresa y que contiene los planes detallados y los presupuestos que muestran cuales son los objetivos que se persigue.

[1. El Resumen Ejecutivo.](#)

Si bien el resumen aparece en primer lugar, esta sección del plan de negocios será escrita en último lugar. En él se resumen los elementos clave de todo el plan de negocios.

[2. La Industria o el Sector.](#)

Una visión general del sector de la industria de la cual forma parte su negocio, incluyendo las tendencias de la industria, los principales actores de la industria, y las estimaciones de ventas de la industria. Esta sección del plan de actividades también incluirá un resumen de su negocio dentro de la industria.

[3. Análisis del Mercado.](#)

Un examen de los principales mercado de destino para su producto o servicio, incluyendo la ubicación geográfica, la demografía, el mercado objetivo de las necesidades y cómo estas necesidades se están cumpliendo actualmente.

[4. Análisis de la Competencia](#)

Una investigación de sus competidores directos e indirectos, con una evaluación de su ventaja competitiva y un análisis de cómo va a superar las barreras de entrada a su mercado elegido.

[5. Plan de Marketing.](#)

Una explicación detallada de su estrategia de ventas, plan de precios, la publicidad y

la propuesta de actividades de promoción, producto o servicio y los beneficios.

6. Plan de Gestión.

Un esbozo de su estructura jurídica del negocio y la gestión de los recursos, incluyendo su equipo de gestión interna, gestión de recursos externos, y las necesidades de recursos humanos.

7. Plan Operativo.

Una descripción de su ubicación física del negocio, las instalaciones y el equipo, tipo de empleados necesarios, los requisitos de inventario y proveedores, y cualquier otro detalle de funcionamiento, tales como una descripción del proceso de fabricación.

8. Plan financiero.

Una descripción de sus necesidades de financiación, sus estados financieros detallados, y un análisis de los estados financieros.

9. Apéndices y Anexos.

Cualquier información adicional que ayude a establecer la credibilidad de su

idea de negocio, tales como estudios de mercado, las fotografías de su producto, y / o contratos u otros acuerdos jurídicos pertinentes para su negocio.”

Fuente:<http://somosemprendedores.com/esquema-de-un-plan-de-negocios-aqui-encontraras-los-principales-componentes-de-un-plan-de-negocio.html>(3)

Teniendo estos conceptos claros podemos introducirnos en la actualidad nacional, con respecto al Sistema Financiero en Costa Rica y más específicamente al rubro de crédito que es el lugar de partida de esta investigación.

Según estudios hechos por el Banco Mundial titulado “INICIATIVA DEL SISTEMA DE REPORTES DE PRESTAMOS BANCARIOS Y CREDITOS

EN COSTA RICA” es una buena fuente encontrar la siguiente información:

- Antecedentes del Mercado Económico y Financiero.(reformas y estructura actual)

- Aspectos Institucionales. (Marco Legal y Papeles de las distintas partes relacionadas).
- Empresas Privadas de Reportes de Crédito.
- Registros Públicos de Información Crediticia.
- Interacción con otros Componentes de la Infraestructura Financiera.

Fuente:

www.whcri.org/PDF/reporte_costarica.pdf
anexo pdf banco mundial. Referencia estudio.

En Costa Rica unos años después de haber comenzó este milenio, se creó un órgano regulador de entidades financieras (SUGEF), organismo al que están afiliadas todas aquellas figuras jurídicas legalmente registradas, con el fin de hacer su gestión de intermediación financiera de una forma pública como: bancos, cooperativas, mutuales y otros. En donde llevan un control cruzado de los distintos productos que tienen con sus clientes, para definir un nivel de riesgo adecuado, y así poder aplicar a productos financieros. En el informe mensual que emite la SUGEF, la persona tiene una calificación y depende de ella si podrá

tener o no acceso al financiamiento de su proyecto en proceso o en el futuro.

Por lo anterior es importante que esta información a todas las personas que viven en el territorio nacional, que desean hacer negocios y tener acceso a recursos financieros para un proyecto determinado. Se evita de esta manera situaciones frustrantes o la caída en una crisis económica, motivada por la falta de información y asesoría oportuna y eficiente, de los entes financieros encargados.

Otro aspecto importante, es asesorarse muy bien y cumplir de forma efectiva con todos los requisitos y lineamientos necesarios para optar por un crédito. Ya que en muchos casos, dependiendo del tipo de proyecto se vuelve costoso y riesgoso pues en la actualidad no solo hay que cubrir el costo del expediente para un análisis previo, sino que también hay que pagar una valoración del bien a poner en garantía y en muchos casos al no calificar la persona o el bien, el interesado pierde su inversión inicial y en muchos casos esta inversión supera los \$500.

Para inicio del análisis formal desde el punto de vista estadístico y de comportamiento, se utilizará como base de partida el informe o Memoria Anual

que facilita la Superintendencia General de Entidades Financieras, cerrando el período 2010.

CUADRO ACTIVOS FINANCIEROS DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL POR TIPO					
SALDOS (MILLONES DE COLONES)	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10
ACTIVO TOTAL	7.881.423,00	9.604.840,00	12.052.492,00	13.167.446,00	13.742.112,00
CARTERA CRÉDITO	4.368.063,00	6.103.603,00	8.088.055,00	8.421.411,00	8.793.201,00
INVERSIONES	2.025.463,00	1.714.413,00	1.697.157,00	2.235.457,00	2.483.311,00
DISPONIBILIDADES	998.140,00	1.251.108,00	1.677.962,00	1.832.933,00	1.764.289,00
TASA VARIACION (%)	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10
ACTIVO TOTAL		21,90	25,50	9,30	4,40
CARTERA CRÉDITO		39,70	32,50	4,10	4,40
INVERSIONES		(15,40)	(1,00)	31,70	11,10
DISPONIBILIDADES		25,30	34,10	9,20	(3,70)
PARTICIPACIÓN %	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10
CARTERA CRÉDITO	55,40	63,50	67,10	64,00	64,00
INVERSIONES	25,70	17,80	14,10	17,00	18,10
DISPONIBILIDADES	12,70	13,00	13,90	13,90	12,80

FUENTE: SUGEF, CON BASE A LA INFORMACIÓN REMITIDA POR LAS ENTIDADES SUPERVISADAS.

Fuente: www.sugef.fi.cr

CARTERA DE CRÉDITO

1. Sistema financiero nacional

“El sector colocó el 15,9% (¢277,9 millones) de su activo total en inversiones en valores, lo cual representó un aumento del 116,6% (¢149,6 millones) con respecto al mostrado al cierre del 2009. La mayor parte de las inversiones en valores

estaban sujetas a restricciones, principalmente, para cumplir con la garantía para operar que mantiene el Banco Central de Costa Rica, de conformidad con lo estipulado en el Reglamento para las Operaciones Cambiarias de Contado. A nivel individual, Latín American Exchange Latinex Casa de Cambio, S.A. aportó el 58% (¢159,9 millones) del total de

inversiones del sector, Global Exchange Casa de Cambio, S.A. el 19% (¢53,6 millones), en tanto que Casa de Cambio Teledólar Expreso, S.A el 12% (¢33,3 millones) y Casa de Cambio Soluciones Monetarias, S.A. el 11% (¢31,1 millones).

2. Bancos públicos comerciales

Al 31 de diciembre del 2010, el sector de bancos públicos mostró un índice de mora mayor a 90 días del 2,41% (¢114.425,4 millones) respecto a la cartera directa (¢4.756.035,9 millones), es decir 0,21 puntos porcentuales por debajo del mostrado un año atrás (2,61% equivalente a ¢111.784,1 millones); sin embargo, el sector se ubican por encima de los índices de morosidad reflejados para el Sistema Financiero Nacional (2,08% en el 2009 y 1,87% para el 2010).

Sumado a la información anterior es relevante también informarnos de los comportamientos de la mora, tema al este mismo informe nos aporta lo siguiente:

“A nivel individual, todas las entidades del sector de bancos públicos cerraron el ejercicio económico del 2010 con ese indicador en riesgo normal; no obstante, se presentan incrementos en esos porcentajes respecto al año anterior en Banco de Costa Rica y Banco Crédito Agrícola de Cartago, contrario al Banco Nacional de Costa Rica y Banco Popular y de Desarrollo Comunal que disminuyeron ese ratio en el último período. Cabe destacar que esas dos últimas entidades aplicaron una agresiva gestión de liquidación de créditos contra cuentas de insolutos, lo que incidió favorablemente en ese indicador. En términos generales la morosidad ha aumentado en los últimos años, lo que ha generado no solo que algunas entidades hayan liquidado créditos por montos significativos, sino que también han tenido que efectuar arreglos de pago por sumas importantes, aunado a que sus inventarios de bienes recibidos en pago de acreencias se ha incrementado sustancialmente, todo lo

cual es evidencia del deterioro sufrido por sus carteras crediticias.”

“Sector vivienda Al cierre del 2010, el sector vivienda presentó una cartera con mora mayor a 90 días de ¢8.161,4 millones, la cual representa un 1,89% de la cartera directa (¢431.461,0 millones), índice que mejora respecto a diciembre del 2009 (2,21%), no así para el período 2006 (1,18%). A nivel individual, Grupo Mutual Alajuela-La Vivienda y Mutual Cartago mantienen en normalidad el indicador de morosidad, con porcentajes entre 1,98% y 2,74%.”

“Al 31 de diciembre del 2010, el Sector de Bancos Privados mostró un índice de mora mayor a 90 días de 1,4% (¢40.291,2 millones) respecto de la cartera directa (¢2.852,789,1 millones), siendo que dicha relación es inferior al parámetro del 3,00% establecido como rango superior de normalidad para ese indicador, según el Acuerdo SUGEF 24-00 *“Reglamento para juzgar la situación económica de las entidades fiscalizadas”*; asimismo, es inferior en 0,3 puntos porcentuales del mostrado

un año atrás (1,7% equivalente a ¢51.689,1 millones). A nivel individual, todas las entidades del Sector de Bancos Privados mostraron el indicador de morosidad en riesgo Normal al cierre de diciembre del 2010. Destacan los bancos BCT y CMB que no reportan morosidad en su cartera de crédito mayor a 90 días y en cobro judicial. Cuatro bancos presentan los niveles más altos de mora del Sector de Bancos Privados, a saber: Banco Lafise con un indicador de 2,7%, y Scotiabank, HSBC e Improsa con niveles individuales de mora del 2,2%. En términos generales, la morosidad de la cartera crediticia ha aumentado en los últimos años, a pesar de que los bancos de este Sector realizaron liquidaciones de cartera de crédito morosa como incobrable, realizaron arreglos de pago y recibieron bienes en pago de obligaciones, lo que incidió favorablemente en ese indicador.”

Como nos muestra la información anterior, a pesar de que los indicadores son razonables si

observamos las cifras monetarias, es mucho dinero el que está en mora formal generando así una afectación a una porción de la población, la que por falta de asesoría en muchos casos se endeudaron de forma inadecuada y están peligrando, no sólo perder sus bienes sino también no puedan ser sujetos de crédito en el futuro, con una penalidad de hasta 8 años.

Es importante tomar en cuenta el crecimiento de la cartera de crédito lo que quiere decir que cada día hay más consumidores necesitados de tener acceso a este tipo de producto. No sería lo ideal que quienes tienen deudas las incrementen, haciendo la salvedad en los casos de que sean por el crecimiento financiero, por nuevas oportunidades.

Investigación:

Metodología:

- Se elaborará un cuestionario orientado a la consulta de una muestra de entrevistados al azar, de distintos sectores laborales, con la finalidad de

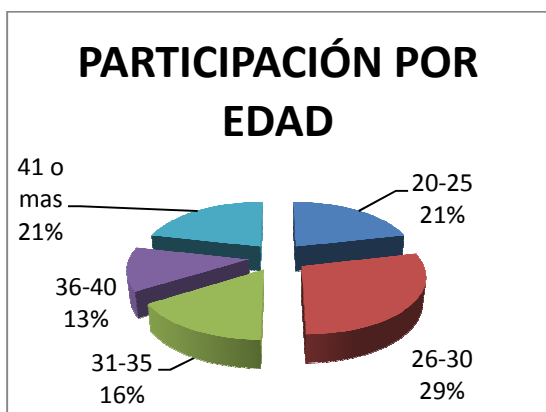
tener completos al menos 50 cuestionarios.

- Se efectuará una entrevista formal a un conocedor de la materia en crédito de la Zona Metropolitana, para ver sus puntos de vista respecto al tema en análisis; su opinión y respuesta de las preguntas planteadas en el cuestionario.
- El cuestionario va dirigido al público en general pues lo que se busca es dar un servicio a la población.
- Una vez efectuada la tabulación de los resultados de la muestra, se analizarán para preparar las conclusiones y recomendaciones correspondientes, debido a que las variables en análisis son cuantitativas y cualitativas.

Resultados:

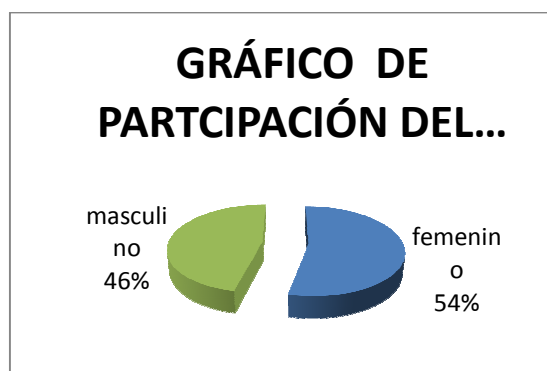
En esta etapa del estudio voy a interpretar los resultados del trabajo de campo, y los aportes de valor suministrados por los encuestados, también se tomará en cuenta la opinión

de un conocedor de la materia. Para comenzar se pudo determinar que a pesar de que la muestra en estudio no tuvo un alcance, a un número elevado de personas, si nos informa razonablemente que las opiniones dadas, son representativas, pues se aplico a una variedad lógica en función a la edad. Lo anterior permitió resultados que nos informaran las tendencias de opinión de una población como la de Costa Rica, lo que considero que es de gran valor para este proyecto que es posible observar en el gráfico siguiente.



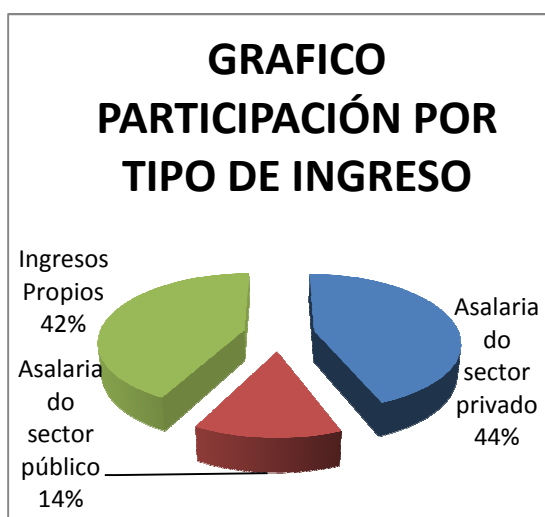
Fuente: Estudio campo personalizado Lic. César Garro Ureña.

De la muestra existente en el estudio se pudo verificar que a pesar de que fue al azar y de forma aleatoria, hay una opinión equilibrada en función al género debido a que la participación tanto femenina como el masculina, aportaron sus ideas y opiniones; como muestra el **gráfico**. El aporte masculino de un 46% en comparación al femenino que significó un 54%, nos refuerza que al haber esta relación de opinión nos dio una razonabilidad importante para el estudio.



Con respecto a la situación demográfica, los resultados nos aclaran que con respecto a la opinión recibida, la mayoría de las personas pertenecen a la zona de San José en

un 75%, esto nos limita en función a la opinión nacional donde el aporte de las demás provincias es un 25%. Se puede apreciar que las provincias de limón, Puntarenas y Guanacaste no aportaron ninguna opinión, debido a que el estudio no pudo tener el alcance presencial físico en esas zonas del país. La muestra se analizó en días diferentes y en distintos puntos en San José para buscar una transparencia lógica de la opinión de las personas encuestadas. Lo que sí es claro es que los resultados que arroja esta investigación representan la opinión de las personas conviven en la zona de Josefina.



Fuente: Estudio campo personalizado Lic. César Garro Ureña.

El resultado que nos da el gráfico anterior tiene una gran relevancia ya que nos marca la participación, en función al tipo de ingreso de la población en estudio. Son las personas de la empresa privada y con ingresos propios los que están aportando mayor opinión estos suman el 86% de la muestra, donde los asalariados del sector público aportan apenas un 14%, generando cierto vacío potencial debido a que el sector público tiene una población significativa para la sociedad costarricense; en lo que respecta al aporte económico del mercado nacional. Lo que si nos permite tener es información clara de peso en relacionada con la opinión de los otros sectores participantes, dando elementos razonable para establecer un criterio de peso.

Es importante afirmar que esta investigación nos aportó, la necesidad real del mercado, donde la población que opina comparte la deficiente capacidad de informarse y consultar la información crediticia de fácil acceso, razón por la que, este proyecto

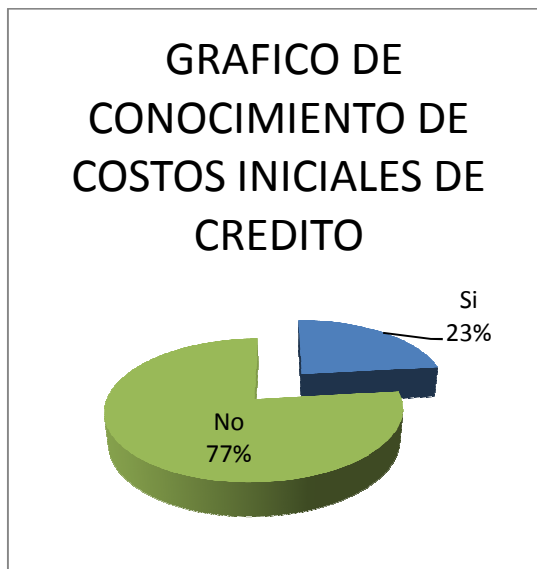
plantea una página web de consulta actualizada permanente. La muestra estudiada confirmó la necesidad del mercado crediticio en un 100%, que usarían con agrado un servicio, que les facilite la comparación de requisitos y procedimientos, para trámite bancarios a nivel de crédito.

Uno de los hallazgos más representativos fue al confirmar que a pesar de que la población en estudio, que aportó su opinión está en la zona de mayor oportunidad de acceso a información para una gestión financiera sana, pero aun así no maneja el conocimiento real de los procedimientos, tampoco tiene la información relacionada, del tiempo que conlleva el trámite un crédito financiero; opinión que el 57% afirma.

La realidad anterior nos genera un gran vacío y nos confirma la urgencia que tiene la sociedad costarricense de estar mejor informada. Con la creación de esta propuesta, todos quienes tengan interés de hacer negocios en Costa Rica, puedan tener un lugar donde se consulte de forma previa y a un plazo

más rápido, sus derechos y deberes, y así poder definir su decisión.

Otro hallazgo muy particular de la cultura costarricense es que el consumidor siempre tiene deseo de estar informado de forma gratuita y confirmar por sí mismo la complejidad de un proceso de crédito, donde se desea tener una guía básica para hacerlo simple e independiente, ya que se confirmó que un 93% de la población encuestada lo consumiría.



Fuente: Estudio campo personalizado Lic. César Garro Ureña.

Para enriquecer más este estudio, se determinó como lo muestra el gráfico anterior, el 77% de las personas no tienen conocimiento

de los costos iniciales, para optar por un crédito. Que pueden ser en muchos casos más altos de lo que el consumidor está dispuesto a pagar, para saber si es sujeto de crédito.

Me he sorprendido descubrir la resistencia del consumidor para optar por un examen externo a un costo bajo y expedito, por un profesional antes de proceder a un proceso bancario ordinario, un 80% de la muestra valora que no es necesario pagar por lo que debería ser gratuito, pese a que el costo de prueba inicial en los bancos es mayor, información que se aportó en todo momento del proceso del estudio.

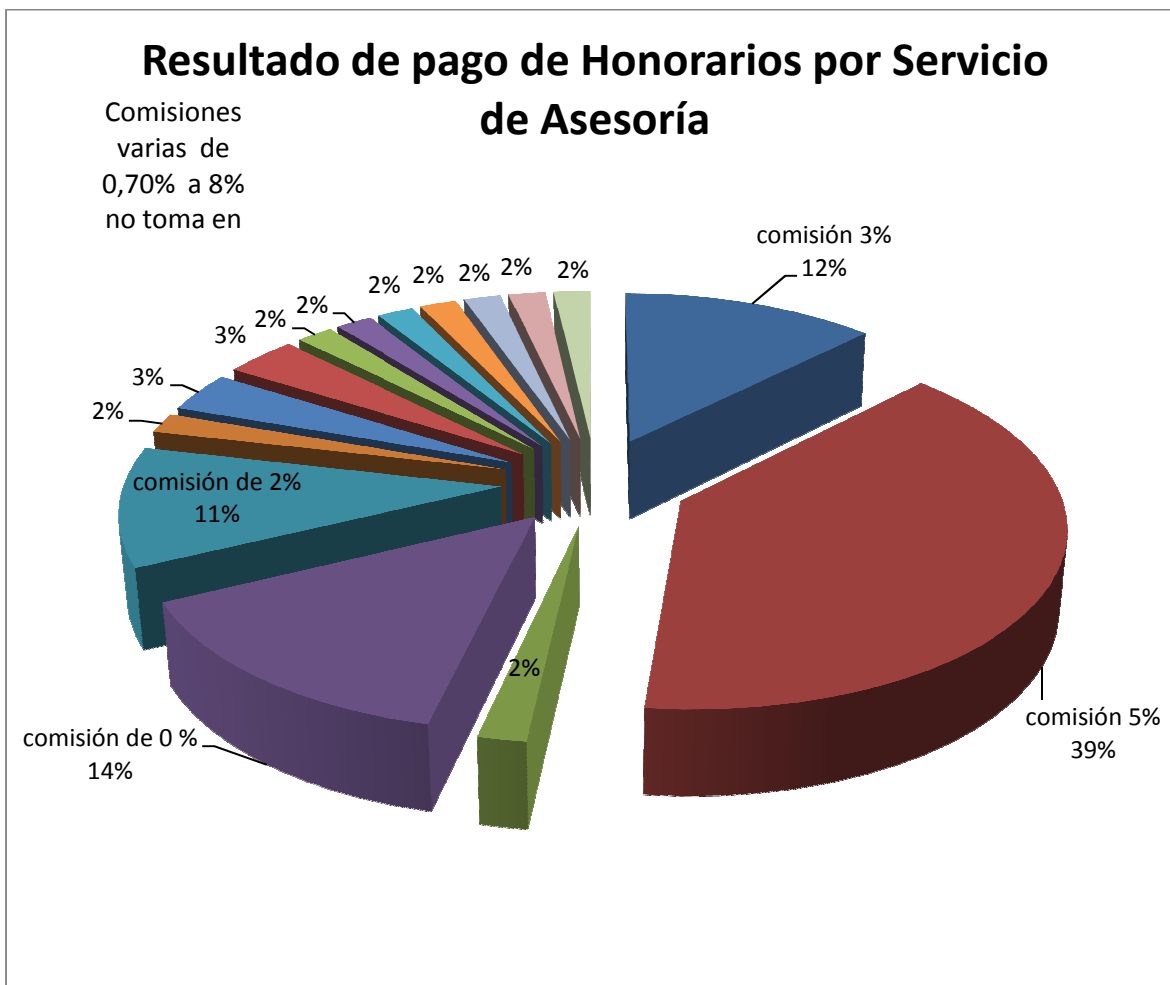
Es importante saber que el 91% de las personas tienen disponibilidad y anuencia, ha ser contactadas por una persona especializada en la rama que lo asesore en su proyecto de crédito, eso nos reafirma que la necesidad es inminente y prioritaria, lo cual es una oportunidad de negocios.

En el mercado actual un asesor financiero en condiciones normales tiene un costo de honorarios de un 5%

a un 6% y sólo el 39% de las personas consultadas, considera justo pagar ese monto a pesar de que éste, en su propuesta solo recibe su pago al final del proyecto si resulta exitoso.

Debo afirmar que fue representativo a pesar de la negativa a un examen externo, que las personas parten del concepto de que se hace necesaria una asesoría financiera. Manifiestan que estarían dispuestos a pagar por ella en un rango de 0,70% a 8%, esto queda demostrado en el gráfico siguiente, representa el 86% de las opiniones y solo el 14% de los encuestados consideran que no es justo pagar por este servicio. Se parte de que el pago sea siempre contra los resultados del proyecto y no por adelantado.

Otro aspecto importante adicional es determinar una nueva tarifa, o crear una estrategia de mercado, donde el consumidor se vea motivado para consumir un servicio de este tipo.



Fuente: Estudio campo personalizado Lic. César Garro Ureña.

Conclusiones y Recomendaciones

- Se determinó que sí hay una necesidad real en la población costarricense interesada, en informarse de manera eficaz y

actualizada, en relación a las condiciones de mercado financiero, según su necesidad particular. Por lo que se recomienda proceder a estructurar, con base en lo estudiado que se podría llamar virtual, En donde

lo deseable sería que esté autorizada y respaldada por una institución de peso social, y así generar tranquilidad y credibilidad efectiva al consumidor.

- Se pudo ubicar el perfil deseado por parte del usuario, a quién le gustaría recibir la información por medio de un sitio WEB, donde el manejo y los procesos tengan preferencia por los servicios personalizados, prefiriendo primero hacer un estudio gratuito antes de acudir a un especialista. Se recomienda crear un plan estratégico de atención al cliente dinámico para crear una imagen de confianza efectiva a los clientes potenciales.

- Fue imposible por la naturaleza de la muestra determinar el resultado de las tendencias de confianza reales de los consumidores potenciales. Sería necesario una ampliación y aumento de la muestra, ya que esta experiencia no pudo llegar a todo el país, pues la conclusión nos lleva a reconocer que en San José si invertirían para desarrollar las distintas etapas del proceso.

-No se pudo determinar el tarifario ideal para que los consumidores tomen en parte o en su totalidad del servicio de la asesoría ya que hay una diversidad en la expectativa de los consumidores, en relación a este tema. Si se pudo determinar que en su mayoría de las personas están dispuestas a pagar, en un rango 3% a un 6%, representada por un 51% de la población estudiada, como lo mostró el gráfico de **Resultado de pago de Honorarios por Servicio de Asesoría**. Por lo que se recomienda hacer un estudio de costos detallados, para hacer un plan piloto y ponerlo en práctica y así ver con claridad la reacción de los consumidores.

Entrevista Particular con Experto en la Materia Financiera y su aporte de criterio a continuación:

¿Tiene Ideas Emprendedoras? Llévelas al éxito con una buena Gestión Financiera!!!!

2011

Parte I:

Datos Generales consulta informativa libre.
Servicios sin costo económico.

Nombre: Johnny Ureña Bogantes

1 Edad:

20-25 años ___ 26-30 años ___ 31- 35 años ___

36-40 años Más de 41 años ___

2 Género:

Femenino ___ Masculino

3 Lugar de residencia:

San José Alajuela ___ Heredia ___ Cartago ___ Limón ___ Puntarenas ___

Guanacaste ___

4 Actividad económica (Ingresos): Si necesita marcar varias hágalo.

Asalariado Sector privado

Asalariado Sector público ___

Ingresos Propios ___

5 Le gustaría tener un lugar de consulta permanentemente actualizada de las condiciones de crédito del mercado nacional:

Si No ___

6 Sería importante para usted que este sitio tenga opción de comparar los requisitos y condiciones entre los distintos entes financieros.

Si No ___

7 ¿Sabía usted que una persona tarda en darse cuenta si es sujeto de crédito en una Institución Financiera de 8 a 15 días de espera posterior a presentar todos los documentos solicitados por estos?

Si No ___

8 ¿Le gustaría tener una herramienta donde usted pueda consultar si usted es sujeto de crédito o no en un tiempo más corto?

Si No ___

9 ¿Le gustaría tener un manual básico de autoayuda gratuito donde usted se pueda auto examinar para hacer un crédito?

Si No ___

10 ¿Conoce usted que los costos promedio para presentar un expediente de crédito es entre los \$53000,00 a \$256000,00 aproximadamente según el crédito solicitado para solo valorar si es sujeto de crédito?

Si No ___

Parte II (Sección de Costos del Servicio Personalizado)

11 ¿Considera que sea justo pagar \$32500,00 para una examen de precalificación crediticia sin aplicar un expediente formalmente y que sea veraz y efectivo?

Está de acuerdo ___ No está de acuerdo

12 ¿Le gustaría que le contactara un profesional calificado para ofrecerle un servicio integral en su proyecto financiero de crédito donde usted no tenga que desgastarse y tomar tiempo de su trabajo para todos los procesos?

Si No ___

13 ¿Sería justo para usted pagar a un asesor especializado un 5% del valor del proyecto crediticio en el caso de personas físicas y un 6% en el caso de que el sujeto de crédito sea una empresa; siempre y cuando el proyecto que se lleva a cabo en su totalidad tenga éxito?

Si No ___

Si la respuesta es no:

¿Cuál es su opinión propia del valor de un servicio como el que se propone?

Anote el % ___

Fin de la encuesta. ¡Muchas gracias por su colaboración!

Debido a que la encuesta es cerrada en la entrevista el Lic. Johnny Ureña Bogantes, Gerente de la Mutual Alajuela Sucursal San José Centro, me compartió que el proyecto tiene mucho potencial para que se pueda plasmar en la realidad, añadió que se debería ser una negociación con alguna institución con trayectoria nacional, para crear en la sociedad un producto creíble consistente. La información que se debe manejar es de carácter privado, además de ser información clasificada y perteneciente a los entes financieros. Por lo anterior: se recomienda crear una forma práctica de poner en marcha un plan piloto, como podría ser venderlo a un sector que tenga acceso a esa información de primera mano.

BIBLIOGRAFÍA

Hell riejel, Dom, (2002) **Administración un Enfoque Basado en Competencias**
9 Edición. México: Thomson.

Thomson Arthur, (2004) **Administración Estratégica Textos y Casos** 13
Edición. México: McGraw-Hill.

<http://www.alegsa.com.ar/Dic/servicio%20online.php>

<http://www.slideshare.net/axiomara/emprendedurismo1>

([http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?lang=0&pagina=servicios/documentos/infgeneral/memoria/in
dice_memoria.htm](http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?lang=0&pagina=servicios/documentos/infgeneral/memoria/indice_memoria.htm))