



## CARTA DEL TUTOR

San José, 8 de Mayo del 2020

**Lic. Gerardo Calderón Zúñiga**  
**Director Carrera Contaduría Pública**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

El estudiante Luis Diego Sánchez Badilla, cédula de identidad número 1-1302-0412, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "REQUERIMIENTOS Y APLICACIÓN DEL ACUERDO SUGEF 1-05 REGLAMENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE DEUDORES, EN LA FINANCIERA CR, UBICADA EN LA PROVINCIA DE SAN JOSÉ, COSTA RICA, EN EL PERÍODO DE ABRIL A JULIO DEL 2020", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

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:

	<b>CONTENIDOS A EVALUAR</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>NOTA</b>
<b>a)</b>	ORIGINAL DEL TEMA	10%	9%
<b>b)</b>	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	19%
<b>c)</b>	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	29%
<b>d)</b>	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	19%
<b>e)</b>	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>

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

Atentamente,

*Lic. Gustavo Adolfo Chaves Vargas*

Cédula identidad No. 1-0904-0350

Carné Colegio Profesional No. 5268

## CARTA DE LECTOR

San José, 9 de julio del 2021

**Lic. Gerardo Calderón Zuñiga**  
**Contaduría Pública**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

El estudiante, **Luis Diego Sánchez Badilla**, cédula **1-1302-0412**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**Requerimientos y aplicación del acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores en la Financiera CR, ubicada en la provincia de San José, Costa Rica en el período de abril a julio del 2020**", el cual ha elaborado para obtener su grado de LICENCIATURA.

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

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

Atte,

---

**Lic. Luis Kenneth Sánchez Villalobos**  
**CPA 6764**  
**Cédula: 1-1313-0278**

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)  
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

Heredia, 9 de setiembre del 2021


Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a Luis Diego Sanchez Badilla con número de identificación 1-1302-0412 autor (a) del trabajo de graduación titulado "Requerimientos y aplicación del acuerdo SUGEF 1-05 reglamento para la calificación de deudores en la Financiera CR, ubicada en la provincia de San José, Costa Rica en el período de abril a julio del 2020" presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública; si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) 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,

  
Luis Sánchez Badilla  
113020412

---

Firma y Documento de Identidad

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Luis Diego Sánchez Badilla, cédula de identidad número 113020412 en condición de egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de Licenciatura, titulado “REQUERIMIENTOS Y APLICACIÓN DEL ACUERDO SUGEF 1-05 REGLAMENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE DEUDORES, EN LA FINANCIERA CR, UBICADA EN LA PROVINCIA DE SAN JOSÉ, COSTA RICA, EN EL PERÍODO DE ABRIL A JULIO DEL 2020” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos 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, especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que establece. “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, Costa Rica el día 12 de mayo del 2021.



Luis Sánchez Badilla

113020412

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**CONTADURÍA PÚBLICA**

*Tesis para optar por el grado académico de  
Licenciatura en Contaduría Pública.*

“Requerimientos y aplicación del acuerdo SUGEF  
1-05 reglamento para la calificación de deudores  
en la Financiera CR, ubicada en la provincia de  
San José, Costa Rica en el período de abril a julio  
del 2020”

**LUIS DIEGO SÁNCHEZ BADILLA**

Julio, 2021

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b><i>ÍNDICE DE CONTENIDOS</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>INDICE DE TABLAS</i></b> .....	<b>6</b>
<b><i>INDICE DE FIGURAS</i></b> .....	<b>8</b>
<b><i>DEDICATORIA</i></b> .....	<b>12</b>
<b><i>AGRADECIMIENTO</i></b> .....	<b>13</b>
<b><i>RESUMEN</i></b> .....	<b>14</b>
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	<b>15</b>
<b><i>CAPÍTULO I</i></b> .....	<b>16</b>
<b><i>INTRODUCCIÓN</i></b> .....	<b>16</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales .....	16
1.1.2 Delimitación del Problema.....	27
1.1.3 Justificación .....	28
<b>1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>30</b>
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>30</b>
1.3.1 Objetivo General.....	31
1.3.2 Objetivos Específicos.....	31
<b><i>CAPÍTULO II</i></b> .....	<b>32</b>
<b><i>MARCO TEÓRICO</i></b> .....	<b>32</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA</b> .....	<b>33</b>
2.1.1 Creación de la Empresa.....	33
2.1.2 Reseña Histórica y Perfil de la Entidad.....	34
<b>2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL</b> .....	<b>36</b>
2.2.1 Definiciones .....	36
2.2.2 Estándares de Crédito .....	38

2.2.3	Objetivos de las cuentas por Cobrar.....	41
2.2.4	Factores para la Gestión de los créditos por Cobrar.....	42
2.2.5	Como Mejorar la política de crédito .....	42
2.2.6	Políticas de crédito.....	43
2.2.7	Tipos de créditos.....	44
2.2.8	Estimación de las cuentas incobrables .....	45
2.2.9	Amortización de los créditos.....	46
2.2.10	Norma Internacional de Contabilidad (NIC 37).....	50
2.2.11	Acuerdo SUGEF 1-05.....	54
2.2.12	Problemática del Covid-19.....	55
<b><i>CAPÍTULO III .....</i></b>		<b>57</b>
<b><i>MARCO METODOLÓGICO .....</i></b>		<b>57</b>
3.1	<b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>58</b>
3.2	<b>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>60</b>
3.3	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>61</b>
3.4	<b>UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.....</b>	<b>62</b>
3.4.1	Población .....	62
3.4.2	Tipo de Muestra .....	63
3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión .....	64
3.4.4	Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes. ....	66
3.5	<b>INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>67</b>
3.6	<b>VARIABLES O CATEGORÍAS .....</b>	<b>68</b>
3.7	<b>ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>72</b>
<b><i>CAPÍTULO IV.....</i></b>		<b>74</b>
<b><i>RESULTADOS .....</i></b>		<b>74</b>
4.1	<b>GENERALIDADES.....</b>	<b>75</b>
<b><i>CAPÍTULO V .....</i></b>		<b>107</b>
<b><i>DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</i></b>		<b>107</b>

<b>5.1 DATOS RECOPIRADOS .....</b>	<b>107</b>
5.1.1 Reglamento del acuerdo SUGEF que afectan a la Financiera CR. ....	108
<b><i>CAPÍTULO VI.....</i></b>	<b>134</b>
<b><i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</i></b>	<b>134</b>
<b>6.1 CONCLUSIONES .....</b>	<b>135</b>
6.1.1 Conclusiones sobre los objetivos .....	135
6.1.2 Conclusiones sobre las categorías.....	137
<b>6.2 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>139</b>
6.2.1 Requerimientos establecidos en el acuerdo SUGEF 1-05 reglamento para la calificación de deudores. .....	139
6.2.2 Procedimiento de calificación de deudores y estimación de clientes incobrables de parte de la entidad financiera. ....	140
6.2.3 Cumplimiento de los requerimientos y procedimientos según el acuerdo SUGEF 1-05 Calificación de deudores de parte de la entidad financiera. ....	140
6.2.4 Impacto del incumplimiento de la normativa en el cálculo de la estimación de clientes incobrables de la entidad financiera.....	141
6.2.5 Actualización de procedimientos aplicables en la calificación de deudores y en la estimación de clientes incobrables.....	141
<b><i>CAPÍTULO VII .....</i></b>	<b>142</b>
<b><i>PROPUESTA.....</i></b>	<b>142</b>
<b>7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>143</b>
<b>7.2 LUGAR DE DESARROLLO, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN INVOLUCRADA... 143</b>	
<b>7.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>144</b>
7.3.1 Objetivo general de la propuesta.....	144
7.3.2 Objetivos específicos de la propuesta .....	144
<b>7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>144</b>
<b>7.5 PRESUPUESTO .....</b>	<b>145</b>

Nota: El Salario de un agente con cargas sociales es de 500 mil colones y el del instructor con cargas sociales de 1 millón de colones.....	146
Fuente: Elaboración Propia.....	146

## **7.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA ..... 146**

7.6.1 Establecimiento de un modelo de cálculo para la estimación de cuentas incobrables. ....	147
7.6.2 Flujograma.....	148
7.6.3 Sistema de comportamiento de la cartera de crédito.....	149
7.6.4 Tabla de Antigüedad de Saldos en Mora.....	150
7.6.5 Documento de actualización de datos.....	151
7.6.6 Evaluación de la calificación de riesgo.....	154
7.6.7 Determinación del nivel de confianza de pago.....	156
7.6.8 Cálculo de la estimación específica.....	158
7.6.9 Registro contable de las estimaciones.....	159

## ***REFERENCIAS..... 161***

## ***ANEXOS..... 166***

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población sujeta a estudio.....	64
Tabla N°2: Criterios de inclusión y exclusión para el personal de la Financiera CR. ....	64
Tabla N°3: Criterios de inclusión y exclusión para los especialistas. ....	65
Tabla N° 4: Cuadro de Operacionalización de las Variables .....	70
Tabla N°5: Resultados de la comprobación del manejo y conocimiento del reglamento acuerdo SUGEF 1-05. ....	77
Tabla N° 6: Resultados sobre la clasificación de deudores de la entidad según el acuerdo SUGEF 1-05.....	79
Tabla N° 7: Resultados sobre la calificación de deudores según su categoría de riesgo según el acuerdo SUGEF.....	80
Tabla N° 8: Resultados sobre la clasificación según la capacidad de pago de los deudores. .	82
Tabla N° 9: Resultados de la metodología para la clasificación de la capacidad de los deudores. ....	84
Tabla N° 10: Resultados de la revisión del complemento para el análisis de la capacidad de pago del deudor. ....	85
Tabla N° 11: Resultados de la comprobación de los análisis de estrés en la entidad financiera. ....	86
Tabla N° 12: Resultados sobre la clasificación según el pago histórico del deudor. ....	88
Tabla N° 13: Resultados sobre la aplicación de las políticas aprobadas por la junta directa para el otorgamiento, evaluación y seguimiento de los deudores. ....	89
Tabla N° 14: Resultados sobre el cumplimiento del expediente de crédito de cada deudor. ....	90
Tabla N° 15: Resultados sobre el registro de las categorías de riesgo por morosidad. ....	92

Tabla N° 16: Resultados sobre la estimación específica sobre la parte descubierta y cubierta de cada operación. ....	97
Tabla N° 17: Resultados sobre la validación del registro contable al cierre de cada mes del monto de la estimación específica y genérica. ....	99
Tabla N° 18: Resultados sobre la comprobación de la liquidación de las operaciones de crédito contra las estimaciones. ....	104
Tabla N° 19: Resultados sobre informar a la SUGEF el detalle de operaciones crediticias liquidadas. ....	105
Tabla N°20: Cronograma para la ejecución de la propuesta. “Propuesta de un modelo de cálculo de la estimación de las cuentas incobrables según la calificación para los clientes en morosidad acorde con la normativa SUGEF 1-05”. ....	145
Tabla N°21: Presupuesto para la ejecución del proyecto. “Propuesta de un modelo de cálculo de la estimación de las cuentas incobrables según la calificación para los clientes en morosidad acorde con la normativa SUGEF 1-05”. ....	145
Tabla N°22: Tabla de antigüedad de saldos en mora. ....	151
Tabla N° 23: Actualización de datos del cliente. ....	153

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 El proceso de identificación de Variables. ....	69
Figura N° 2. Incremento en la morosidad de las cuentas por cobrar en cartera comparando el año 2019 contra el 2020.....	75
Figura N° 3. Disminución de la rehabilitación de las cuentas por cobrar comparando el año 2019 contra el año 2020.....	76
Figura N° 4. Conocimiento del Reglamento para la calificación de deudores físicos de entidades financieras.....	77
Figura N° 5. Consulta de conocimiento sobre la clasificación de deudores según el acuerdo SUGEF. ....	78
Figura N° 6. Comprobación del conocimiento sobre la clasificación de deudores según el acuerdo SUGEF 1-05. ....	78
Figura N° 7. Consulta del conocimiento sobre la calificación de la categoría de riesgo para los deudores.....	79
Figura N° 8. Comprobación del conocimiento sobre la calificación de la categoría de riesgo para los deudores. ....	80
Figura N° 9. Conocimiento sobre la clasificación según la capacidad de pago de los deudores de las entidades financieras. ....	81
Figura N° 10. Comprobación del conocimiento sobre la clasificación según la capacidad de pago de los deudores de las entidades financieras.....	81
Figura N° 11. Conocimiento de la metodología para la calificación de la capacidad de pago de los deudores.....	83
Figura N° 12. Comprobación del conocimiento de la metodología para la calificación de la capacidad de pago de los deudores.....	83

Figura N° 13. Comprobación del conocimiento del complemento para el análisis de la capacidad de pago del deudor.....	84
Figura N° 14. Conocimiento sobre la aplicación de los análisis de estrés que forman parte de la entidad en sus políticas crediticias. ....	85
Figura N° 15. Comprobación del conocimiento sobre las situaciones en las cuales se deben realizar los análisis de estrés.....	86
Figura N° 16. Comprobación del conocimiento del lugar donde se asigna el nivel de comportamiento de pago histórico. ....	87
Figura N° 17. Comprobación del conocimiento de la clasificación según el pago histórico del deudor. ....	88
Figura N° 18. Comprobación del conocimiento de las políticas aprobadas por la junta directiva para el otorgamiento, evaluación, seguimiento y gestión de operaciones crediticias. ....	88
Figura N° 19. Consulta del conocimiento sobre el expediente de crédito de cada deudor.....	89
Figura N° 20. Comprobación del conocimiento sobre que debe contener el expediente de crédito de cada deudor.....	90
Figura N° 21. Conocimiento sobre cuáles son las categorías de riesgo de morosidad máxima del deudor que determinan la calificación del deudor.....	91
Figura N° 22. Comprobación del conocimiento sobre cuáles son las categorías de riesgo de morosidad máxima del deudor que determinan la calificación del deudor. ....	91
Figura N° 23. Conocimiento del porcentaje de estimación genérica que debe mantener la entidad al cierre de cada mes.....	92
Figura N° 24. Conocimiento de la estimación adicional para las personas físicas si el indicador de cobertura del servicio de las deudas está por encima del indicador prudencial. ....	93

Figura N° 25. Conocimiento del indicador prudencial para personas físicas con créditos de consumo sin garantía hipotecaria. ....	94
Figura N° 26. Conocimiento de la estimación genérica adicional para los créditos de moneda extranjera en deudores no generadores de divisas.....	94
Figura N° 27. Conocimiento del cálculo de la estimación sobre la parte descubierta de cada operación crediticia del deudor.....	95
Figura N° 28. Comprobación del conocimiento sobre el cálculo de la estimación de la parte descubierta de cada operación crediticia del deudor. ....	95
Figura N° 29. Comprobación de conocimiento del porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta y cubierta de cada operación. ....	96
Figura N° 30. Comprobación de conocimiento sobre cuánto tiempo mantiene la calificación un deudor que tenía una categoría de riesgo E y además cual sería la estimación.....	97
Figura N° 31. Consulta del conocimiento de la garantía la cual se puede considerar para el cálculo de las estimaciones para personas físicas.....	98
Figura N° 32. Comprobación del conocimiento sobre la garantía que se puede considerar para el cálculo de las estimaciones para personas físicas.....	98
Figura N° 33. Consulta del conocimiento de la frecuencia del registro de la estimación específica y genérica.....	99
Figura N° 34. Consulta del conocimiento de la calificación de un deudor el cual antes de tener una operación crediticia no estaba calificado. ....	100
Figura N° 35. Consulta sobre el procedimiento para mejorar la categoría del deudor cuando la empresa adquiere cartera de su mismo grupo empresarial. ....	101

Figura N° 36. Comprobación del conocimiento sobre el procedimiento para mejorar la categoría del deudor cuando la empresa adquiere cartera de crédito de su mismo grupo empresarial..	101
Figura N° 37. Comprobación del conocimiento sobre el período durante el cual no se puede mejorar la categoría de riesgo del deudor.....	102
Figura N° 38. Conocimiento del tiempo para liquidar las operaciones de crédito contra la estimación individual.....	102
Figura N° 39. Comprobación del conocimiento sobre el procedimiento para liquidar una operación de crédito contra la estimación. ....	103
Figura N° 40. Comprobación del conocimiento sobre la frecuencia para informar a la SUGEF el detalle de las operaciones crediticias e instrumentos liquidados.....	104
Figura N° 41. Consulta sobre el conocimiento de la supervisión in situ de la cartera crediticia. ....	105
Figura N° 42. Comprobación del conocimiento sobre el procedimiento de la supervisión in situ de la cartera crediticia.....	106
Figura N° 43. Consulta del conocimiento de las sanciones a la entidad, directores y encargados. ....	106
Figura N°44 Flujo de la propuesta modelo de cálculo de la estimación de las cuentas incobrables.....	148
Figura N° 45: Modelo para la tabla de antigüedad de saldos en mora. ....	150
Figura N°46: Evaluación de calificación de riesgo de la Financiera CR.....	155
Figura N°47: Evaluación de nivel de capacidad de pago de Financiera CR. ....	157
Figura N°48: Estimación específica de Financiera CR.....	159
Figura N° 49: Registro Contable de Financiera CR. Fuente: Elaboración Propia.....	160

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante siempre ante los problemas que se presentaban durante el camino.

A mis padres quienes han hecho un gran esfuerzo en ayudarme a salir adelante con sus consejos, comprensión, apoyo incondicional y recursos económicos para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño y perseverancia para conseguir mis objetivos.

Y finalmente a mi novia que con su apoyo y motivación me han ayudado a cumplir este gran proyecto personal en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradezco a la Universidad Hispanoamericana por haberme abierto las puertas y permitido formar de ella para poder estudiar y superarme, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día durante mi etapa de estudiante.

Agradezco también a mi tutor de tesis el Licenciado Gustavo Chaves Vargas por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante el desarrollo de la tesis.

## RESUMEN

El país de Costa Rica ha tenido una serie de cambios debido a la crisis sanitaria y económica por la pandemia mundial en el año 2020, la Financiera CR la cual pertenece al sector financiero se ha visto impactada en sus cuentas por cobrar debido a la incapacidad de una gran parte de sus clientes de pagar sus créditos personales los cuales tuvieron un deterioro en sus finanzas.

De esta manera surge la interrogante del cumplimiento de la norma 1-05 de la Superintendencia General de Entidades Financieras la cual regula y estipula el Reglamento para Calificación de Deudores, la misma adquiere relevancia para determinar si la entidad está cumpliendo con los lineamientos y requerimientos de norma.

El enfoque de la investigación es mixto ya que presenta aspectos cualitativos y cuantitativos durante su desarrollo. Los participantes fueron colaboradores de la entidad financiera del área contable, cobros y crédito a los cuales se les aplicó entrevistas y cuestionarios en la etapa de entendimiento y validación de la información por lo tanto se tabularon en gráficos y tablas para una mejor interpretación de la información.

Se concluye que la entidad cumple con la norma SUGEF 1-05 sin embargo tiene oportunidades de mejora en los procesos de recolección, registro, actualización y estimación de la información de clientes en mora, se propone brindarles una gestión más individual y personalizada para determinar las causas del atraso de los clientes y de esta manera proponer herramientas que mitiguen el riesgo, disminuir la pérdida de la empresa y mantener la fidelidad a la marca de parte de los clientes. Además se concluye que mediante un modelo alternativo propuesto se puede valorar una mejor precisión de la estimación según la calificación de riesgo de los clientes acorde a la situación económica actual personal y del entorno del país.

Palabras Clave: Estimación de incobrables, Pandemia, Clientes, Riesgo.

## **ABSTRACT**

The country of Costa Rica has had a series of changes due to the health and economic crisis due to the global pandemic in 2020, Financiera CR which belongs to the financial sector has been impacted in its accounts receivable due to the inability to a large part of his clients to pay their personal loans which had a deterioration in their finances.

In this way, the question arises of compliance with regulation 1-05 of the General Superintendency of Financial Institutions which regulates and stipulates the Regulation for Debtor Qualification, which acquires relevance to determine if the entity is complying with the guidelines and requirements of rule.

The research approach is mixed since it presents qualitative and quantitative aspects during its development. The participants were collaborators of the financial entity of the accounting, collections and credit area to which interviews and questionnaires were applied in the stage of understanding and validation of the information, therefore they were tabulated in graphs and tables for a better interpretation of the information.

It is concluded that the entity complies with the SUGEF 1-05 standard, however it has opportunities for improvement in the processes of collection, registration, updating and estimation of the information of clients in arrears, it is proposed to provide them with a more individual and personalized management to determine the causes of delay and in this way propose tools that mitigate risk, thereby reducing the loss of the company and maintaining brand loyalty from customers. In addition, it is concluded that by means of an alternative model proposed, a better precision of the estimate can be assessed according to the risk rating of the clients according to the current personal economic situation and the environment of the country.

**Key Words:** Estimate of bad debts, Pandemic, Customers, Risk.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El planteamiento es, “un problema es una pregunta que establece una situación que requiere discusión, investigación, una decisión, o una solución. Dicho de otra manera un problema es una interrogante que infiere sobre la forma en que están relacionadas ciertas variables.” (Bauce, 2016).

#### 1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

El crédito se ha extendido en los negocios modernos tanto para incrementar las ventas de las empresas como para que los deudores tengan una manera de financiarse. Además los créditos ayudan a adecuar el flujo de caja de los comerciantes o compradores ya que no deben realizar un desembolso grande al momento de la compra. Por otra parte los acreedores pueden obtener una utilidad del préstamo de este dinero a cambio de un interés el cual debe pagar el deudor en conjunto con el capital o principal solicitado.

Las cuentas por cobrar constituyen hoy en día una parte importante en el desarrollo exitoso de los negocios, además son “el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en cajas y bancos ya que a diferencia del inventario estas no pasan por procesos de manufactura, almacenaje, traslado y colocación en los clientes”. (Stevens, 2019).

Una provisión para clientes incobrables “es un tipo de cuenta de salvaguardia establecidas por las entidades cuya función principal es proporcionar un “colchón” contra las facturas en el caso

de que estas lleguen a ser incobrables durante períodos prolongados de tiempo o permanentemente”. (Donoso, 2017).

Uno de los controles que utilizan las empresas son sus cuentas por cobrar las cuales son parte de los activos adquiridos por la empresa a través de letras de cambio, pagarés, entre otros.

La evaluación y revisión de la antigüedad de saldos constante de las cuentas por cobrar surge con la necesidad de analizar, controlar, replantear sí es necesario los objetivos, políticas, procedimientos, controles, medidas correctivas y tomar mejores decisiones que contribuirán a la mejora continua de la empresa.

En esta labor de investigación se encontró el artículo de Buenaño del Pezo, Norma Karina Carrasco Triviño, Jennifer de los Ángeles. Análisis de la diferencia entre la pérdida crediticia esperada versus la provisión para incobrables permitida por la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) en empresas del sector comercial de repuestos automotriz de la ciudad de Guayaquil, 2020 Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, el cual habla sobre el análisis de las diferencias entre la pérdida crediticia esperada versus la provisión para incobrables permitida por la LRTI a través de un análisis comparativo de lo que estipula la norma contable y la norma fiscal en el 2019 en empresas del sector comercial de repuestos de automotriz de la ciudad de Guayaquil, para determinar que el Fisco no tiene argumentos para excluir el registro del activo por impuesto diferido surgido entre las diferencias según Norma Internacional de Información Financiera (NIIF 9) y norma tributaria de Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI).

Por lo que mediante una investigación concluyente descriptiva con enfoque cualitativo, se llegó a los resultados esperados a través de un muestreo no probabilístico, se realizaron entrevistas al personal clave de la compañía seleccionada y a expertos contables tributarios. “Mediante el

método del caso se determinó que no existe un incumplimiento tributario y ningún motivo que justifique que el artículo enumerado de impuestos diferidos de la RALRTI no permita el reconocimiento de un activo por impuesto diferido sobre la diferencia en la provisión para incobrables". (Del Pezo, 2020).

En la investigación de Cyree, KB. (2020), "The impact and evolution of consumer delinquencies on bank loan delinquencies", Managerial Finance, Emerald Publishing Limited. El estudio investiga la relación entre la morosidad de los préstamos bancarios y los datos de morosidad de la encuesta de la FED de 2003 a 2017. Los préstamos generados por los bancos tienen una morosidad más baja que todos los tipos de préstamos de una encuesta de la FED. La morosidad de los préstamos hipotecarios y para automóviles de la encuesta está relacionada positivamente con la morosidad de los préstamos bancarios, lo que indica decisiones complementarias de morosidad para los prestatarios. Por otra parte la morosidad de los préstamos estudiantiles está relacionada negativamente con los préstamos bancarios, de acuerdo con los prestatarios que sustituyen los pagos de los préstamos estudiantiles por deuda bancaria durante todo el período de la muestra.

La morosidad de los préstamos estudiantiles está relacionada negativamente con la quiebra per cápita, y todos los demás tipos de deuda tienen una relación positiva. La relación entre la morosidad de los préstamos de la Fed Survey y la morosidad de los préstamos generados por los Bancos varía con el tiempo y cambió después de la crisis financiera del 2008.

También en la investigación de Mohsen Bahrami, Burcin Bozcaya y Selim Balcisoy Using Behavioral Analytics to Predict Customer Invoice Payment Big Data, Febrero 2020, Mary Ann Liebert, Inc, publishers. En resumen dice que la experiencia de varias industrias muestra que las empresas pueden tener problemas para cobrar los pagos de las facturas de los clientes. Los

estudios informan que casi la mitad de las facturas de pequeñas y medianas empresas en Estados Unidos y Reino Unido se pagan con retrasos. En este estudio el objetivo es comprender el comportamiento del cliente con respecto al pago de facturas y proponer un enfoque analítico para aprender y predecir el comportamiento de pago.

La lógica de la investigación puede usarse para integrar un sistema de apoyo a la toma de decisiones donde los tomadores de decisiones pueden hacer predicciones con respecto a pagos futuros y tomar las medidas necesarias para el cobro de deudas potencialmente impagas, o ajustar sus planes financieros en función del monto esperado de la factura del efectivo.

En el análisis se utilizó un gran conjunto de datos con más de 1.6 millones de clientes y su historial de facturas y pagos, así como diversas acciones (correo electrónico, servicios de mensajes, llamada telefónica) realizadas por la empresa emisora de facturas hacia clientes para fomentar el pago. Se utilizaron técnicas de aprendizaje supervisadas y no supervisadas para ayudar a predecir si un cliente pagará la factura o el saldo pendiente para la próxima fecha de vencimiento en función de las acciones generadas por la empresa y la respuesta de cliente. Se propone un modelo de puntuación de comportamiento novedoso utilizado como variable de entrada para nuestros modelos predictivos.

Entre los tres enfoques de aprendizaje automático probados, se muestran los resultados de la regresión logística que proporciona hasta un 97% de precisión con o sin agrupamiento previo de dichos clientes, el modelo tiene un alto potencial para ayudar a los tomadores de decisiones en la generación de acciones que contribuyan a la estabilidad financiera de la empresa en términos de gestión de flujo de caja y evitar líneas de crédito corporativas innecesarias.

En el artículo de Rojas Paz, Alba Liliana, noviembre 2018, Análisis de la norma internacional de contabilidad (NIC 37 provisiones, activos y pasivos contingentes) y su incidencia en la

evasión del impuesto a la renta de sociedades en el Ecuador en el año 2015, Repositorio Digital IAEN, Quito Ecuador IAEN. Analiza la aplicación de la norma internacional de Contabilidad NIC 37 referente a provisiones, activos y pasivos contingentes para la determinación de la renta neta imponible a efectos de aplicar el impuesto a la renta de sociedades en el Ecuador, partiendo que dicha norma internacional de contabilidad busca asegurar que se utilicen las bases apropiadas para su reconocimiento y medición, mientras que el impuesto a la renta de sociedades busca que dichas erogaciones sean deducibles en el ejercicio fiscal que la sociedad contribuyente registra la provisión de acuerdo a la normativa tributaria aplicable.

Como parte de la metodología se empleó métodos de investigación mixta cualitativos y cuantitativos, aplicando una revisión documental a través de las declaraciones de impuesto a la renta presentadas por los contribuyentes al Servicio de Rentas Internas (SRI). La información recopilada se procesó por medio del método analítico y estadística descriptiva e inferencial para estructurar tablas y gráficos. Como resultados se destaca el incumplimiento en el reconocimiento de provisiones lo que afecta a la base imponible para el cálculo del pago del impuesto a la renta llegando a estimarse una presunta evasión por provisiones del 87,64%. La discusión de resultados reveló la necesidad de efectuar un mejor control en el reconocimiento y medición de las provisiones. La conclusión deriva en que las prácticas contables de registro no cumplen algunos preceptos legales para el reconocimiento de las provisiones en los estados financieros.

En la tesis de Luis Diego Barrantes Ardón, 2017 Propuesta de *backtesting* para comparar la estimación de provisión por incobrables contra la pérdida real de la cartera de préstamos hipotecarios, según establecen los principios de Basilea para la empresa TicoBank, Universidad de Costa Rica. El proyecto constituye una propuesta de *backtesting* para la empresa Tico Bank,

dicha iniciativa busca evaluar la calidad de la cartera de préstamos bancarios para el segmento hipotecario, en relación con la provisión generada por la entidad y su respectivo nivel de incobrables para un período de 12 meses.

El Banco investigado cuenta con un *backtesting* muy básico y elemental para el tamaño y calidad de la cartera que posee lo cual puede inducir a errores en la estimación de la provisión por incobrables y que por ende afectarán los resultados finales de la compañía al no proyectarlos con un nivel cercano a la realidad. El primer capítulo presenta la situación del mercado hipotecario mundial y centroamericano, el cual debido a la crisis ocurrida en el 2008 y 2009 desencadenó una serie de regulaciones y controles, cuando se pronosticaron dificultades y buscaron disminuir las consecuencias a nivel de liquidez y rentabilidad para las entidades bancarias.

El segundo capítulo describe la situación actual de la empresa su mercado y su injerencia en el ámbito bancario al ser líder de diversos segmentos de la cartera de crédito y propulsora de medidas de control que se adecuan con los nuevos estándares mundiales.

En el tercer capítulo analiza la metodología actual de *backtesting*, el cual explica el proceso y cada una de sus variables que determinan el resultado actual de la evaluación de la provisión por incobrables, se deja evidencia de los problemas u oportunidades que deben reflejarse en la nueva propuesta. Además deja como resultado la evaluación sólida de la cartera por incobrables con procesos automáticos y secuenciales que permitan definir rangos o zonas de tolerancia, donde la entidad debe ejecutar acciones para mejorar los resultados futuros. En las conclusiones y recomendaciones se plantea una propuesta de implementar esta metodología para cumplir con las regulaciones internacionales y los procesos de control y validación que una entidad bancaria debe tener en carteras representativas como la hipotecaria.

En la siguiente investigación de Costa Rica realizada por Sequeira Vásquez, Sharon Jenina Vega Bonilla y Jackeline Aranis, 2017-2018. Evaluación de la gestión administrativa, operativa, de comercialización y financiera de la empresa Autorepuestos Hermanos Vargas, Nicoya, Guanacaste. Universidad Nacional de Costa Rica. Habla sobre la sociedad llamada Valse y Asociados S.A, la cual asume la compra de un local de repuestos ubicado en la zona de Nicoya para darle el nombre de Auto Repuestos Hermanos Vargas, la misma se encarga de vender productos automotrices siendo un ente intermediario entre los proveedores de repuestos y clientes.

La operación de la venta se realiza de acuerdo a la demanda y disponibilidad de los productos y se hace al crédito. Se solicitó un permiso para realizar una observación directa y entrevistas para obtener información de las diferentes áreas administrativas, cobros, operación, control interno, comercialización y finanzas. Se planteó una evaluación que pretende proporcionar información clara, de manera tal que la empresa se encuentre en capacidad de detectar los riesgos que conllevan una crisis basándose en la información suministrada por la empresa, además se plantea una propuesta de mejoramiento integral administrativo en la empresa con la finalidad de optimizar sus rendimientos y la mitigación de las deficiencias encontradas durante la investigación.

Las conclusiones y recomendaciones se orientan en un enfoque integral de la empresa, una propuesta dirigida a la gerencia, en la cual se detallan una serie de acciones, procedimientos a

seguir, y diseño de herramientas desde el área administrativa, cobros, operativa, de comercialización y financiera.

En el siguiente antecedente, Barzallo Carrion, C.J. (2017). Ajuste y reclasificación de los componentes cuentas por cobrar y provisión por cuentas incobrables en comercializadora Mali S.A. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. La cual dice que a nivel mundial se han establecido normas y políticas que permiten la elaboración e interpretación de los estados financieros, uno de los componentes de estos son las cuentas por cobrar, mismo que es un derecho que tiene la organización en la venta de un bien o un servicio y que se encuentra pendiente de cobro a corto o largo plazo, dentro del cual se puede considerar como pérdida cuando aún aplicadas y agotadas todas las instancias de cobro no ha sido posible su recuperación, por lo cual se considera necesario que al cierre del ejercicio se realice su debida provisión que permita a la empresa estar preparada económicamente.

El objetivo de este trabajo es determinar ajustes a las cuentas por cobrar y provisión por cuentas incobrables, para la reclasificación de cuentas y la presentación de los estados financieros en la comercializadora Mali S.A, con el propósito de corregir los valores presentados, debido a que no se ha cumplido con las normativas vigentes, y para que sean presentados con razonabilidad y uniformidad. El estudio tomó en cuenta el 1% de las cuentas por cobrar sin que estos valores excedan el 10% de la cartera total con la finalidad de que al concluir el ejercicio los estados financieros presenten razonabilidad.

Según este estudio de investigación se tiene que en el 2014 fue presentado en la Revista Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquía el artículo Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de un caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de Salud por Maribel Cárdenas G; Blanca Velazco B.

El artículo pretende determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital, en el cual se evidenció un crecimiento de las cuentas por cobrar, el cual incide directamente en la sostenibilidad financiera de la empresa, además la alta morosidad de cartera causó insostenibilidad financiera, por lo tanto se debieron promover lineamientos y estrategias financieras para el mejoramiento de la competitividad y oportunidad en la prestación de servicios de salud, beneficiándose los usuarios más pobres de la región y de su área de influencia.

El estudio sirvió para determinar una metodología para abordar las cuentas por cobrar en cartera, a través del análisis de indicadores de actividad como rotación de cuentas por cobrar y promedio en días de las cuentas por cobrar, los cuales reflejan el número de veces en que rotan las cuentas por cobrar y el número de días en convertirse en efectivo.

Como parte de los antecedentes internacionales se encontró la investigación de tesis de Meza Chalapud, Evelin Andrea, (2013). Análisis de la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 37) "provisiones de activos contingentes y pasivos contingentes y su efecto al aplicarse en las empresas de Ecuador". Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. En la tesis se investigaron empresas del Ecuador del sector comercial que tenían desconocimiento de

cómo controlar las cuentas con características contingentes, se determinó que no estaban analizando el efecto que estaban produciendo en la presentación de los Estados Financieros.

En relación a las provisiones no se tomaron en cuenta para posibles riesgos financieros, con la aplicación de las NIIF'S las empresas deberán realizar ajustes a sus estados financieros según lo indique la norma, se determinó que para esto se tendrá que realizar un análisis previo de las cuentas de provisiones y contingentes con el fin de que se identifiquen los aspectos y requisitos que hacen necesario el reconocimiento y medición de provisiones de recursos por obligaciones futuras o por posible evolución de pasivos contingentes, la revelación de pasivos contingentes por las posibles obligaciones presentes que supongan salida y además de la revelación de activos contingentes de las posibles entradas de recursos económicos.

En el siguiente caso investigado del 2011, presentado en el departamento Académico de Ciencias Administrativas de Lima Perú. Un caso empírico en la evaluación del riesgo de crédito de una institución de micro finanzas peruana por Lara Rubio, Juan Rodriguez Bolívar, Manuel Pedro; Rayo Cantón, Salvador. El mismo menciona que como parte de la competencia actual de las entidades financieras en su afán de colocar créditos y posicionarse en este segmento de negocio se están enfocando en los análisis crediticios haciendo preguntas como ¿conviene este cliente?, ¿Cuál es el límite de crédito que debo aceptar a su solicitud?, ¿Qué tasa debo cobrar?, ¿Cómo puedo reducir el riesgo de impago?, estas son algunas variables que se deben valorar de forma adecuada. Este trabajo plantea un método que podría facilitar una mejora en la calificación de los clientes fallidos y no fallidos.

Para ello se propone una metodología que analiza el riesgo de crédito en la concesión de créditos mediante el diseño de un modelo de *credit scoring* aplicado a la entidad de desarrollo de la pequeña y micro empresa (EDPYME), IMF sometida a supervisión por la Superintendencia en

Banca y Seguros (SBS). Los *credit scoring* son métodos estadísticos utilizados para clasificar a los solicitantes de crédito o incluso a quienes ya son clientes de la entidad evaluadora. Teniendo en cuenta el duro impacto que ha sufrido el mercado de créditos en el país, se considera relevante para los objetivos de la investigación y así determinar anticipadamente cual es el riesgo de los clientes deudores y probabilidades de pago de esta manera prever una provisión más precisa acorde al riesgo presente en la cartera de crédito.

La base de los datos de la cartera de créditos de esta empresa contiene información sobre el comportamiento de pago histórico de los clientes que solicitaron créditos en el período de 1997-2005. Los datos de esta muestra constituyen una fuente de información resultado del proceso que sigue la entidad en la concesión de créditos. En este estudio se construye un modelo de riesgo de crédito cuya aplicación estadística depende del proceso de concesión de un crédito.

Se pretende que la muestra aporte la mayor información posible del cliente, así los casos admitidos contienen todas las variables explicativas y se descartaron aquellos casos que no aportan información en las variables analizadas y seleccionadas para la construcción del modelo y poder identificar a los clientes impago y los que tienen capacidad de pago, clientes morosos y no morosos. Se tomaron en cuenta créditos de personas físicas y jurídicas para la financiación de actividades de producción, comercio, o prestación de servicios. Se desarrolló un modelo predictivo el cual clasifica estadísticamente y es capaz de predecir correctamente un 78.3% de los créditos de la cartera de la entidad, mejorando el otorgamiento de créditos a nuevos clientes y la eficiencia en la gestión de cobro de los clientes en mora.

Según el estudio de estas investigaciones se presenta un mejor panorama de la situación actual nacional e internacional de las provisiones por clientes por cobrar en varios sectores financieros y no financieros según la norma, cuales son los desafíos y otras limitantes en los diferentes

escenarios que han tenido en el desarrollo del tema, el cual permite un mejor análisis e investigación de la materia.

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

La delimitación del problema “consiste en la definición de alcances y características que van a ser evaluadas en la investigación, así como la definición de los aspectos claves que se abordan en el estudio”. (Chaverri, 2017).

Esta investigación busca analizar la aplicación del Acuerdo según la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) 1-05, el cual abarca aspectos como la morosidad de la cartera, estimaciones, provisiones, clientes incobrables y cómo afecta la pérdida de la compañía estudiada en meses donde el impacto fue aún mayor de lo habitual debido a la crisis financiera que atraviesa el país producto de la Pandemia a nivel mundial.

El trabajo de investigación se desarrolla en la Financiera CR, la cual opera en el sector financiero por lo tanto es regulada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). La compañía se dedica a otorgar y colocar créditos personales a personas jurídicas y físicas sin embargo el enfoque de la investigación es esta última población. En la investigación se evalúa el cumplimiento del acuerdo SUGEF 1-05 para determinar si se cumplen los lineamientos, requerimientos y solicitudes del ente regulador en todo lo relacionado a cuentas por cobrar en este caso deudores.

La compañía se encuentra en Santa Ana, San José, Costa Rica y la investigación se desarrolla en los meses de abril a julio del 2020 que fueron los meses de referencia para delimitar la investigación en un tiempo determinado.

### 1.1.3 Justificación

En el presente año 2020, el país al igual que el resto del mundo se vio afectado por una crisis económica producto de la pandemia del Covid-19. La cual “es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-Cov2 la misma produce síntomas como neumonía, dificultad para respirar, sepsis y choque séptico que conduce a cerca de 3.75% de los infectados a la muerte” (OMS, 2020, pág. 1).

Debido a una serie de medidas preventivas de parte del Ministerio de Salud de Costa Rica como cierre de comercios, restricción vehicular, cierre de fronteras aéreas y terrestres, entre otros, se desató un colapso en la economía del país, provocando que una gran cantidad de clientes deudores de la Financiera CR se vieran afectados económicamente y dejaran de pagar parcial o totalmente sus créditos personales, ya sea por una disminución o eliminación del salario o sus ingresos de sus actividades como comerciantes debido a la afectación en su flujo de caja por la disminución de las ventas de sus productos o servicios.

La mayoría de clientes que laboran en el sector privado e independientes en el sector informal se vieron afectados por una reducción o suspensión total en sus jornadas laborales, disminución en las ventas de sus productos y servicios lo cual provocó un impacto en la liquidez y solvencia de los deudores de los préstamos personales de la entidad financiera, ante esta situación se incrementaron las cuentas por cobrar en morosidad en comparación a los meses donde no había una crisis económica y por lo consecuente se vuelve relevante asegurar un cumplimiento de la norma para prevenir, controlar, estimar las cuentas por cobrar y disminuir los clientes morosos en la cartera de crédito según regulación de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

El impacto de la crisis económica se fue incrementando cada vez más desde que inició la Pandemia por el virus, en el caso de la financiera las cuentas que ingresaron a un nivel de morosidad mayor especialmente clientes que venían pagando puntualmente y al iniciar la Pandemia se vio afectada su situación financiera, además también existen clientes que ya se encontraban en mora y con el inicio de la crisis económica se agravó su situación, imposibilitando la capacidad para poner sus créditos al día o para cancelarlos, esto provocó una contingencia la cual afecta la provisión por cuentas incobrables en la entidad financiera. La incertidumbre y la falta de planificación por esta inesperada situación para la economía del país contribuyen a un posible inapropiado cálculo de la estimación de cuentas incobrables y calificación de clientes deudores morosos y activos según el acuerdo SUGEF.

Además en el mes de julio del 2020, entró a regir en Costa Rica la reforma a la Ley de “Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor”, la cual regula las tasas de interés máximo que se pueden cobrar en el país, es decir define las tasas de usura, lo cual también es un factor externo macroeconómico que incide en los índices de morosidad de clientes de la entidad financiera.

El desarrollo de esta investigación maximiza de manera integral un conjunto de conocimientos aplicables a la administración de la empresa, el departamento de cobros, crédito y contable para analizar el cumplimiento de la norma.

Es importante encontrar las causas y posibles soluciones a la morosidad que presentan los clientes y de esta manera tener mejores controles que permitan estimar el comportamiento de los mismos en términos de rehabilitación, y flujos de efectivo.

Al haber un incremento en la morosidad se incrementan también los gastos operativos para realizar la cobranza efectiva y eficiente de los mismos, de esta manera es relevante calificar las

cuentas incobrables para determinar el riesgo y así estimar mejor la posible pérdida de la empresa, para cumplir con este objetivo se debe mejorar el análisis de la morosidad en esta crisis económica, la cual no tiene precedentes ni datos previos históricos, y de esta manera disminuir la incertidumbre de la empresa.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

Como consecuencia de la relevancia que tiene el tema a desarrollar en la Financiera CR y en especial al cumplimiento del acuerdo SUGEF referente a la calificación de deudores y el cálculo de la estimación de las cuentas incobrables surge la necesidad de plantear la siguiente interrogante:

¿Cuenta la Financiera CR con los procedimientos y requerimientos según el Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores en el período de abril a julio del 2020?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los objetivos establecidos son las herramientas fundamentales para el desarrollo de una investigación. “Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 38).

### **1.3.1 Objetivo General**

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos según el acuerdo SUGEF en la calificación de deudores de las cuentas incobrables de la Financiera CR, ubicada en la provincia de San José, Costa Rica , en el periodo de abril a julio del 2020.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Determinar los requerimientos establecidos en el acuerdo SUGEF 1-05 reglamento para la calificación de deudores necesarios en el sector financiero costarricense.
- b) Comprender el procedimiento actual de calificación de deudores y estimación de clientes incobrables de parte de la entidad financiera.
- c) Comprobar el cumplimiento de los requerimientos y procedimientos según el acuerdo SUGEF 1-05 calificación de deudores por parte de la entidad financiera.
- d) Analizar el impacto de las posibles falencias en el cumplimiento de la normativa en el cálculo de la estimación de clientes incobrables de la entidad financiera.
- e) Formular una propuesta alternativa en los procedimientos aplicables para la calificación de deudores y la estimación por clientes incobrables.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

### **2.1.1 Creación de la Empresa**

La Financiera CR en la actualidad es una entidad financiera no bancaria y regulada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). La misma fue creada en el 2010 con el objetivo de brindar préstamos personales de una manera fácil y rápida a potenciales clientes que no eran sujetos a créditos en otras entidades bancarias.

Actualmente cuenta con amplia trayectoria y conocimiento en el sector financiero centroamericano especialmente en la otorgación de créditos de consumo, la mayor parte a personas físicas por medio de préstamos personales.

En general, la misión presenta las estrategias y contextualiza la naturaleza de su creación y su mercado meta. (Alfaro Gramajo & Alfaro Dardón, 2014, pág. 19). La Financiera CR establece como misión “Facilitar las transacciones de nuestros clientes através de servicios financieros innovadores y eficientes que maximicen sus rendimientos”.

Asimismo, la visión establece lo que se quiere alcanzar a futuro en el desarrollo de un negocio, contextualizando su cumplimiento real, y respaldando lo planificado por la administración de la entidad. (Alfaro Gramajo & Alfaro Dardón, 2014, pág. 20). La visión de la Financiera CR es “Redefinir el negocio financiero tradicional vía innovación y eficiencia”.

Esta entidad financiera al igual que todas las empresas debe contabilizar sus movimientos y transacciones económicas con el fin de brindar a los interesados la situación financiera en la que se encuentra la entidad en la actualidad.

La financiera tiene una calificación scr A (CR) según SUGEF lo cual quiere decir que “emisor y/o emisiones con una buena capacidad de pago de capital e intereses en los términos acordados,

es susceptible de leve deterioro ante posibles cambios en el emisor, la industria o la economía, lo cual es un nivel bueno”.

### **2.1.2 Reseña Histórica y Perfil de la Entidad**

La Financiera CR fue creada en el 2010 por un grupo de inversionistas. La trayectoria de ese grupo inició en los años ochenta, que llegó a tener presencia, en todos los países de Centroamérica y Panamá, a través de bancos y empresas de servicios de Tarjetas de Crédito y procesamiento de pagos.

Los diferenciadores de este Grupo estuvieron marcados por su exclusivo portafolio de depositantes, la constante innovación en productos y su liderazgo en servicios de medios de pago y tarjetas de crédito en la región. Además del interés de continuar incursionando en el sector financiero de la región, el grupo inversionista cuenta con un portafolio diversificado y creciente de inversiones en la región que incluye operaciones en bienes raíces y agroindustria.

La actividad principal de la Financiera CR es la intermediación financiera, así como cualquier actividad que se enmarque en la normativa que establece la ley Reguladora de Empresas Financieras no Bancarias. Además la Financiera CR tiene un mercado meta muy atomizado en el crédito de consumo por el lado del activo.

El objetivo de la Financiera CR consiste en diferenciarse de sus competidores a través de la eficiencia al momento de brindar sus servicios, destacándose por un rápido y efectivo tiempo de respuesta.

Esta entidad cuenta con un Plan Estratégico para el período 2020-2021, el cual se centra en cuatro objetivos principales como lo son:

1. Establecer las bases para ofrecer servicios financieros innovadores y eficientes.

2. Incrementar la rentabilidad.
3. Desarrollar alto nivel de satisfacción en el clima organizacional.
4. Desarrollar una cultura de conservación del medio ambiente.

Asimismo, cuentan con indicadores asociados a cada uno de dichos objetivos que sirven como herramienta para darle seguimiento al cumplimiento del Plan. Considerando la crisis sanitaria que se vive actualmente, la planeación estratégica ha sufrido algunos cambios; algunos proyectos se han pospuesto y los crecimientos esperados en cartera de crédito serán menores a lo planeado.

En cuanto a la moneda en la que se encuentra colocada la cartera, se tiene que a marzo 2020 cerca de un 92% se encuentra en colones y el restante 8% en dólares.

Para el otorgamiento de los créditos, Financiera CR trabaja con sistemas de *score* crediticio, los cuales se apoyan en análisis estadísticos de variables previamente definidas para concluir si se le aprueba o no un crédito a un potencial cliente. Los *score* crediticios los han desarrollado con el apoyo de la empresa FICO, la cual es una empresa líder a nivel mundial en métricas de crédito de consumo personalizados a la realidad del mercado centroamericano.

Como parte del proceso de originación se llevan a cabo entrevistas para confirmación de información y revisión de la documentación para proceder con la formalización del crédito. La duración del proceso de originación si el resultado del análisis inicial es positivo tarda aproximadamente 30 minutos lo cual es una ventaja competitiva en el mercado costarricense.

En términos de las garantías de la cartera, a la fecha de análisis se tiene que cerca del 98% de la cartera se encuentra garantizada por medio de pagarés. Como parte de la crisis económica que vive el país y el mundo, la Financiera CR se ve en la necesidad de adaptarse al cambio e

implementar una serie de medidas para mitigar el impacto en sus finanzas entre las que se encuentran una mayor regulación del otorgamiento de créditos a clientes con alto riesgo.

La constante evolución y desarrollo de las finanzas hacen que la Financiera CR se vea obligada a mejorar en su gestión de cobro, controlando el adecuado cumplimiento de los compromisos de cobros y pagos así como su registro y control de clientes por cobrar e incobrables. Por esta razón es importante mencionar que “La situación financiera de una entidad es el elemento esencial para cualquier análisis económico y sirve de partida a directivos para la toma de decisiones en materia de gestión y administración crediticia, siendo de suma importancia para la planificación económica a corto y mediano plazo.” (Ross, 2011).

## **2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Definiciones**

Con el fin de comprender mejor la terminología relacionada con el tema, y exponer los comentarios del investigador, se detallan definiciones tomadas de varios autores y de las regulaciones actuales, para que funcionen como sustento ante la investigación a realizar y sean utilizados como insumos para la elaboración de los instrumentos en la recolección de información. Considerando lo anterior, se exponen los siguientes términos:

Las cuentas por cobrar están presentes en todas las empresas que tengan actividad comercial en la actualidad, la palabra crédito proviene del latín “creditum” que significa “tener confianza” que al mismo tiempo representa un riesgo crediticio por la confianza otorgada en que el deudor pagará el importe de la operación.

Las cuentas por cobrar forman parte de los activos de una empresa. Los cuales se definen como “Son los bienes de cualquier tipo, corporales o incorporales, muebles o inmuebles. Asimismo

los documentos o instrumentos legales, sea cual fuera su forma, incluyendo electrónica o digital, que acredite la propiedad u otros derechos sobre dichos bienes.” (Comisión Nacional de Bancos y Seguros - Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones, 2015).

El crédito es una pieza fundamental en el ir y venir de la actividad económica en la actualidad. Los créditos se definen como “Financiar los gastos de otras personas y empresas con la condición de tener un pago a futuro y tener la confianza que una persona o empresa cumplirá sus obligaciones y compromisos adquiridos.” (Gomez, 2018)

Para conservar y atraer nuevos clientes la mayoría de las empresas dedicadas a prestar dinero consideran necesario ofrecer crédito con ciertas ventajas comparativas al resto de entidades como un factor competitivo por lo tanto, es necesario diseñar y respetar su política de crédito estipulada. La ejecución adecuada de una buena política de crédito es fundamental para la administración y recaudación exitosa de las cuentas por cobrar y su gestión eficiente puede generar ahorros considerables.

Por otra parte la no recuperación de las mismas conlleva un riesgo para la empresa, ya que no contaría con el flujo de efectivo para cubrir otras operaciones y seguir invirtiendo el dinero en el corto plazo. Al no lograr la recuperación de la cartera en determinado tiempo puede llegar a desfinanciar a la empresa.

Además el gasto de provisión se compone del diferencial de la provisión final de un período menos la provisión inicial del mismo, más el incobrable neto, lo cual se contabiliza directamente en el estado de resultados, este anterior representa el mayor gasto de una entidad financiera por ende impactando la rentabilidad obtenida.

El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las personas y las empresas ya que permite apalancarse en sus obligaciones en el corto y mediano plazo y además permite a determinados sectores de la población integrarse en el mercado consumidor.

La toma de decisiones para el otorgamiento de un crédito es una etapa fundamental ya que eso implica un riesgo potencial que puede optar la empresa por lo tanto, se debe hacer el debido análisis del nivel de endeudamiento, historial crediticio que tiene el cliente para determinar si es apto para recibir un crédito o no.

Existen categorías para clasificar a los créditos según su plazo entre los cuales tenemos los de corto y largo plazo. Un préstamo a corto plazo “es un tipo de crédito que debe devolverse en un plazo máximo de un año. Por otra parte un préstamo a largo plazo es aquel que tiene un vencimiento superior a un año es decir, que puede devolverse en cuotas cuyo período de pago exceda los doce meses” (Aragón, 2019).

### **2.2.2 Estándares de Crédito**

Para (Arreaza , 2006), “los parámetros que se solicitan para la concesión del crédito a sus clientes, por ejemplo las evaluaciones, análisis crediticios e índices financieros. Como estándar primordial que debe existir antes de aprobar un crédito es analizar al cliente si es apto para el desarrollo de la solicitud del crédito. Algunos parámetros que se toman en cuenta son su liquidez, sobreendeudamiento, trabajo actual, historial crediticio”. (p. 1).

Para que una actividad comercial sea funcional se necesitan clientes que posteriormente de adquirir un préstamos se convierten en deudores. En el caso de los clientes, se entiende que “comprende cualquier ente (físico o jurídico) que solicita un servicio financiero o que pueda ser beneficiario del mismo” (Myriam, 2019).

Como parte de las políticas de crédito el cliente debe llenar un formulario con su información personal que le permita a la entidad financiera conocer a detalle la información personal del eventual deudor al formalizar el contrato. Para estos, “se aplicará la política de conocimiento por cada uno de los sujetos que participan en el acto jurídico, es decir, la persona natural o la persona jurídica, su representante o su mandatario” (Belaunde, 2020)

La información obtenida del cliente, y que sea necesaria para el cumplimiento de los requerimientos de la ley, será cubierto bajo el principio de conocimiento del cliente (formulario KYC, por sus siglas en inglés *Know your client*).

El proceso de realización del Conozca a su Cliente es efectivo en cuanto se efectúe de forma adecuada, y considerando varios factores, que son recopilados por medio de entrevistas y presentación de datos como evidencia de los juicios y respuestas presentados.

“Hay ciertas informaciones que deben tenerse en cuenta al momento de diligenciar un formulario de conozca a su cliente: identidad, situación financiera, actividad profesional, capacidad de pago, referencias personales y profesionales, instituciones financieras con las cuales ha tenido algún vínculo, entre otros aspectos”. (Riesgo Cero, 2019).

Deben tomarse en cuenta varios factores para la realización del proceso del conozca a su cliente de forma efectiva. Al ser un proceso que incluye aspectos a nivel económico, se pueden presentar cambios significativos en un periodo corto por lo cual, este debe actualizarse de forma oportuna y considerando transacciones y características del cliente en primera instancia.

Una vez formalizado el crédito el cliente se convierte en deudor el cual se define como “aquella persona física o jurídica que tiene que responder obligatoriamente a una deuda, además se entiende que se obligó de forma voluntaria a través de la adquisición de algún bien” (MEIC, 2019).

Los deudores deben cumplir con ciertas características o cualidades requeridas para que los acreedores confíen en esa persona física o jurídica y le otorguen su confianza. Los mismos son evaluados en los análisis de crédito para determinar los factores de riesgo, entre las cuales tenemos la conducta, la capacidad de endeudamiento, la liquidez y la experiencia de pago.

La conducta corresponde a “la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor” (Vargas, 2014).

La capacidad de endeudamiento es “el factor que mide la solidez de la estructura financiera del cliente o empresa evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal, a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor” (Morales, 2014)

La liquidez es “el factor que analiza la capacidad que tiene el cliente o empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo” (Durán, 2015).

Otro factor relevante es la experiencia de pago la cual “evalúa el comportamiento e historial de pago del deudor con los bancos en los últimos 24 meses, así mismo analiza la oportunidad de pago en sus obligaciones y el cumplimiento en sus líneas y contratos crediticios” (Goldenberg, 2020).

El conocimiento y experiencia del cliente es un elemento que estudia el comportamiento de pago del deudor con terceros como instituciones financieras y la consulta del historial de pago se realiza en el Buró de Crédito. El anterior se define como “el Buró de Crédito es una sociedad de información crediticia, orientada a integrar información sobre el comportamiento crediticio de personas y empresas, proporciona a las empresas información que les permite una mayor apertura al otorgamiento de crédito a sus clientes manteniendo una administración más sana de su negocio” (Morales Castro, 2016).

Los burós de crédito son hoy en día un marco de referencia para el otorgamiento de créditos ya que cuentan con expedientes crediticios de personas físicas y empresas con actividad comercial.

A pesar de tener estos análisis de crédito en las empresas existen falencias en los procesos, fraudes, malos entendidos, conformismos de directivos y empleados, fallas del control interno, por esta razón es importante llevar un análisis y control adecuado de las créditos formalizados y las cuentas por cobrar para evitar incurrir en pérdidas patrimoniales de la compañía.

El área de créditos y cobranzas en una empresa es una pieza clave dentro de la organización, además para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra es indispensable contar con un sistema de control interno. Los ingresos que perciben las empresas por el servicio de prestación de dinero los obtienen a través de diferentes formas de pago como por ejemplo al contado, crédito o garantizadas con documento. Los créditos a corto y largo plazo requiere de registros auxiliares que controlen de manera individual las cuentas pendientes por pagar. Dentro del departamento de crédito y cobro se debe tener en consideración para darle tratamiento a los créditos por pagar:

1. Coordinación del proceso de recuperación de cuentas por cobrar y sus debidos registros.
2. Proponer estrategias para la recuperación de la cartera vencida.
3. Implementar controles administrativos para la toma de correctas decisiones.
4. Efectuar la correcta investigación crediticia de posibles clientes para otorgar préstamos.
5. Controlar y custodiar los documentos que corresponden al departamento.

### **2.2.3 Objetivos de las cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar tienen como objetivo primordial registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes para que los administradores utilicen las mismas para maximizar utilidades, rendimiento de la inversión. “Es necesario comparar los costos y riesgos

de la política de crédito con las utilidades que se espera generar y además realizar un análisis previo a la concesión del crédito para evitar establecer relaciones con clientes que probablemente tendrán dificultades para pagar o que se demoraran en el pago por largo tiempo” (Hidalgo, 2018)

Las cuentas por cobrar reflejan el dinero que los deudores aún no han pagado a la empresa en el tiempo acordado y esto determina si se mantiene las relaciones y el crédito abierto con los clientes a futuro, de ahí la importancia de apegarse a los lineamientos definidos en la entidad financiera.

Las políticas y procedimientos son la herramienta primordial de las empresas controlar que se sigan los lineamientos establecidos por lo tanto “una política define un resultado, en tanto que un procedimiento define los medios para hacerlo”. (Marino, 2016).

#### **2.2.4 Factores para la Gestión de los créditos por Cobrar**

Para llevar a cabo la correcta gestión de los créditos por cobrar se deben tomar en cuenta los siguientes factores los cuales se pueden aplicar para un mejor control en este departamento:

1. Mejorar la política de crédito.
2. Reducir errores en el análisis del perfil de los deudores.
3. Capacitar al personal.
4. Trabajar en conjunto con el departamento de crédito y cobranzas para mejorar las falencias que se presentan. (Ortiz, 2018).

#### **2.2.5 Como Mejorar la política de crédito**

El proceso seguro de los créditos por cobrar debe estar relacionado al otorgamiento de créditos con políticas que se enfoquen en brindar créditos a clientes con capacidad de pagar lo acordado en monto y tiempo.

Uno de los problemas más comunes se da por ofrecer y brindar créditos a clientes que no son sujetos a crédito debido a falta de información y transparencia crediticia en el mercado, por lo tanto se debe contar con las herramientas necesarias para evitar aumentar las cuentas incobrables. Algunas recomendaciones son las siguientes.

La capacitación constante en desarrollar las competencias, cualidades y aptitudes de los colaboradores que forman parte del análisis, ventas, crédito y cobros es vital para asegurar una cartera de crédito con bajos índices de morosidad.

Mantener una comunicación asertiva con los departamentos involucrados es importante para crear una sinergia que permita una transparencia en los procesos y se puedan reportar errores y falencias para corregirlas a tiempo además de tomar las decisiones correctas según la realimentación de las demás áreas.

### **2.2.6 Políticas de crédito**

“Las políticas de crédito y cobro es el manual de instrucciones y tienen como misión controlar el volumen total de saldos de clientes y la calidad de su riesgo” (Brachfield, 2017). Además es la mejor manera de reconocer el *credit managment* en la empresa y de sentar las bases para una cultura de créditos de clientes.

Las políticas de crédito deben existir en toda entidad financiera ya que una demora en la detección del incumplimiento de las obligaciones de los deudores puede conducir a que cuando se quiera recuperar el impago, la solvencia del deudor ya esté demasiado deteriorada y le sea imposible pagar.

Las políticas de crédito permiten hacer la detección temprana de cualquier posible contingencia. Este es un factor clave en el *credit managment*, ya que una situación de riesgo detectada a tiempo permite anticiparse al siniestro o por lo menos minimizarlo.

Las políticas de crédito y cobranza protegen la inversión de la empresa en cuentas de clientes y evitarán descuidos en la detección de problemas de solvencia, generalmente se clasifican en:

1. Liberales
2. Conservadoras

### **Políticas liberales**

El siguiente término define las políticas liberales como “es cuando las entidades financieras otorgan créditos con facilidad, absorbiendo riesgos sin garantías” (Wolf del Valle, 2020)

### **Políticas conservadoras**

Por otra parte las políticas conservadoras se definen como “es cuando las entidades financieras restringen el otorgamiento de créditos mediante evaluaciones minuciosas y además solicitan garantías que aseguran la recuperación del dinero prestado” (Wolf del Valle, 2020).

### **2.2.7 Tipos de créditos**

Para efectos de la investigación se definirán los tipos de crédito que se utilizan en Financiera CR.

### **Crédito Personal**

La mayor parte de la cartera se concentra en este tipo de crédito se pagan a corto y mediano plazo y se adquieren según la necesidad del prestamista, estos créditos tienen un plazo de 60 meses con la opción de cancelar anticipadamente sin ninguna penalización, además este tipo de crédito se clasifica como revolutivo, rotativo o revolvente, lo cual significa que el cliente puede seguir haciendo uso de uso línea de crédito mediante desembolsos parciales, siempre y cuando

no exceda su límite de crédito por lo tanto cada vez que se amortiza al principal aumenta el disponible para nuevos desembolsos futuros.

### **Prendario**

La Financiera CR tiene menos del 2% en créditos con garantía prendaria, estos tienen un plazo de 60 meses y se caracteriza porque el deudor debe entregar algún bien mueble en garantía en este caso motocicletas.

En la Financiera CR se brindan créditos personales donde el cliente puede utilizar su dinero para cualquier necesidad y se firma un pagaré prometiendo la devolución del dinero mediante un documento escrito en el cual los clientes se comprometen a pagarle a la entidad financiera una determinada cantidad de dinero en una fecha acordada previamente. Para efectos de la investigación se define el pagaré como “es un papel de obligación por una cantidad que ha de pagarse en un tiempo determinado” (Góngora, 2020).

Dicho de otra manera el pagaré es un título valor que utiliza el acreedor para acordar con el deudor que es el responsable incondicional del pago de dicha deuda, por lo tanto el propietario del pagaré en este caso la Financiera CR, puede iniciar un juicio civil contra el firmante si este se rehúsa a pagar.

### **2.2.8 Estimación de las cuentas incobrables**

Las cuentas incobrables son aquellas que por algún motivo son de cobro difícil por lo tanto la empresa no tiene mucha esperanza de recuperar y por ende impacta originando pérdidas para la entidad.

En la estimación de las cuentas incobrables se debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. Necesidad de registrar las políticas contables y el establecimiento de políticas y procedimientos.
2. Recopilación de información relevante, suficiente y adecuada para toma de decisiones.
3. Participación del personal debidamente capacitado para la preparación de las estimaciones contables.

La estimación de cuentas incobrables es parte de la información financiera la cual se debe revelar, la misma se refiere a los estados financieros como, “los cuales son un resumen ordenado de la información contable acumulada de una empresa mediante los procesos de identificación de los hechos contables, su valoración y registro” (Fernández, 2018).

Dichos estados informan a acreedores, proveedores, clientes, socios y todos aquellos que muestren interés en la marcha de la empresa.

Los estados financieros son los documentos que muestran la situación económica de una empresa en una fecha determinada y que proporcionan informes periódicos sobre el desarrollo de la administración de una entidad.

### **2.2.9 Amortización de los créditos**

La amortización “es el método, proceso, sistema, o fórmula mediante el cual se abonan las cuentas de crédito o préstamo solicitado gradualmente, la obligación de la parte solicitante del crédito o préstamo con el acreedor va reduciéndose mes a mes” (Jeldrez, 2019).

La amortización se pacta al momento de pagar todos los meses la cuota del crédito o préstamo en la que se incluye:

1. El capital o principal
2. Los intereses fijados
3. Los seguros cobrados por la operación

En las amortizaciones de una deuda cada pago o cuota que se efectúa sirve para pagar los intereses y reducir el importe de la deuda. Los 3 tipos más usados de amortización son el alemán, francés, y americano los cuales se explican a continuación:

El sistema de amortización Alemán consiste en tener la amortización del capital siempre fija, por lo tanto la cuota de los intereses termina siendo muy elevada, la cual continúa disminuyendo según avanza la vida del crédito, por lo tanto la cuota del capital es siempre constante mientras que los intereses disminuyen con el pago de los períodos. (Riaño, 2018).

El sistema de amortización Americano consiste en que el capital se abona en un solo pago al final del préstamo, periódicamente se devuelven los intereses (mensualmente) y el principal se abona en un solo pago al vencimiento, la principal ventaja de este sistema es el ahorro que mes tras mes puede realizar quien recibe el préstamo, pues solo está pagando los intereses. (Riaño, 2018).

El sistema que utiliza la Financiera CR es el francés, el cual consiste en la amortización de un préstamo mediante una renta constante de número de cuotas. Su principal característica es que la cuota de amortización es constante para todo el préstamo en créditos de tasa fija.

El cálculo de este método se resume en que la amortización de capital actúa en forma creciente, mientras que los intereses se amortizan de forma decreciente. La principal desventaja del método francés para el deudor, consiste en que si tiene la posibilidad de pagar su crédito anticipadamente en un corto o mediano plazo el capital adeudado será mayor en comparación a otros métodos de pago sin embargo es una ventaja para la entidad financiera.

A este método también se le llama “progresivo” ya que a medida que transcurre el tiempo, “el monto de la cuota destinada a amortización va aumentando, mientras que el monto pagado por intereses irá disminuyendo” (Ballesteros, 2015).

La tasa de interés en los meses de estudio de la investigación oscila entre 54% y 60% según el perfil de riesgo del cliente para créditos personales sin embargo, a partir de julio del 2020 el tope para las tasas de interés es de 35.56% para colones y 29.56% para dólares según la reforma a la ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

### **Cuota de interés**

El interés de cada cuota se obtiene al aplicar la tasa de interés correspondiente al capital del préstamo pendiente de amortizar. El interés consiste en cobrar una ganancia al deudor a cambio del préstamo del dinero. El concepto se define como “la ganancia que produce un capital inicial en un período de tiempo” (Bresani, 2016)

### **Cuota de amortización**

Corresponde a “la parte de la cuota destinada a amortizar al capital por lo tanto irá disminuyendo de forma decreciente” (Aliaga, 2017)

### **Total Amortizado**

Equivale a “la suma de todas las cuotas de amortización canceladas hasta cierto período. O dicho de otra manera el total del capital que se haya cancelado” (Aliaga, 2017)

### **Saldo Pendiente**

Es el monto del capital que aún queda pendiente por amortizar el cual corresponde a la diferencia entre el valor del préstamo y el total amortizado hasta un momento determinado.

**Riesgo tasa de interés**

Este riesgo se origina cuando la Financiera se ve expuesta a pérdidas ante variaciones en la tasa de interés, a partir de diferencias entre la tasa de los activos y pasivos; cuando la capacidad de ajustar las tasas activas no es la misma que para las pasivas.

La Financiera CR, con el fin de minimizar el riesgo de tasas de interés, ha dispuesto suscribir los contratos de préstamo con tasa variable y analiza mensualmente las tasas de interés activas y pasivas, así como el margen financiero, en colones y dólares, con el propósito de hacer los ajustes pertinentes.

Adicionalmente, la valoración de este riesgo se realiza mediante el reporte de brechas por plazos entre recuperación de activos y vencimiento de pasivos tanto en moneda nacional como en moneda extranjera de la entidad.

**Riesgo de crédito**

Se refiere a la posibilidad de que un deudor no cumpla, completamente y a tiempo, con cualquier pago que deba realizar, de conformidad con los términos y condiciones pactadas. Este riesgo se concentra principalmente en la cartera de créditos, al ser la partida con mayor nivel de exposición.

La Unidad de Riesgo incorpora dentro de su análisis lo referente al riesgo de crédito, en este caso la Unidad tiene establecidos una serie de indicadores para darle seguimiento al comportamiento de los créditos, además llevan a cabo pruebas de estrés para sensibilizar la cartera y observar de qué modo se podría ver afectada la calidad de la cartera ante movimientos adversos en la morosidad.

Las cuentas incobrables forman parte del riesgo de la Financiera CR y forman parte de la pérdida contable anual. Cabe mencionar que “la pérdida contable es una disminución del activo de la empresa, es decir es una minoración de los bienes y derechos, la palabra pérdida se utiliza para referirse a situaciones con resultados negativos” (Kluwer, 2020) y los resultados negativos surgirán cuando los gastos sean superiores a los ingresos.

El gasto por cuentas incobrables forma parte de la pérdida del período por lo tanto no va a crear la posibilidad presente y futura de conseguir ingresos como consecuencia de la misma.

En contabilidad, tanto gasto como pérdida tienen el mismo efecto, en este caso las pérdidas conllevan gastos que no suponen utilidades ya que se disminuye el activo en este caso las cuentas por cobrar.

Las cuentas incobrables tienen una alta carga de subjetividad ya que se deben contemplar elementos para provisionar y llegue a ser un pasivo contingente.

#### **2.2.10 Norma Internacional de Contabilidad (NIC 37)**

Según la norma internacional contable NIC 37 un pasivo contingente es una obligación posible, surgida a raíz de sucesos pasados, cuya existencia ha de ser confirmada solo por la ocurrencia o en su caso por la no ocurrencia de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control de la empresa o bien.

En una acepción general, todas las provisiones son de naturaleza contingente, puesto que existe incertidumbre sobre el momento del vencimiento o sobre el importe correspondiente. En esta norma el término “contingente” se usa para designar activos y pasivos que no han sido objetivo de reconocimiento en los estados financieros, porque su existencia quedará confirmada

solamente tras la ocurrencia, o en su caso la no ocurrencia de uno o más sucesos futuros inciertos que no están enteramente bajo el control de la entidad.

Los estados financieros se refieren a la situación financiera de la entidad del cliente al cierre del período sobre el cual se informa y no a su posible situación en el futuro. Por esta razón no se pueden reconocer provisiones para gastos en los que sea necesario incurrir para funcionar en el futuro, por lo tanto “los únicos pasivos reconocidos en el estado de situación financiera de una entidad serán aquellos que existan al final del período sobre el que se informa” (NIC 37, pág. 3)

En el caso extremadamente excepcional de que no se pueda hacer ninguna estimación fiable, se estará ante un pasivo que no puede ser objetivo de reconocimiento.

También la NIC 37 dice que una obligación presente, surgida a raíz de sucesos pasados que no se ha reconocido contablemente porque:

1. No es probable que la empresa tenga que satisfacerla, desprendiéndose de recursos que incorporen bienes económicos.
2. El importe de la obligación no puede ser valorado con la suficiente fiabilidad.

Por lo tanto “es una obligación que solo es posible determinar por causas inciertas en el futuro, o bien siendo una obligación presente no se prevén salidas de recursos o no puede valorarse su importe fiablemente” (Chacón, 2018)

Para la NIC 37 una provisión es un pasivo sobre el que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. Por lo tanto queda desligado de todo contenido relacionado con depreciación sistemática o pérdida de valor por deterioro de algunos activos.

La provisión calificada de esta forma se integra como un pasivo y en consecuencia se trata de “una obligación presente de la empresa surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual y para cancelarla la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos”. (NIC 37, pág. 14).

Para que un pasivo contingente sea reconocido como una provisión deben darse las 3 condiciones siguientes (NIC 37, pág. 14)

1. La empresa tenga una obligación presente como resultado de un suceso pasado.
2. La empresa tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos para cancelar tal obligación.
3. La empresa pueda hacer una estimación fiable del importe de la obligación.

### **Que sea una obligación presente**

Para determinarlo, la empresa tendrá en cuenta toda la evidencia disponible, entre la que puede incluir la opinión de expertos y de cualquier información adicional.

Si la probabilidad de existencia de la obligación presente, en la fecha del balance es mayor que la probabilidad de no existencia reconocerá una provisión y en caso contrario informará en las notas de la existencia de un pasivo contingente. (NIC 37, pág. 16).

### **Que sea un suceso pasado**

El suceso que da origen a la obligación de pago es de tipo legal e implícito de forma que a la empresa no le queda otra alternativa más realista que satisfacer el importe correspondiente. (NIC 37, pág. 16).

**Salida probable de recursos**

Tal condición se considerará probable siempre que haya en el futuro una mayor posibilidad de que un suceso se presente, que de lo contrario.

Si no es probable que exista la obligación debe informar en las notas sobre un pasivo contingente, salvo que la posibilidad de salida de recursos que incorporen beneficios económicos sea remota. (NIC 37, pág. 23).

**Que sea posible una estimación fiable**

La utilización de estimaciones es una parte esencial de la preparación de los estados financieros y su existencia no perjudica su fiabilidad. Salvo casos extremadamente raros la empresa será capaz de determinar un conjunto de desenlaces posibles de la situación incierta para realizar una estimación de la obligación. (NIC 37, pág. 25).

Por fiabilidad se entiende que la información posee tal cualidad cuando está libre de error material y de sesgo o perjuicio, y los usuarios pueden confiar en que es la imagen fiel de lo que pretende representar o de lo que puede esperarse razonablemente que represente. Sí no es fiable puede ser potencialmente fuente de equívocos. (NIC 37, pág. 25).

Existen dificultades para esta caracterización ya que para determinar una provisión hay que establecer una probabilidad, que permita juzgar que se trata de una obligación presente y con salida de recursos posibles independientemente de que además constituya un hecho pasado y de estimación fiable.

Las estimaciones de cada uno de los desenlaces posibles, así como de su efecto financiero, se determinarán por el juicio de la gerencia de la entidad complementado por la experiencia que se tenga en operaciones similares y en algunos casos por informes de expertos.

El establecimiento de la probabilidad como criterio contable que marca un tratamiento diferencial, implica un elevado componente de subjetividad, el cual va a depender del grado de información disponible, según se trate de sucesos recurrentes o aislados.

Es frecuente los problemas de interpretación, ejemplo sí se establece un 49% frente a un 51% a favor o en contra, es evidente que existe mayor probabilidad en un sentido que en otro, pero no es suficientemente diferente como para surtir efectos radicales en el modo de proceder contablemente, de igual forma no sería una decisión clara una proporción de 60-40%.

En definitiva se entiende que soportar un criterio de registro contable basado en un grado de creencia no es un buen sistema. Por esta razón la opinión final de la empresa sobre si se debe generar una provisión o no, es fácilmente soportable mediante la designación de las probabilidades convenientes (Moreno, 2014).

#### **2.2.11 Acuerdo SUGEF 1-05**

Es el reglamento para la calificación de deudores aprobado por el Consejo Nacional de supervisión Financiero, el mismo abarca “las normas generales para la clasificación y calificación de los deudores de la cartera de crédito, según el riesgo y para la constitución de las estimaciones correspondientes” (SUGEF, 2006, pág. 2).

El objetivo es salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros. En los que respecta al alcance las disposiciones establecidas en este reglamento son aplicables a las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF, 2006, pág. 3).

Esta normativa pretende ajustarse a las mejores prácticas de supervisión a nivel internacional, que reconocen que el criterio del supervisor al valorar los hechos y circunstancias específicas

en la aplicación de la normativa prudencial constituye un elemento fundamental para el ejercicio de una supervisión efectiva.

### **2.2.12 Problemática del Covid-19**

En el año 2020 la Financiera CR se vio económicamente impactada directamente por la Pandemia ocasionada por un coronavirus el cual nació en China en la provincia de Wuhan a finales del año 2019. En febrero del 2020 la Organización Mundial de Salud dio a conocer la existencia de la enfermedad infecciosa COVID-19 ocasionada por el SARS-CoV-2, la cual causa una letalidad aproximada promedio del 3% sobre los contagios en el mundo.

Tras iniciar un brote en la ciudad China de Wuhan en el mes de enero del 2020, este virus llegó al país el 6 de marzo del 2020 cuando se presentó el primer caso confirmado en la provincia de San José, por parte de una ciudadana estadounidense.

El gobierno de Costa Rica como parte de sus medidas para mitigar la propagación del virus, el 15 de marzo decidió suspender las lecciones en todos los centros educativos del país, posteriormente se procedió con el cierre de otros comercios como bares, clubes, restaurantes y casinos sancionando a las empresas que incumplieran con la política sanitaria.

El 16 de marzo se declara oficialmente estado de emergencia nacional decretando que solo podrían ingresar al país los costarricenses y las personas residentes. El día 23 de marzo se inició con el cierre total de playas en el país y el cierre obligatorio de templos, cultos religiosos y el inicio de la restricción vehicular en las principales ciudades el país.

Además en el mes de marzo el gobierno anuló el aumento salarial aprobado para todos los empleados públicos. Como resultado de todas estas medidas hubo consecuencias graves en la economía de Costa Rica.

El 25 de marzo de 2020, la Cámara de Comercios de Costa Rica y la Federación de Cámaras de Comercio del Istmo Centroamericano (FECAMO) informaron que alrededor del 30% de las empresas redujeron su fuerza laboral.

El 26 de marzo de 2020 la Cámara de Restaurantes y Bares de Costa Rica (CACORE) informó que 109.000 trabajadores fueron despedidos por la crisis y el 42% (7980) de las empresas afiliadas estaban cerradas.

El 14 de abril de 2020, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social reportó que los salarios de 19782 empleados habían sido afectados. De esa cantidad al 50% les suspendieron sus contratos laborales y a la otra mitad les fueron reducidas sus jornadas laborales.

El 25 de marzo de 2020 el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) declaró estado de emergencia en el sector turismo ya que esperaban 0 visitantes en los próximos meses.

Todas estas medidas y restricciones afectaron la economía del país y del mundo en el año 2020 producto del Covid-19 y la pandemia. En Costa Rica al ser impactado el sector financiero, comercial, turismo, y servicios gravemente, una gran parte de los deudores de los créditos personales de la Financiera CR no tuvieron liquidez para pagar sus obligaciones, al quedar desempleados y al no tener más demanda para la venta de sus bienes y servicios se vieron limitados e incapacitados para pagar sus créditos declarándose insolventes. Todo lo anterior hizo que la morosidad de la cartera de crédito incrementara representativamente, un aumento en las cuentas incobrables y por ende el registro del gasto de la estimación por pérdida en créditos incobrables y como resultado final impactando las cuentas incobrables, por lo tanto surge la necesidad de determinar si las políticas y procedimientos son aptos e idóneos por parte de la entidad financiera.

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

### 3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación está definido en una naturaleza mixta tanto cualitativa porque obtiene opiniones, conductas, puntos de vistas, actitudes, juicios y pensamientos sobre el tema que se investiga, como cuantitativa ya que utiliza la recolección de datos, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones, de esta manera ambos enfoques se complementan y se utilizan como herramientas para la recolección de información y datos.

Hernández (2014) establece una característica del enfoque cualitativo porque cada individuo “tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencias y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto”. (pág.9). El enfoque cualitativo recopila datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Por otra parte Hernández (2014) establece que el enfoque cuantitativo “es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no se puede brindar o eludir pasos, se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones”. (pág.9).

Según Vega-Malagón (2014) indica que “el enfoque mixto también conocido como multimétodo, constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativos y cuantitativos, donde ambos se combinan o entremezclan durante todo el proceso de la investigación o al menos en la mayoría de las etapas, requiere de un manejo completo de los enfoques y una mentalidad abierta, agrega complejidad al diseño de estudio, pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques”. (P.5).

“Las ventajas de la investigación multimétodo son la complementariedad, ampliación de la comprensión teórica, incrementalidad de la validez y ampliación de las fronteras del conocimiento, sin embargo presenta obstáculos para el desarrollo de la investigación como son los sesgos epistemológicos, costos, mayor capacitación del investigador, desafíos analíticos y prejuicios de los editores”. (Vega, Malagón, 2014, pág. 15).

#### **Características del enfoque cuantitativo:**

1. Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar una o varias preguntas de investigación.
2. Confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.
3. Mide y define las variables en un determinado contexto.
4. Analiza las mediciones obtenidas por métodos estadísticos.

#### **Características del enfoque cualitativo**

1. Se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica como la descripción y la observación del fenómeno.
2. El proceso es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación.
3. Su propósito es reconstruir la realidad se le llama “holístico” y se basa en un esquema inductivo.
4. Es frecuente en fenómenos sociales, su énfasis no está en medir las variables las variables involucradas en dicho fenómeno sino en entenderlo, no lleva a cabo análisis estadístico.

### 3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de una investigación se puede clasificar en cuatro tipos. Estos son: descriptivo, correlacional, explicativo o exploratorio.

Los estudios correlacionales “tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías, variables, en una muestra o contexto en particular”. (Hernández, 2014, p. 9). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Las investigaciones descriptivas “(...) muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera.” (Bernal, 2010, pág. 130).

Como resumen, lo establecido por el autor anterior corresponde a la descripción del tema investigado, únicamente brindando una situación real de ésta, dando una figura de lo investigado.

La investigación se desarrolla mediante la investigación descriptiva, dado que identifica y describe el problema de estudio actual, y de paso se propone un diseño específico para la solución del problema.

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La elección del diseño de la investigación está directamente relacionado con el planteamiento del problema documentado por lo que, considerando la forma en la que se ha redactado el mismo, y la investigación busque cumplir los objetivos propuestos, se desarrolla el siguiente diseño.

Considerando lo anterior, y que el problema de investigación se redacta tomando en cuenta situaciones que suceden en el ambiente económico de Costa Rica y la entidad financiera, se determina que el diseño a utilizarse es diseño investigación acción.

El uso del diseño investigación-acción brinda “Diagnóstico de problemáticas sociales, políticas, laborales, económicas, etc., de naturaleza colectiva.” (Hernández, et al, 2014, pág. 471). Con lo anterior, se identifica que al usar este modelo de diseño se puede obtener información sobre las causas y consecuencias de las problemáticas y sus soluciones o planes de remediación en la entidad financiera estudiada.

El diseño investigación-acción es utilizado en casos donde la problemática identificada necesita resolverse, posteriormente se espera lograr el cambio, y como resultado del análisis, se obtiene un panorama claro sobre la problemática y proyecto para que ésta sea resuelta o solucionada.

### **3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO**

Las unidades de análisis u objeto de estudio corresponden a “quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Por esta razón, es primordial la identificación de las fuentes de la información a analizar, recabar y consultar, las cuales pueden ser personas, poblaciones, instituciones y especialistas, las mismas ratificarán la información para que sus resultados fortalezcan la inferencia de la entidad.

#### **3.4.1 Población**

La población es el “conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.” (Wigodski, 2011).

La población en esta investigación corresponde a los clientes deudores en morosidad, los asistentes y contadores del departamento de contabilidad, los supervisores del departamento de cobros, analista del Área de Cobros y Crédito.

La población seleccionada es aquella que cumple con los criterios de exclusión establecidos en la siguiente sección, y que cuentan con la experiencia adecuada para participar en la investigación brindando un valor agregado. Para efectos de la investigación se seleccionan los clientes que ingresaron o permanecieron en mora en los meses de abril a julio del 2020, un supervisor del área de crédito y cobro, un analista de crédito, un asistente, un jefe y un gerente del área Contable.

### 3.4.2 Tipo de Muestra

La selección de la muestra corresponde a una de las fases más importantes de la investigación, ya que antecede la realización de las pruebas para recopilar la información requerida en la investigación. En este caso se utiliza una selección intencionada o también conocida como muestreo por conveniencia el cual consiste en un muestreo no aleatorio para la población de colaboradores de la Financiera CR. Por otra parte para el estudio de los clientes de la cartera en mora se utiliza el muestreo por conglomerados “el cual consiste en definir grupos de características semejantes e incluir en la muestra varios de estos grupos.” (Casal, 2003).

En el muestreo aleatorio por conglomerados se divide la población en varios grupos de características parecidas entre ellos y luego se analizan completamente algunos de los grupos, descartando los demás. Dentro de cada conglomerado existe una variación importante pero los distintos conglomerados son parecidos por lo tanto, requiere una muestra más grande pero la ventaja es que suele simplificar la recogida de la muestra.

Los sujetos de estudio cumplen con los criterios de inclusión y se detallan a continuación:

Tabla N° 1: Población sujeta a estudio

<b>Organización</b>	<b>Posición</b>	<b>Procedimiento</b>
Financiera CR	Gerente Contable	Entrevista como representante de la entidad.
Financiera CR	Jefe Contable	Entrevista como representante de la entidad.
Financiera CR	Supervisora Cobros	Entrevista: Encargada de rehabilitación de cuentas por cobrar.
Financiera CR	Analista Riesgo	Entrevista: Encargado de Control de cuentas por cobrar.
Financiera CR	Asistente Contable	Entrevista: Entrevista de registros contables.
Financiera CR	Asistente Contable	Entrevista: Entrevista de registros contable.

Fuente: Elaboración Propia

### 3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión corresponden a la determinación de características establecidas e identificables en una población sujeta a estudio o en una muestra para considerarlos como parte de una investigación. En este caso los criterios de inclusión serán los distintivos identificados en una población que brindarán mayor enfoque y valor a la investigación que se realiza. Por otra parte los criterios de exclusión serán las características que permiten excluir de la población a evaluar porque limitan la obtención de datos relevantes para la investigación.

Con respecto a las características de la población a evaluarse con el personal de la Financiera CR se establecen los siguientes criterios:

Tabla N°2: Criterios de inclusión y exclusión para el personal de la Financiera CR.

<b>Criterios de Inclusión</b>	<b>Criterios de Exclusión</b>
Experiencia Laboral de más de 5 años.	Personal con menos de 5 años en la organización.
Personal involucrado con las cuentas por cobrar.	Personal con posiciones no relacionadas al área de cobros.
Personal con conocimiento y participación en el área contable de la Financiera.	Personal con posiciones no relacionadas al área contable de la Financiera.

Fuente: Elaboración Propia.

Por otra parte, al incluir los clientes deudores en la investigación como guía para la obtención de datos también se definen los siguientes criterios.

Tabla N°3: Criterios de inclusión y exclusión para los especialistas.

<b>Criterios de Inclusión</b>	<b>Criterios de Exclusión</b>
Clientes con ingreso a mora en los meses de abril a julio del 2020.	Clientes que se mantienen al día en sus obligaciones de pago con la Financiera CR.
Clientes que se mantienen en mora en los meses de abril a julio del 2020.	Clientes que ingresaron a mora antes de la crisis económica por la Pandemia.
Clientes enviados a categorizados como incobrables en los meses de abril a julio del 2020.	Clientes que ingresaron a mora después de los meses de estudio de abril a julio del 2020 y se consideran con una probabilidad de pago.

Fuente: Elaboración Propia.

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

El manejo de la información debe ser el adecuado para cumplir con el objetivo de obtener resultados esperados sin comprometer los intereses de las fuentes de información o incomodar a los sujetos que participan en la investigación con el fin de no causar conflictos éticos o laborales en la entidad.

Los métodos para la obtención de información se aplicará por medio de llamadas, video llamadas mediante plataformas como Meet de Google, Zoom y Whatsapp, con el fin de garantizar la comprensión de las preguntas y permitir un contacto más cercano con los entrevistados y respetar los horarios de teletrabajo que presentan los diferentes colaboradores debido a la situación actual del país.

Además se comparte con los entrevistados involucrados en la investigación cuales son los objetivos que se pretenden alcanzar, con el fin de garantizar la transparencia con los datos y la información brindada además de los instrumentos aplicados durante las entrevistas. Adicionalmente, se les explica a los colaboradores que las entrevistas se coordinaran en horarios y tiempos convenientes para no comprometer la jornada laboral, la planificación de sus labores y la ejecución de sus tareas diarias para asegurar la continuidad del negocio.

Además, se utilizarán archivos como reportes, auxiliares contables, controles, registros utilizando archivos de Excel, SAP, Power BI, Tableau que son recursos empresariales que utiliza la Financiera CR. Esta manipulación de datos serán estrictamente usados por el autor de la investigación según solicitud de la empresa, además se solicitó cambiar el nombre real de la Financiera para mantener la confidencialidad y la seguridad de la información según solicitud de la misma.

Se adquiere el compromiso de realizar una correcta manipulación de la información brindada y recopilada, así como seguir el estricto lineamiento ético y de confidencialidad según las políticas de la entidad, además se acuerda que el uso de los datos e información va a ser exclusivo para efectos de la investigación, además se contará con la aprobación de cada una de las personas involucradas en la recopilación de la información.

### **3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Los instrumentos cualitativos que se van a utilizar son la técnica de la entrevista y el cuestionario. Para esta técnica se establecen instrumentos aptos para recolectar la información necesaria y cumplir con los objetivos planteados.

Para la entrevista se plantea el cuestionario estructurado, usando transcripciones para la recolección de datos. El cuestionario se define como:

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

La entrevista es definida por Hernández (2014) como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”. (pág.403).

Como instrumentos cuantitativos se van a utilizar procedimientos estadísticos, registros, cuestionarios, sondeos y análisis de los datos recopilados durante los meses en estudio. Estos instrumentos cuentan con la confiabilidad y validez de haber sido utilizados como informativos y para la toma de decisiones de la empresa en los meses de estudio.

La recopilación de la información cuantitativa no fue improvisada ya que proviene de fuentes confiables las cuales se monitorean constantemente, tampoco presenta un lenguaje técnico difícil de comprender por el encuestado y por el encuestador lo cual evita malinterpretaciones y confusiones.

En la utilización de los instrumentos no se presentan aspectos de forma, ya que esta información es utilizada para tomar decisiones importantes y diseñada por profesionales encargados de brindar un correcto registro y manipulación de la información.

### **3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS**

Cada una de las variables en el caso de estudios cuantitativos se define de forma conceptual y operacional por otra parte las categorías en el caso de estudios cualitativos se define de forma conceptual y se establecen las dimensiones que se van a estudiar.

Una variable “es algo que cambia de valor y por lo general contiene algún factor decisivo en la explicación de un fenómeno”. (Romero, 2010, pág. 5). Las variables presentan diferencias en términos de su magnitud por ello están asociadas a unidades concretas como: dinero, tiempo, combustible, entre otros. Una variable puede asumir diferentes categorías o valores numéricos. “Uno de los artilugios que usa la ciencia es el llamado reduccionismo el cual es una estrategia para reducir la complejidad de un fenómeno y explicarlo en pocas variables”. (Rivas, 2015, p.2).

Para efectos de la investigación se pretende entender un fenómeno simplificando su explicación a un conjunto reducido de variables que faciliten su comprensión con el objetivo de describir, correlacionar y explicar fenómenos de la manera más sencilla. Con el objetivo de resumir el proceso de identificación de variables se presenta la siguiente figura:

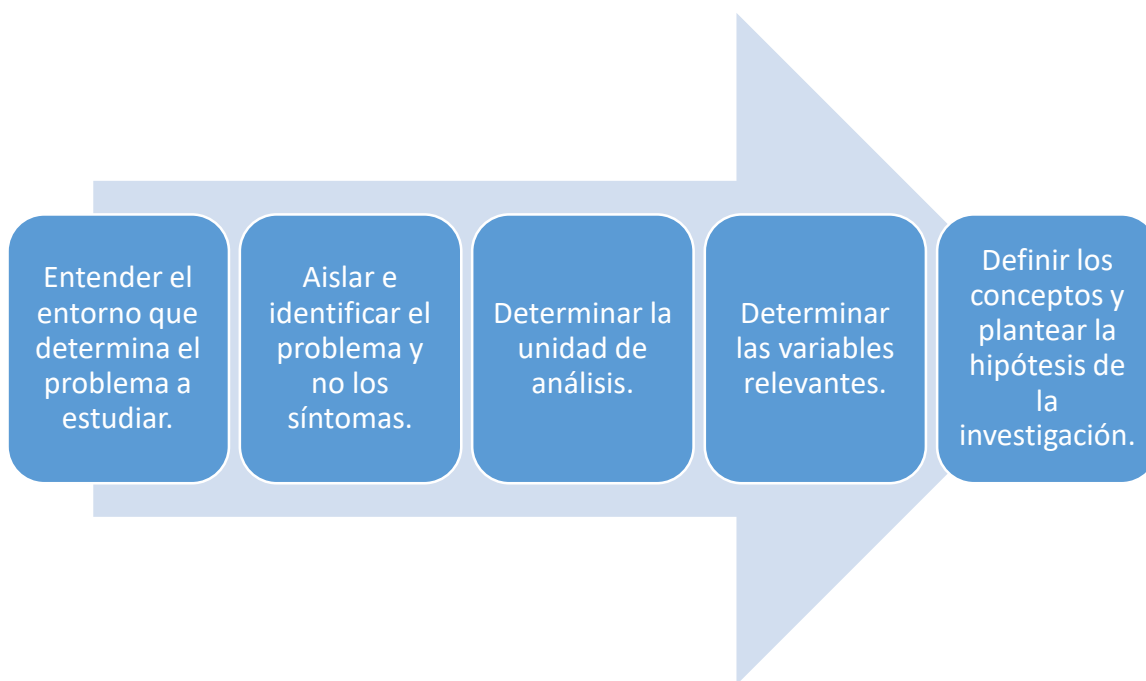


Figura N° 1 El proceso de identificación de Variables.

Fuente: Elaboración Propia

Por otra parte las categorías se utilizan en el análisis de datos recopilados, así como insumos para el desarrollo de los instrumentos adecuados que responden a los objetivos de la investigación. Las categorías se definen entonces como “el modo de clasificación según el orden o la importancia que se le da a un tema de acuerdo a los criterios de relevancia”. (Normas APA, SF).

Esta clasificación permite categorizar y organizar el material para dar prioridad a la información importante y desechar lo que no es pertinente y relevante en la investigación.

Elaborar un sistema de categorización “requiere de un proceso de organización según unas características similares o ejes principales, para ello se necesita de un nivel de conocimiento y abstracción”. (Romero, 2010).

Según lo anterior es necesario comprender el objetivo de estudio en la investigación para precisar al máximo el significado que se le otorga a la categoría que será analizada.

Tabla N° 4: Cuadro de Operacionalización de las Variables

Objetivo específico	Variable Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento
Determinar los requerimientos establecidos en el acuerdo SUGEF 1-05 reglamento para la calificación de deudores necesarios para operar en el sector financiero costarricense	Requerimientos del acuerdo SUGEF 1-05.	Obligaciones de la ley que son aplicables en entidades financieras reguladas.	Conocer cuáles son los procedimientos que debe cumplir la entidad financiera en relación a la calificación de deudores.	Determinar la aplicación de la norma y sus alcances en las cuentas por cobrar.	Comprensión de la legislación en las entidades financieras con deudores físicos.	Análisis de la norma, objetivos y alcances.
Comprender el procedimiento actual de calificación de deudores y estimación de clientes incobrables de parte de la entidad financiera.	Procedimiento de evaluación e identificación de riesgos.	Evaluar la aplicación de la norma en los procesos de la entidad financiera.	Evaluar los conocimientos, y procedimientos que ejecutan los relacionados al cumplimiento de la norma.	Indagación con el personal de la entidad y ratificación con los expertos.	Comprobación de procedimientos establecidos por la entidad.	Entrevista a encargados y especialistas del tema de la entidad.
Comprobar el cumplimiento de los requerimientos y procedimientos según el acuerdo SUGEF 1-05 calificación de deudores por parte de la entidad financiera.	Cumplimiento de la calificación de deudores según la norma.	Revisar la ejecución actual y cumplimiento de la norma según los requerimientos.	Lineamientos definidos por parte de la entidad para cumplir con la norma.	Manual de cumplimiento, políticas y procedimientos según la norma.	Gráficos para evaluar el conocimiento de los colaboradores de la ejecución.	Entrevistas y análisis de datos con los encargados e involucrados del cumplimiento de la norma.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable Categoría</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
Analizar el impacto de las posibles falencias en el cumplimiento de la normativa en el cálculo de la estimación de clientes incobrables de la entidad financiera.	Impacto según el acuerdo de SUGEF.	Lineamientos definidos en el reglamento para la calificación de deudores por la Súper Intendencia General de Entidades Financieras.	Cuadro comparativo del impacto de clientes incobrables y el acuerdo SUGEF según sus lineamientos.	Aplicación del acuerdo SUGEF para clientes incobrables.	Manual y cumplimiento de políticas y procedimientos según el acuerdo SUGEF.	Entrevista y cuestionario al encargado del área contable.
Formular una propuesta para mejorar procedimientos aplicables en la calificación de deudores y la estimación por clientes incobrables.	Procedimientos para mejorar la calificación de deudores según acuerdo SUGEF.	Mejoras en la estimación y control referentes a lineamientos definidos por el acuerdo SUGEF.	Propuesta de implementación de medidas según el acuerdo SUGEF.	Indagación con los colaboradores de la entidad y ratificación con los expertos.	Respuestas obtenidas en la ejecución de los procedimientos de recolección de información.	Reunión con la Gerencia Contable para presentar la propuesta a ejecutar.

Fuente: Elaboración Propia

### 3.7 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos se encarga de examinar un conjunto de datos con el propósito de sacar conclusiones sobre la información para poder tomar decisiones o simplemente ampliar los conocimientos del tema. El análisis consiste en someter los datos a la realización de operaciones, las cuales no puede definirse previamente ya que en la recolección de datos se pueden dar ciertas dificultades.

La recolección de datos cuantitativos implica el uso de números para evaluar la información. Las técnicas cuantitativas operan con números que son analizados estadísticamente para probar hipótesis y realizar un seguimiento de la fuerza y dirección de los efectos sin embargo la investigación cuantitativa también puede generar datos cualitativos.

El análisis de los datos puede describir e identificar la relación entre variables, comparar variables, identificar diferencia entre variable y pronosticar resultados. El tipo de análisis se obtiene mediante preguntas como: ¿Cuántos? ¿Quién? ¿Con qué frecuencia? ¿Dónde?, estas preguntas pretenden obtener datos duros e información que pueda contabilizarse.

Para el análisis de los datos en esta investigación se hará mediante técnicas estadísticas, en las entrevistas se van a transcribir y organizar los datos en la primera etapa, posteriormente se analizará sistemáticamente las transcripciones y se agruparán comentarios para interpretarlos y obtener las conclusiones. El objetivo del análisis de datos es encontrar relaciones, tendencias por lo tanto se aplicarán las siguiente técnicas que se deben tomar en cuenta cuando se analicen los datos.

Triangulación: consiste en la comprobación cruzada de los datos utilizando múltiples fuentes o utilizando dos o más métodos de recopilación de datos.

Error de muestreo: es un indicador que mide la diferencia entre los resultados del muestreo y los parámetros de población de la investigación. El error de muestreo puede disminuir si el tamaño de la muestra aumenta.

Error de no muestreo: son todos errores del investigador, entrevistador y de la persona entrevistada.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

## 4.1 GENERALIDADES

La investigación se realiza mediante la recolección de datos por medio de cuestionario y entrevistas a especialistas del tema que según se mencionó en el capítulo anterior son los siguientes: Gerente Contable, Jefe Contable, Supervisor de Cobros, Analista de crédito y riesgo, y 2 asistentes contables los cuales laboran en la organización de estudio.

Las preguntas planteadas y desarrolladas que se incorporan en las entrevistas se elaboran con base en los requerimientos de la norma con el objetivo de obtener los datos relevantes y poder desarrollarlos en la investigación. Surge la interrogante de cuanto fue el incremento de las cuentas por cobrar comparado con el año anterior en la Financiera CR.

La recolección de información se inicia obteniendo los clientes que se encuentra en mora para entrar en contexto del impacto que se está teniendo en la entidad estudiada.

Según validación de los clientes morosos en el período estudiado se obtiene la siguiente información.

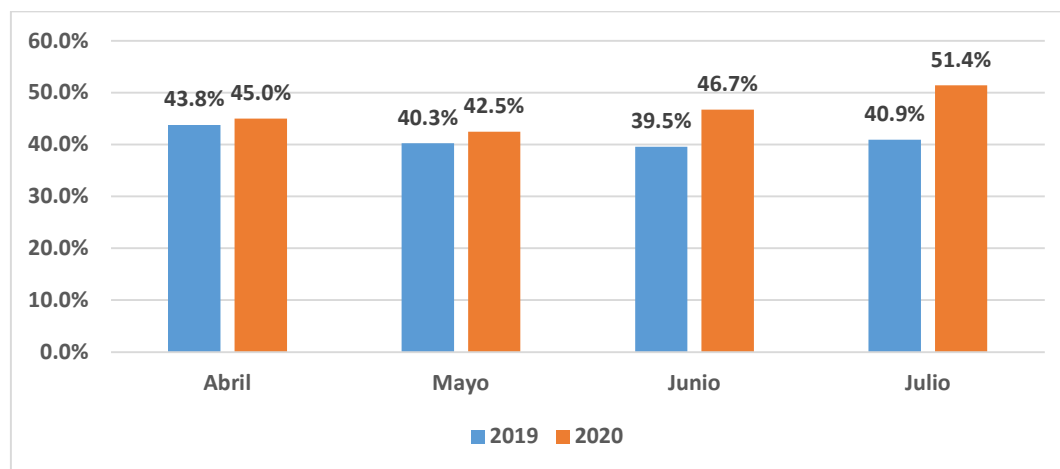


Figura N° 2. Incremento en la morosidad de las cuentas por cobrar en cartera comparando el año 2019 contra el 2020.

Fuente: elaboración propia.

Según el gráfico anterior la morosidad fue incrementando paulatinamente hasta llegar a 10.5pp puntos porcentuales más en el mes de julio del 2020 comparado con el año anterior.

De igual manera la rehabilitación de la cartera de crédito que ya se encontraba en mora tuvo una disminución representativa debido a la incapacidad de poner los créditos al día.

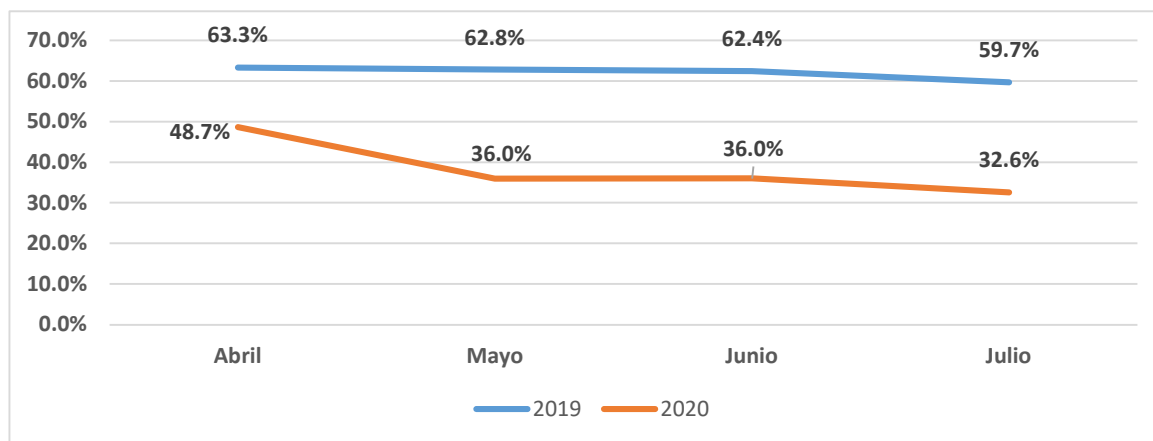


Figura N° 3. Disminución de la rehabilitación de las cuentas por cobrar comparando el año 2019 contra el año 2020.

Fuente: elaboración propia.

Según el gráfico anterior la rehabilitación de clientes en estado de morosidad se vio impactada hasta llegar a una diferencia de 27 puntos porcentuales en julio del 2020 contra el 2019.

Según los objetivos planteados se pretende medir el grado de conocimiento y aplicación del mismo en la entidad estudiada por lo tanto se exponen las siguientes respuestas a las preguntas del cuestionario a aplicado a 6 colaboradores involucrados en la gestión, registro y control de las cuentas por cobrar.

¿Cuál es el reglamento que se debe utilizar para la calificación de deudores físicos para las entidades financieras?

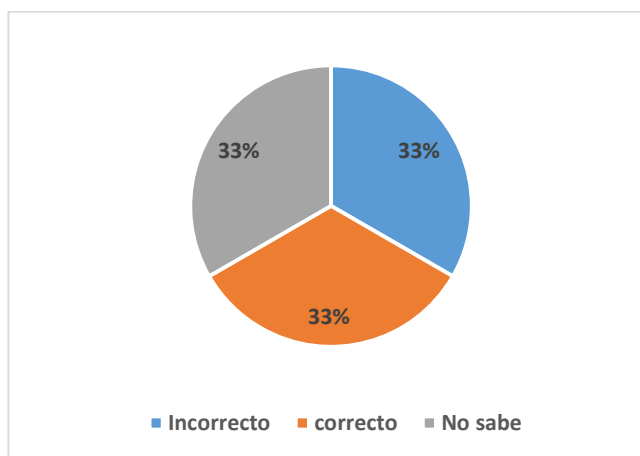


Figura N° 4. Conocimiento del Reglamento para la calificación de deudores físicos de entidades financieras.

Fuente: elaboración propia.

Según el gráfico anterior una tercera parte de la población en cuestión según las entrevistas, contestaron correctamente cual era el reglamento que se debe utilizar para la calificación de los deudores físicos en las entidades financieras del país. Por otra parte un 33% indicaron otros reglamentos erróneos y la última tercera parte indicó que no sabían.

Tabla N°5: Resultados de la comprobación del manejo y conocimiento del reglamento acuerdo SUGEF 1-05.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación de capacitación y conocimiento de los involucrados en la norma.	No presentan registros de capacitaciones ni evaluaciones para medir el conocimiento de los involucrados en la gestión ni en la normativa SUGEF 1-05.	La entidad cuenta con el conocimiento básico para cumplir con la normativa.

Fuente: elaboración propia.

¿Conoce cuál es la clasificación de deudores que se debe realizar según el acuerdo SUGEF?

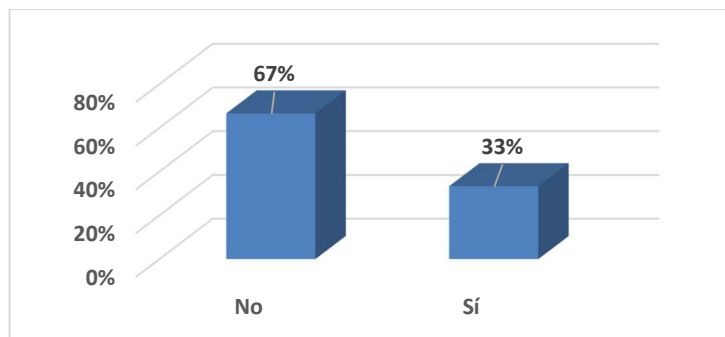


Figura N° 5. Consulta de conocimiento sobre la clasificación de deudores según el acuerdo SUGEF.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas de los cuestionarios el 33% dice conocer cuál es la clasificación de los deudores según el acuerdo SUGEF. Por otra parte el 67% restante indicó no saber cuál es esta clasificación.

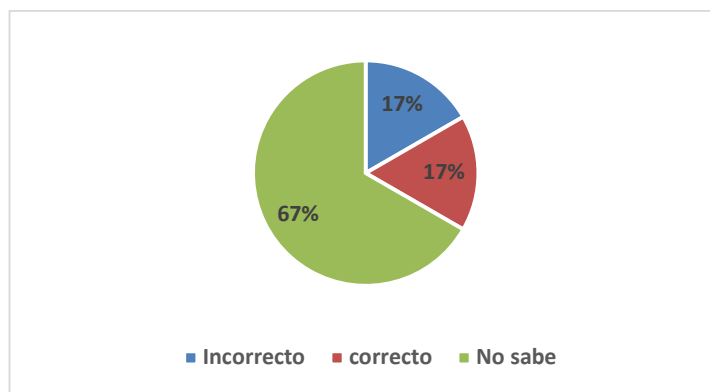


Figura N° 6. Comprobación del conocimiento sobre la clasificación de deudores según el acuerdo SUGEF 1-05.

Fuente: Elaboración Propia.

Según las respuestas sobre la clasificación de los deudores el 17% contestaron correctamente, un 67% indicaron que no sabían y el 17% restante contestó de manera incorrecta.

Tabla N° 6: Resultados sobre la clasificación de deudores de la entidad según el acuerdo SUGEF 1-05.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Clasificación de los deudores en 2 categorías según el límite que fije el superintendente.	El límite fijado por el superintendente es de ₡11 millones, mediante resolución N° SGF-1514-2019.	Todos los créditos personales están por debajo de esta suma, por lo tanto los deudores se clasifican en la categoría de debajo del límite que fije el superintendente.

Fuente: elaboración propia.

¿Según la categoría de riesgo conoce cuál es la calificación que se les debe dar a los deudores?

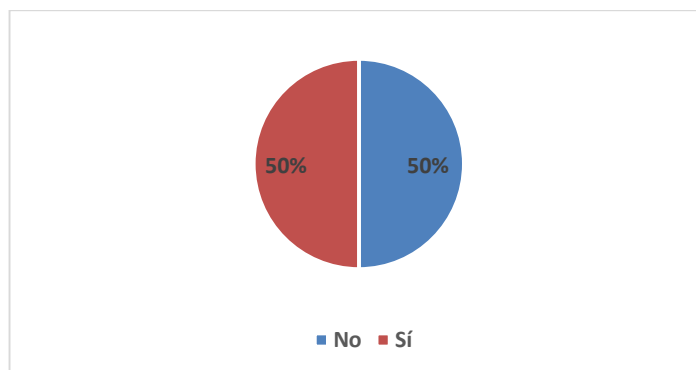


Figura N° 7. Consulta del conocimiento sobre la calificación de la categoría de riesgo para los deudores.

Fuente: elaboración propia.

Según la figura anterior la mitad de la población respondió en el cuestionario que no tiene conocimiento sobre cuál es la clasificación de la categoría de riesgo para los deudores. Sin embargo el otro 50% respondió que sabe cuál esta calificación.

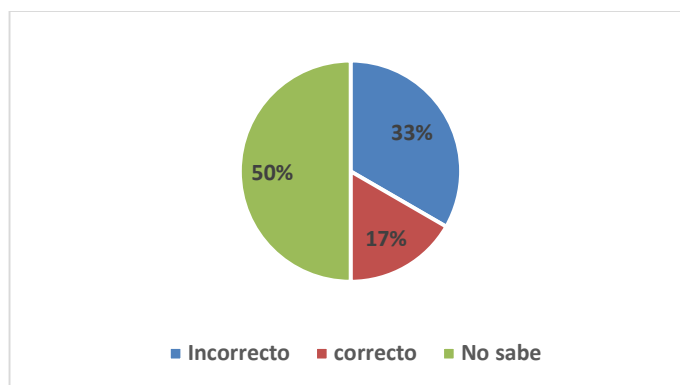


Figura N° 8. Comprobación del conocimiento sobre la calificación de la categoría de riesgo para los deudores.

Fuente: elaboración propia.

Según el cuestionario aplicado la mitad de la población indicó que no sabe cuál es la calificación de la categoría de riesgo que se les da a los deudores. Por otra parte un 33% respondió de manera incorrecta a la pregunta y un 17% contestó con la respuesta correcta.

Tabla N° 7: Resultados sobre la calificación de deudores según su categoría de riesgo según el acuerdo SUGEF.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación del control y cumplimiento del acuerdo SUGEF 1-05.	Cuentan con una tabla de clasificación de deudores según categorías.	En la tabla se muestran solo 6 categorías sin embargo el acuerdo SUGEF indica que son 8 categorías.

Fuente: elaboración propia.

¿Conoce cuál es la clasificación según la capacidad de pago de los deudores?

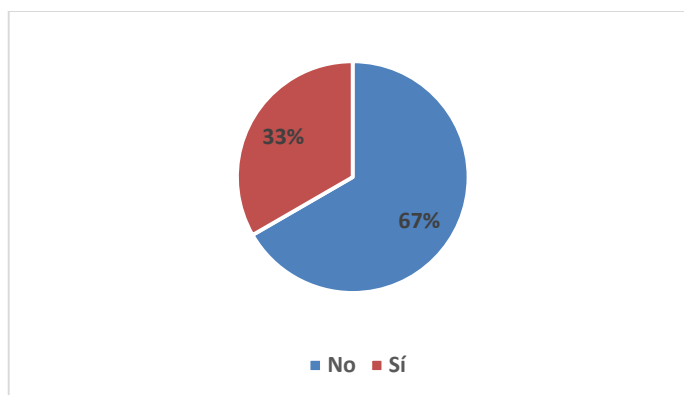


Figura N° 9. Conocimiento sobre la clasificación según la capacidad de pago de los deudores de las entidades financieras.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas de los encuestados el 67% respondió que no sabe cómo se clasifican los deudores según su capacidad de pago. Por otra parte el 33% de los participantes indicaron que si conocen sobre el tema.

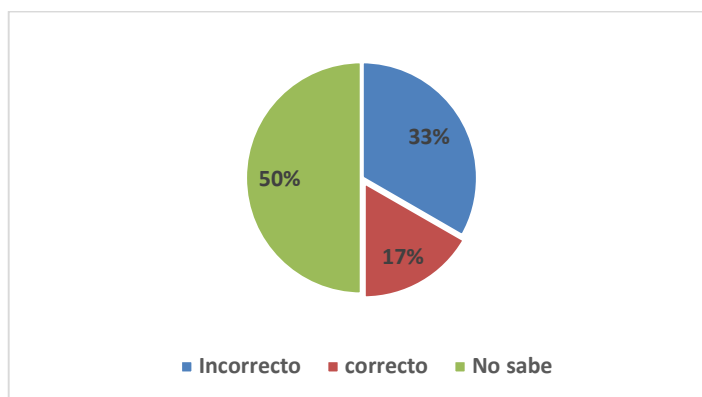


Figura N° 10. Comprobación del conocimiento sobre la clasificación según la capacidad de pago de los deudores de las entidades financieras.

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados la mitad de los participantes del cuestionario indicaron que no sabían cómo se clasifican los deudores según su capacidad de pago. Una tercera parte contestó de forma incorrecta la pregunta, y un 17% respondió correctamente.

Tabla N° 8: Resultados sobre la clasificación según la capacidad de pago de los deudores.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación del cumplimiento del acuerdo SUGEF 1-05	Según sus políticas de crédito cuentan con una calificación por niveles.	En la tabla se muestran 4 niveles según capacidad de pago los cuales son: tiene capacidad de pago, presenta debilidades leves, presenta debilidades graves, y no tiene capacidad, sin embargo las variables para determinar esta clasificación no han sido fijas a través del tiempo.

Fuente: elaboración propia.

¿Conoce las metodologías para la calificación de la capacidad de pago del deudor del grupo 2?

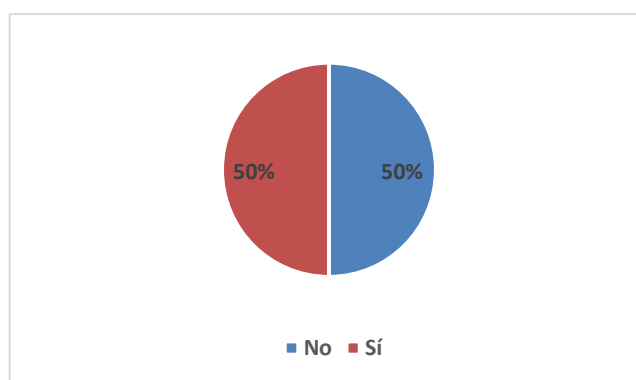


Figura N° 11. Conocimiento de la metodología para la calificación de la capacidad de pago de los deudores.

Fuente: elaboración propia.

El 50% de la población que participó en el cuestionario, indicó que conoce cuál es la metodología para calificar la capacidad de pago de los deudores, por otra parte el otro 50% indicó que no saben cuál es esta calificación.

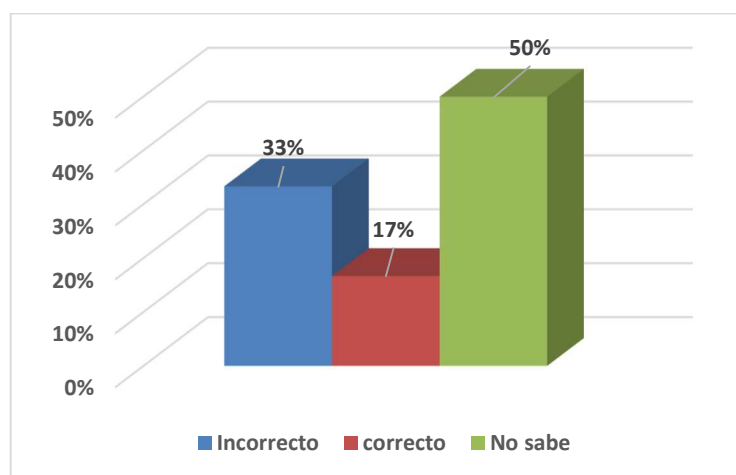


Figura N° 12. Comprobación del conocimiento de la metodología para la calificación de la capacidad de pago de los deudores.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas para comprobar el conocimiento solo un 17% contestaron correctamente cual era la calificación de la capacidad de pago de los deudores, el 50% indicó que no sabía y el 33% restante contestaron la pregunta de manera errónea.

Tabla N° 9: Resultados de la metodología para la clasificación de la capacidad de los deudores.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación de la metodología para la clasificación de la capacidad de pago.	La entidad utiliza variables para determinar capacidad de pago como sobregiro del límite de crédito, pagos antes de la fecha máxima, razón de mora, intentos de contacto, base de datos actualizados y antecedentes en su record crediticio.	Se determina que la herramienta utilizada en las cobranzas de marcación predictiva altera el puntaje de los clientes al aumentar los intentos de contacto por lo tanto la calificación tiende a disminuir erróneamente.

Fuente: elaboración propia.

¿Conoce que utilizan como complemento las entidades para el análisis de la capacidad de pago del deudor y cuál es el objetivo?

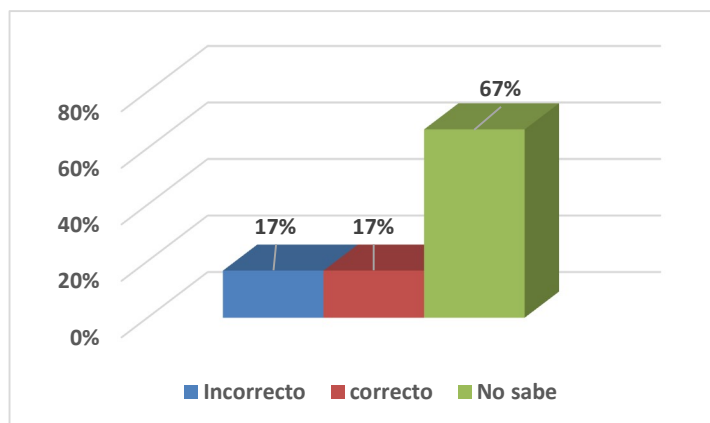


Figura N° 13. Comprobación del conocimiento del complemento para el análisis de la capacidad de pago del deudor.

Fuente: elaboración propia.

Según el gráfico anterior el 67% de las respuestas indicaron que no sabían que utilizaban las entidades financieras como complemento para el análisis de la capacidad de pago del deudor. Un 17% respondió correctamente cuales eran esos complementos y el 17% restante respondió de manera errónea.

Tabla N° 10: Resultados de la revisión del complemento para el análisis de la capacidad de pago del deudor.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Revisión de los complementos para el análisis de la capacidad de pago del deudor.	La entidad utiliza seguros de protección crediticia, por desempleo, accidente, muerte o incapacidad total o parcial del deudor.	Se determina que los créditos formalizados del 2019 en adelante están cubiertos por la Aseguradora ADISA sin embargo los créditos formalizados antes de esa fecha no presentan cobertura de parte de aseguradora.

Fuente: elaboración propia.

¿Los análisis de estrés que forman parte de la entidad en sus políticas crediticias deben hacerse solo durante la formalización de la operación crediticia?

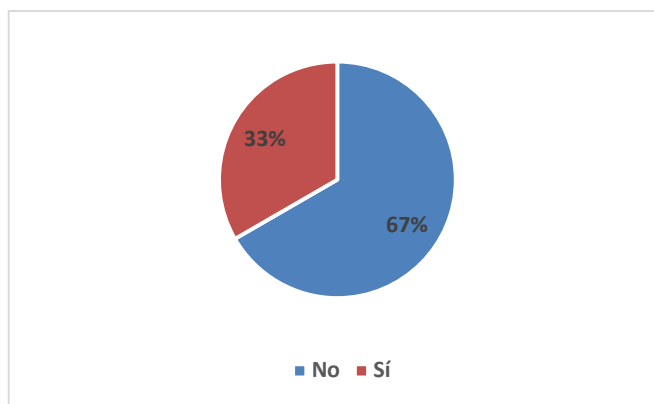


Figura N° 14. Conocimiento sobre la aplicación de los análisis de estrés que forman parte de la entidad en sus políticas crediticias.

Fuente: elaboración propia.

Según la pregunta de la aplicación de los análisis de estrés, los cuales forman parte de las políticas crediticias, con la pregunta de sí los mismos se debían hacer solo durante la formalización de la operación crediticia el 67% respondieron correctamente indicando que “no”. El 33% restante indicaron que “sí” lo cual es incorrecto.

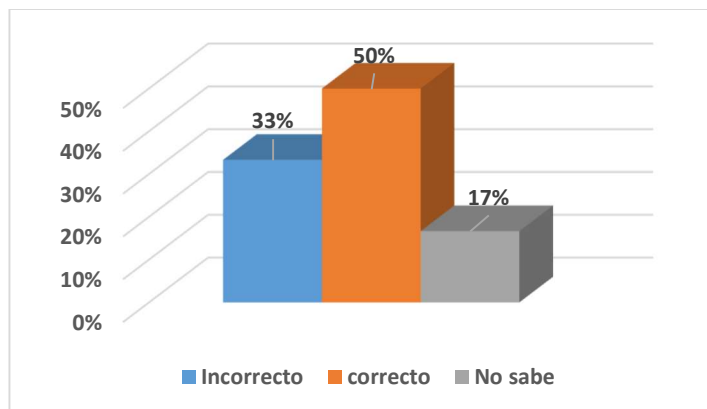


Figura N° 15. Comprobación del conocimiento sobre las situaciones en las cuales se deben realizar los análisis de estrés.

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados mostrados el 33% de los encuestados respondió incorrectamente cuando se les preguntó sobre cuáles eran las situaciones y casos para aplicar los análisis de estrés, el 50% respondió de manera acertada y el 17% restante indicó que no sabía la respuesta.

Tabla N° 11: Resultados de la comprobación de los análisis de estrés en la entidad financiera.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación de los análisis de estrés utilizados en la entidad.	La entidad utiliza análisis de estrés en el departamento de crédito para formalizar y para ampliar el crédito de un deudor.	Se determina que al inicio de la crisis económica se detuvo la colocación de líneas de crédito por el riesgo inminente de la incapacidad de pago de los clientes.

Fuente: elaboración propia.

¿Cuál es el centro de Información dónde se le asigna y se evalúa un nivel de comportamiento de pago histórico al deudor?

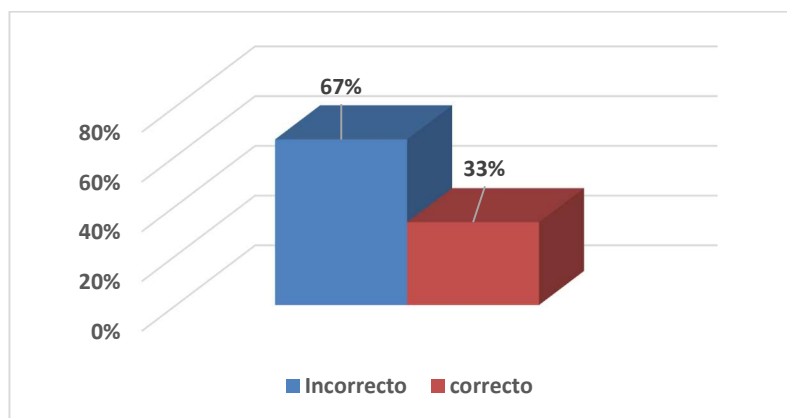


Figura N° 16. Comprobación del conocimiento del lugar donde se asigna el nivel de comportamiento de pago histórico.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas plasmadas en el gráfico el 67% fueron incorrectas cuando se les preguntó del lugar donde se asigna el nivel de comportamiento de pago histórico. Por otra parte el 33% restante respondió correctamente.

¿Conoce cuál es la clasificación que debe realizar la entidad según el comportamiento de pago histórico del deudor?

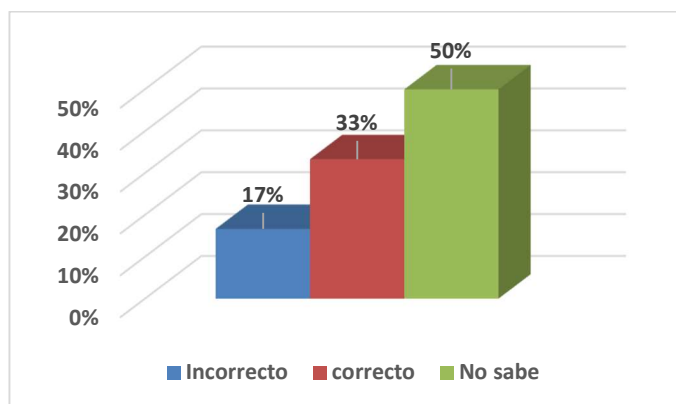


Figura N° 17. Comprobación del conocimiento de la clasificación según el pago histórico del deudor.

Fuente: elaboración propia.

Según la respuesta de los encuestados el 17% respondió de manera errónea, el 33% respondió correctamente y el 50% restante respondió que no sabía cuál era la clasificación que debía hacerse según el pago histórico del deudor.

Tabla N° 12: Resultados sobre la clasificación según el pago histórico del deudor.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación del cumplimiento	La entidad presenta una clasificación en el comportamiento de pago histórico.	Se presentan 3 niveles: bueno, aceptable, deficiente a los deudores actuales basados en los pagos del último año.

Fuente: elaboración propia.

¿Cuáles son algunas políticas aprobadas por la junta directiva u órgano equivalente para el otorgamiento, evaluación, seguimiento, y la gestión de las operaciones crediticias?

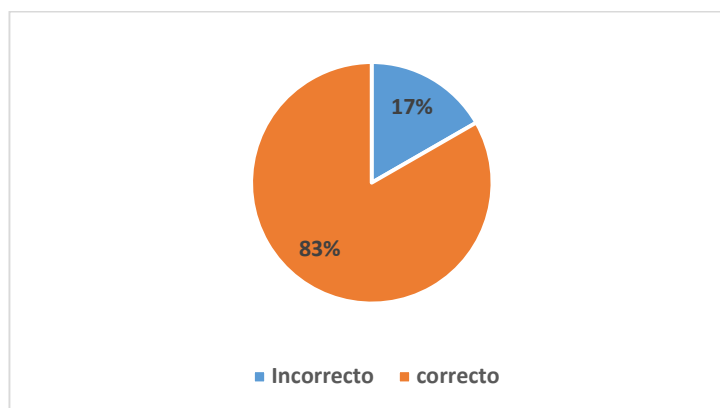


Figura N° 18. Comprobación del conocimiento de las políticas aprobadas por la junta directiva para el otorgamiento, evaluación, seguimiento y gestión de operaciones crediticias.

Fuente: elaboración propia.

El 17% de las respuesta fueran correctas sin embargo el 83% de las personas respondieron de manera errónea cuando se les preguntó sobre el conocimiento de las políticas para el otorgamiento, evaluación, seguimiento, y gestión de operaciones crediticias.

Tabla N° 13: Resultados sobre la aplicación de las políticas aprobadas por la junta directa para el otorgamiento, evaluación y seguimiento de los deudores.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación de las políticas utilizadas para el otorgamiento, evaluación y seguimiento de las operaciones crediticias.	La entidad tiene políticas para deudores desde comunicación, cobranza, cobro judicial, refinanciamiento, readecuaciones.	Las políticas sufrieron cambios a nivel general con el inicio de la crisis económica producto de la Pandemia.

Fuente: elaboración propia.

¿Sabía que la entidad debe mantener un expediente de crédito de cada deudor?

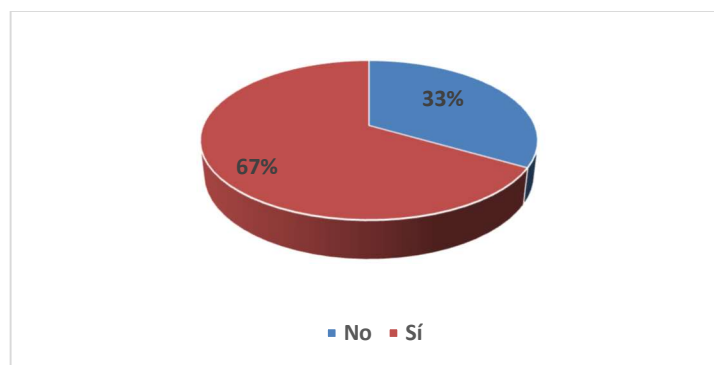


Figura N° 19. Consulta del conocimiento sobre el expediente de crédito de cada deudor.

Fuente: elaboración propia.

Según la consulta de conocimiento sobre mantener un expediente de crédito de cada deudor el 33% indicó que no sabía sin embargo el 67% restante indicó que sí tenía conocimiento sobre este expediente.

¿Que debe haber dentro del expediente de crédito de cada deudor?

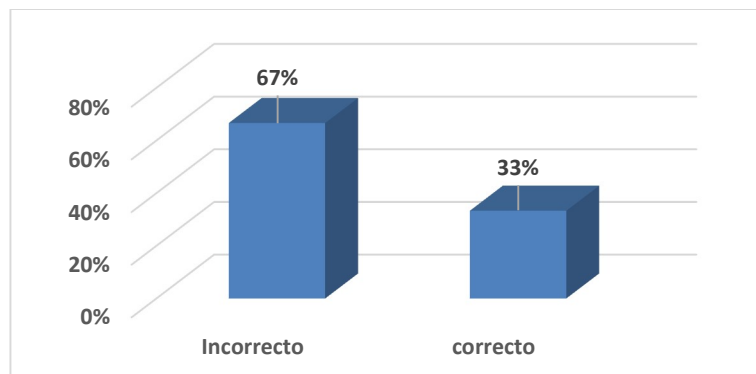


Figura N° 20. Comprobación del conocimiento sobre que debe contener el expediente de crédito de cada deudor.

Fuente: elaboración propia.

Según la consulta sobre que debe mantener el expediente de crédito de cada deudor el 67% respondió de manera incorrecta, por otra parte el 33% de las personas acertaron la respuesta.

Tabla N° 14: Resultados sobre el cumplimiento del expediente de crédito de cada deudor.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación del cumplimiento	La entidad presenta un expediente de crédito para cada deudor.	En el expediente se presentan las tasas de interés, los resultados de los análisis de estrés, calificación del deudor, estimación de sus operaciones sin embargo no presenta la evaluación de la exposición al riesgo de variaciones en tipo de cambio.

Fuente: elaboración propia.

¿Sabe cuáles son las categorías de riesgo morosidad máxima del deudor que determina la calificación del deudor?

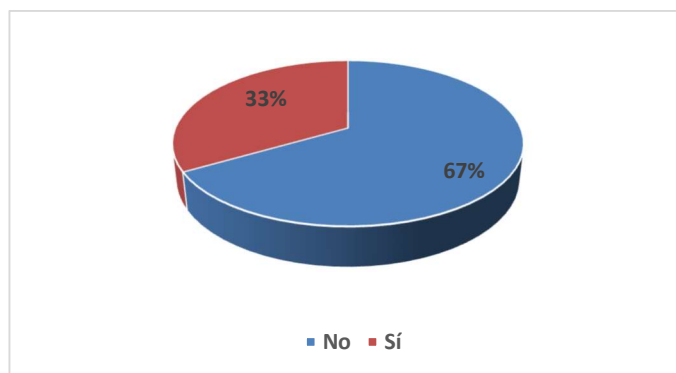


Figura N° 21. Conocimiento sobre cuáles son las categorías de riesgo de morosidad máxima del deudor que determinan la calificación del deudor.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas de los encuestados el 33% indicó que sabía sobre las categorías de riesgo de morosidad máxima del deudor que determinan la calificación del deudor. Por otra parte el 67% indicó que no sabía la respuesta de esta pregunta.

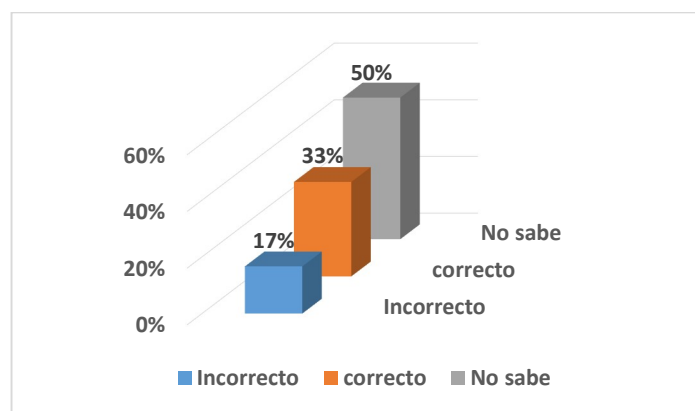


Figura N° 22. Comprobación del conocimiento sobre cuáles son las categorías de riesgo de morosidad máxima del deudor que determinan la calificación del deudor.

Fuente: elaboración propia.

Según el gráfico anterior el 17% de las personas respondió de manera incorrecta, el 33% respondió de forma correcta y el 50% indicó que no sabía cuáles eran esas categorías.

Tabla N° 15: Resultados sobre el registro de las categorías de riesgo por morosidad.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación del cumplimiento	La entidad presenta categorías según los días en atraso de cada cliente.	Las categorías por morosidad van desde 0 a más de 180 días de atraso y hay 6 segmentaciones por categoría acorde al aumento en la mora del deudor.

Fuente: elaboración propia.

¿Sabe cuál es el porcentaje de estimación genérica que debe mantener la entidad al cierre de cada mes del total del saldo adeudado de las operaciones crediticias sujetas a estimación?

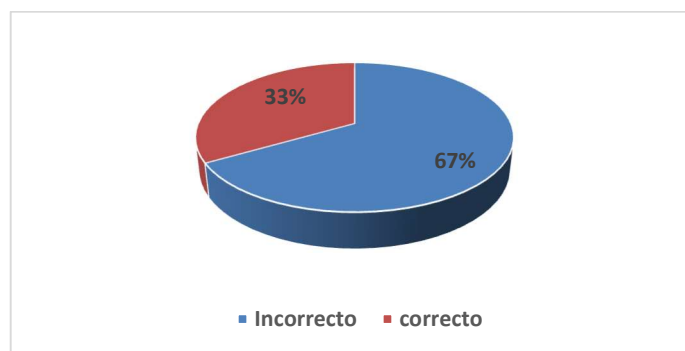


Figura N° 23. Conocimiento del porcentaje de estimación genérica que debe mantener la entidad al cierre de cada mes.

Fuente: elaboración propia.

Según la pregunta del porcentaje de estimación genérica que debe mantener la entidad al cierre de cada mes solo el 33% respondió cual era el dato correcto, por otra parte el 67% respondió de manera incorrecta.

¿Sabe cuál es la estimación adicional para personas físicas deudoras cuyo indicador de cobertura del servicio de las deudas se encuentre por encima del indicador prudencial?

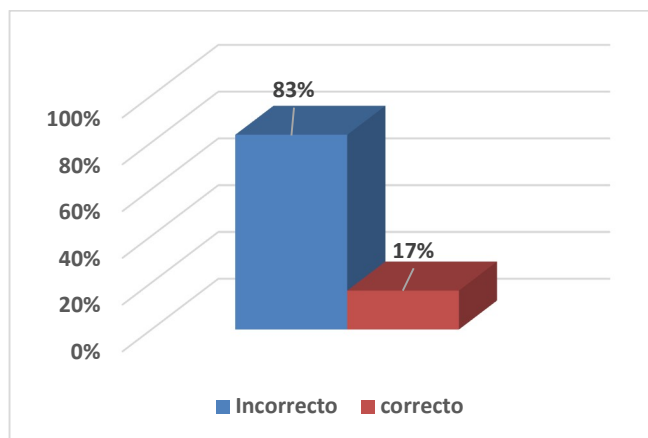


Figura N° 24. Conocimiento de la estimación adicional para las personas físicas si el indicador de cobertura del servicio de las deudas está por encima del indicador prudencial.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas de los encuestados el 83% respondieron de manera incorrecta cuando se les pidió la respuesta de la estimación mencionada, por otra parte el 17% respondió de manera correcta.

¿Sabe cuál es el indicador prudencial para personas físicas con créditos hipotecarios y de consumo sin garantía hipotecaria?

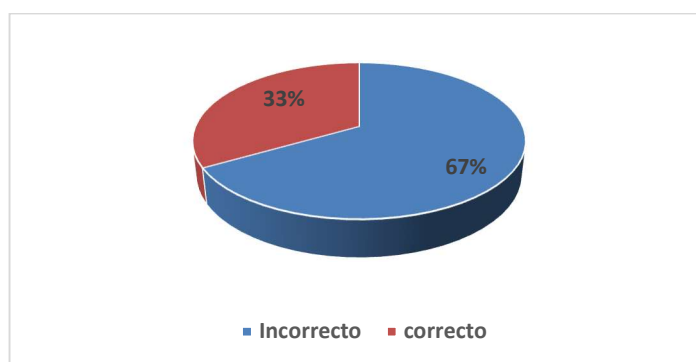


Figura N° 25. Conocimiento del indicador prudencial para personas físicas con créditos de consumo sin garantía hipotecaria.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas del cuestionario el 33% respondieron de manera correcta, sin embargo el 67% lo hizo de manera incorrecta cuando se les preguntó cuál era el indicador prudencial para personas físicas con créditos de consumo sin garantía hipotecaria.

¿Cuál es la estimación genérica adicional para los créditos de moneda extranjera colocados en deudores no generadores de divisas?

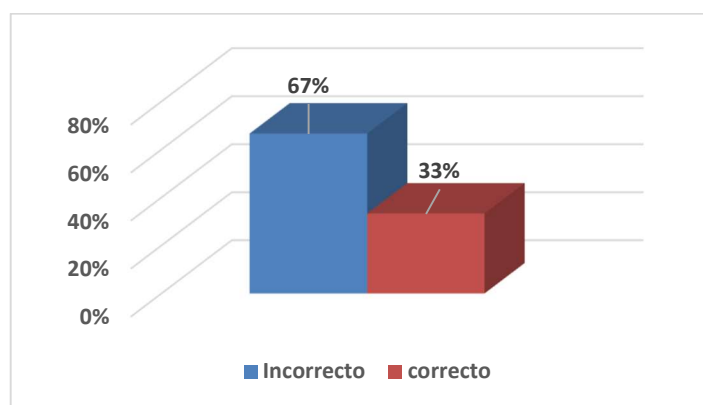


Figura N° 26. Conocimiento de la estimación genérica adicional para los créditos de moneda extranjera en deudores no generadores de divisas.

Fuente: elaboración propia.

Según la pregunta sobre la estimación genérica adicional para los créditos de moneda extranjera en deudores no generadores de divisas el 33% de las personas contestaron de manera correcta sin embargo el 67% lo hicieron de manera errónea.

¿Sabe cuál es el cálculo de la estimación sobre la parte descubierta de cada operación crediticia del deudor?

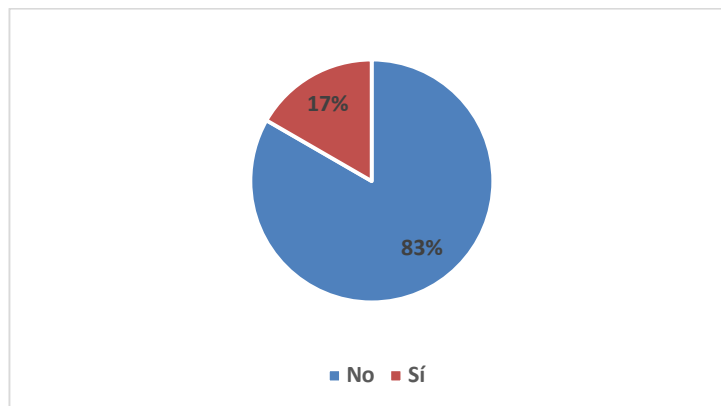


Figura N° 27. Conocimiento del cálculo de la estimación sobre la parte descubierta de cada operación crediticia del deudor.

Fuente: elaboración propia.

El 17% de las respuestas indicaron que conocían como era el cálculo de la estimación sobre la parte descubierta de cada operación crediticia del deudor, sin embargo el 83% de los encuestados indicaron que no tenían conocimiento.

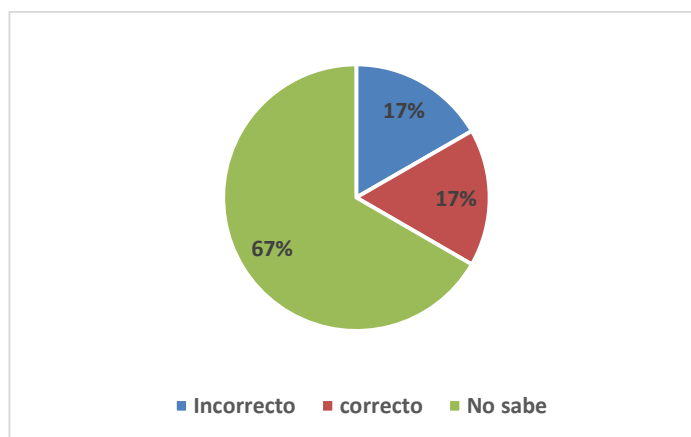


Figura N° 28. Comprobación del conocimiento sobre el cálculo de la estimación de la parte descubierta de cada operación crediticia del deudor.

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados del cuestionario el 67% no contestaron la pregunta porque no sabían, el 17% contestó de manera incorrecta y el 17% restante acertó la pregunta correctamente.

¿Sabe cuáles son los porcentajes de estimación específica sobre la parte descubierta y cubierta de cada operación para una categoría de riesgo B1?

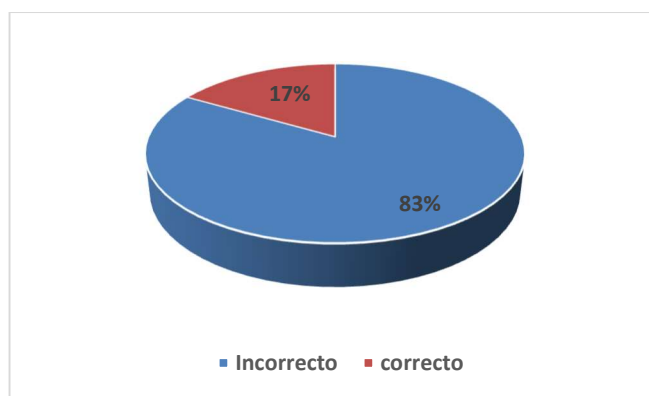


Figura N° 29. Comprobación de conocimiento del porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta y cubierta de cada operación.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas de esta pregunta del cuestionario el 17% contestó correctamente, por otra parte el 83% contestó de manera incorrecta cuando se les preguntó sobre el porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta y cubierta de cada operación para una categoría de riesgo en específico.

Tabla N° 16: Resultados sobre la estimación específica sobre la parte descubierta y cubierta de cada operación.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación del cumplimiento	La entidad no presenta estimación descubierta y cubierta de cada operación.	La entidad utiliza como garantía pagarés cuando se adquieren los créditos por eso no se pueden cuantificar las partes descubiertas y cubiertas.

Fuente: elaboración propia.

¿Si el deudor se encontraba antes de tener una operación crediticia especial en una categoría de riesgo E durante cuánto tiempo mantiene su calificación y cuanto es su estimación?

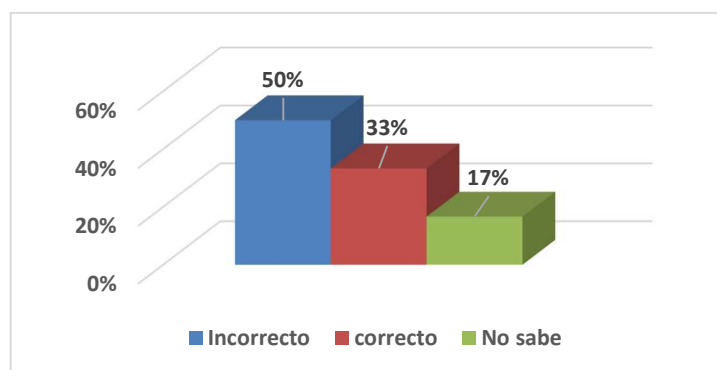


Figura N° 30. Comprobación de conocimiento sobre cuánto tiempo mantiene la calificación un deudor que tenía una categoría de riesgo E y además cual sería la estimación.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas a esta pregunta del cuestionario el 50% respondió de manera errónea, el 33% contestó de manera correcta y el 17% indicó que no sabía cuánto se les preguntó cuál era el tiempo que el deudor mantiene la calificación si tenía una categoría de riesgo R y cuál es su estimación.

¿Sabe usted que garantía se puede considerar para el cálculo de las estimaciones para personas físicas?

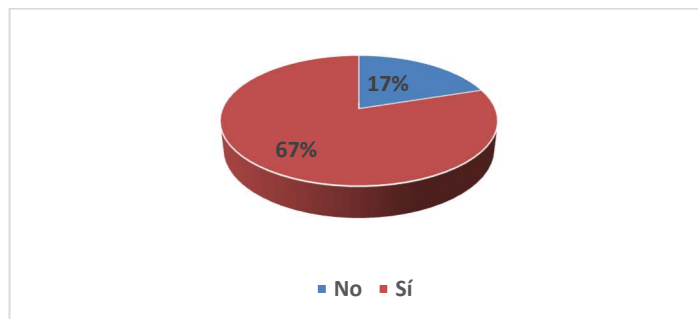


Figura N° 31. Consulta del conocimiento de la garantía la cual se puede considerar para el cálculo de las estimaciones para personas físicas.

Fuente: elaboración propia.

Según lo indica el gráfico anterior el 17% de las respuestas indicaron que sabían sobre la garantía que debe ser considerada para el cálculo de las estimaciones para personas físicas, el otro 67% indicó que no sabían cuál era esta garantía.

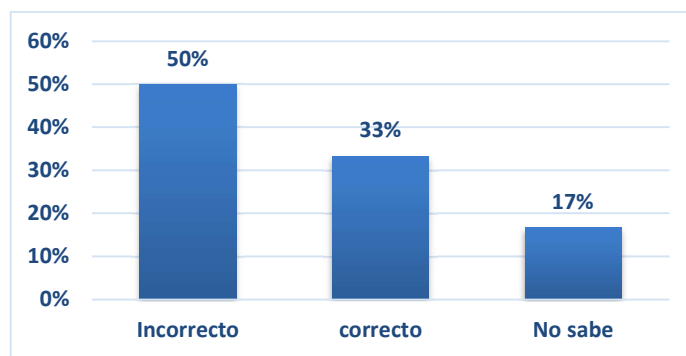


Figura N° 32. Comprobación del conocimiento sobre la garantía que se puede considerar para el cálculo de las estimaciones para personas físicas.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas recopiladas en el cuestionario aplicado, el 50% de la población respondieron de manera incorrecta, el 33% contestó de manera acertada y el 17% indicó que no sabía cuál era la garantía que se puede considerar para el cálculo de las estimaciones para personas físicas.

¿Sabe que tan frecuente debe mantener registro contable la entidad del monto de la estimación específica y genérica?

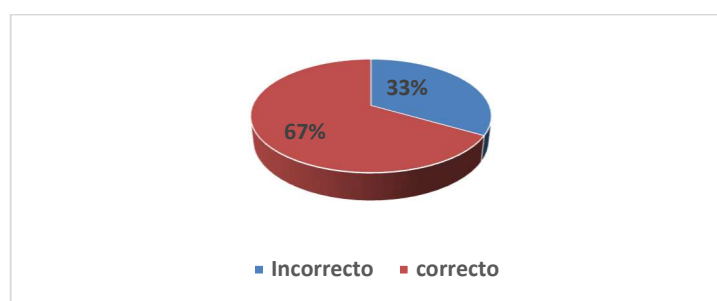


Figura N° 33. Consulta del conocimiento de la frecuencia del registro de la estimación específica y genérica.

Fuente: elaboración propia.

Según la pregunta del cuestionario para comprobar el conocimiento sobre la frecuencia que debe mantener el registro contable la entidad del monto de la estimación específica y genérica el 67% contestó de manera correcta y el 33% contestó de manera errónea.

Tabla N° 17: Resultados sobre la validación del registro contable al cierre de cada mes del monto de la estimación específica y genérica.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación del cumplimiento	La entidad presenta mensualmente la estimación específica y genérica.	La entidad presenta los porcentajes de estimación para desembolsos y la debida reserva.

Fuente: elaboración propia.

¿Conoce como debe ser calificado un deudor el cual antes de tener una operación crediticia especial estaba calificada con categorías de riesgo de la A1 hasta la C1 o no estaba calificado?

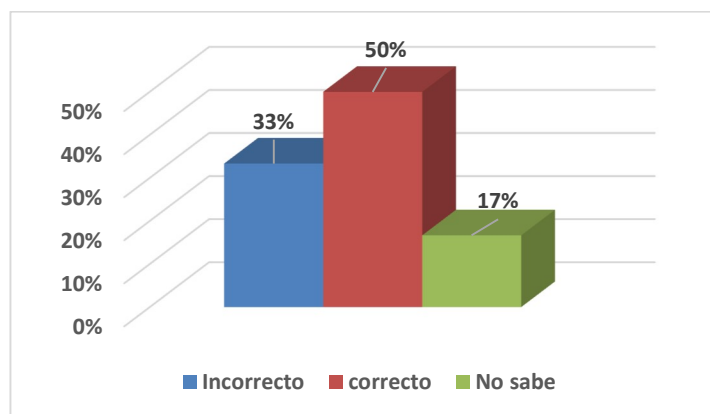


Figura N° 34. Consulta del conocimiento de la calificación de un deudor el cual antes de tener una operación crediticia no estaba calificado.

Fuente: elaboración propia.

Cuando se les consultó para comprobar el conocimiento sobre la calificación de un deudor que antes de tener una operación crediticia no estaba calificado, el 50% de los encuestados respondió de manera correcta, el 33% lo hizo de manera incorrecta y por último el 17% de las personas indicó que no sabía.

¿Conoce cuál es procedimiento para mejorar la categoría de riesgo del deudor cuando la entidad adquiere cartera de crédito de entidades de su mismo grupo empresarial?

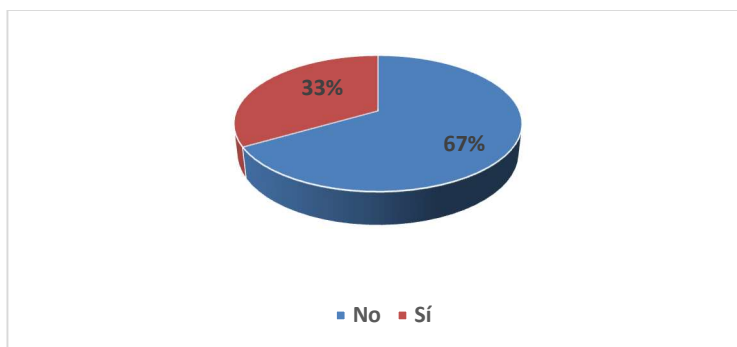


Figura N° 35. Consulta sobre el procedimiento para mejorar la categoría del deudor cuando la empresa adquiere cartera de su mismo grupo empresarial.

Fuente: elaboración propia.

Según los encuestados el 33% sí conoce el procedimiento para mejorar la categoría del deudor cuando la empresa adquiere cartera de su mismo grupo empresarial. Sin embargo el 67% de los participantes indicaron que no conocen el procedimiento.

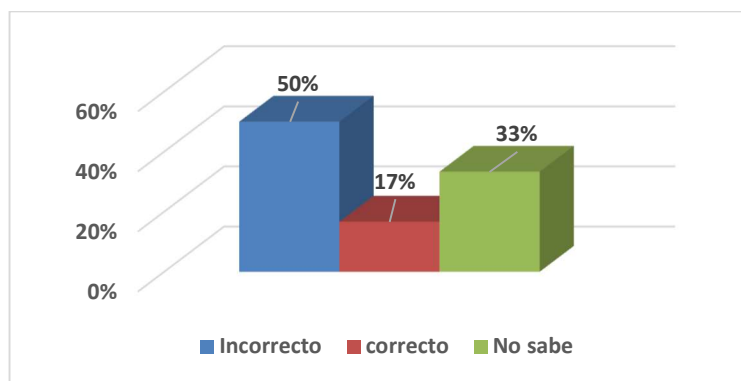


Figura N° 36. Comprobación del conocimiento sobre el procedimiento para mejorar la categoría del deudor cuando la empresa adquiere cartera de crédito de su mismo grupo empresarial.

Fuente: elaboración propia.

Las respuestas según el cuestionario indicaron que el 50% contestaron de manera errónea, el 17% contestó de manera correcta y el 33% indicó que no sabía cuál era el procedimiento para mejorar la categoría del deudor cuando la empresa adquiere cartera de entidades de su mismo grupo empresarial.

¿Conoce cuál es el período durante el cual no se puede mejorar la categoría de riesgo del deudor?

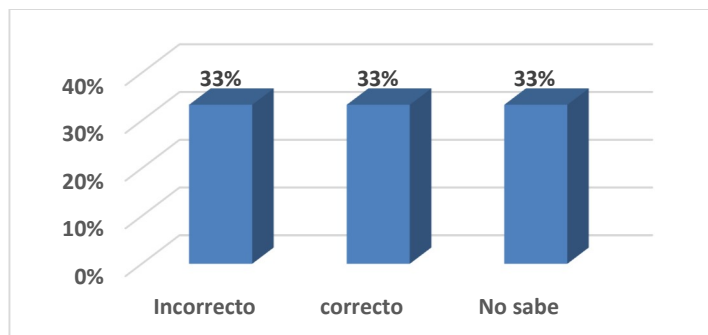


Figura N° 37. Comprobación del conocimiento sobre el período durante el cual no se puede mejorar la categoría de riesgo del deudor.

Fuente: elaboración propia.

Cuando se les consultó a los participantes del cuestionario el 33% respondió de manera correcta, por otra parte otro 33% contestó de manera errónea y finalmente la última tercera parte indicó que no sabía cuál era el período.

¿Sabe cuándo se debe liquidar las operaciones de crédito contra la estimación individual?

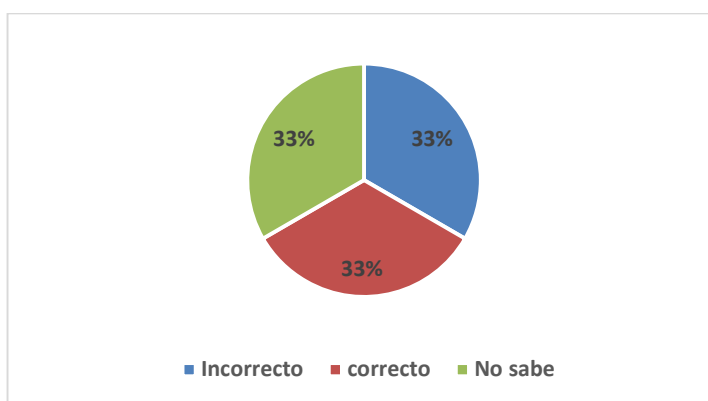


Figura N° 38. Conocimiento del tiempo para liquidar las operaciones de crédito contra la estimación individual.

Fuente: elaboración propia.

Cuando se les consultó sobre el conocimiento del tiempo para liquidar las operaciones de crédito contra la estimación individual el 33% respondió que no sabía, otro 33% respondió de manera incorrecta y la última tercera parte contestó de manera acertada.

¿Conoce en qué consiste la liquidación de una operación de crédito contra la estimación y cuál es el plan al que debe ajustarse?

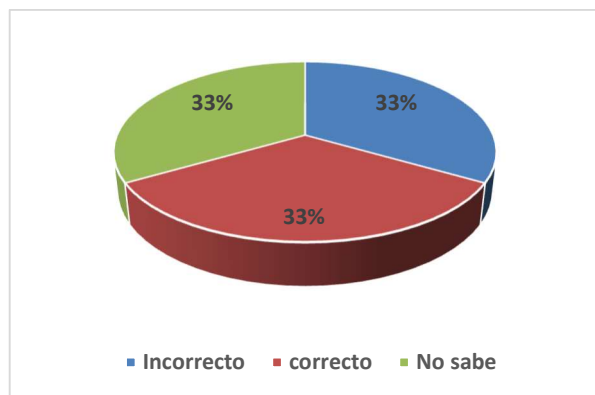


Figura N° 39. Comprobación del conocimiento sobre el procedimiento para liquidar una operación de crédito contra la estimación.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas a la consulta del procedimiento para liquidar una operación de crédito contra la estimación el 33% respondieron de manera incorrecta, el 33% contestó que no sabía y la última tercera parte de las personas respondió correctamente.

Tabla N° 18: Resultados sobre la comprobación de la liquidación de las operaciones de crédito contra las estimaciones.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación del cumplimiento.	La entidad presenta la liquidación de las operaciones incobrables cuando se determina la imposibilidad práctica de recuperación.	La entidad obtiene la diferencia del saldo inicial de estimación por incobrables y la separación del mes para obtener el registro de la provisión.

Fuente: elaboración propia.

¿Sabe usted cada cuanto debe la entidad informar a la SUGEF el detalle de operaciones crediticias e instrumentos financieros liquidados?

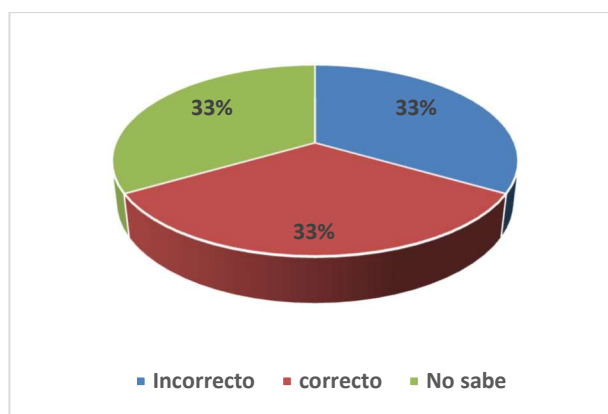


Figura N° 40. Comprobación del conocimiento sobre la frecuencia para informar a la SUGEF el detalle de las operaciones crediticias e instrumentos liquidados.

Fuente: elaboración propia.

Según el gráfico anterior el 33% contestó de manera errónea, otro 33% indicó que no sabía y la última tercera parte de los encuestados contestaron de manera acertada cuando se les preguntó cada cuanto debe la entidad informar a la SUGEF el detalle de las operaciones crediticias e instrumentos financieros liquidados.

Tabla N° 19: Resultados sobre informar a la SUGEF el detalle de operaciones crediticias liquidadas.

Atributo	Financiera CR	Análisis
Evaluación del cumplimiento.	La entidad presenta e informa a la SUGEF mediante un reporte de las operaciones crediticias liquidadas.	La entidad presenta número de documento de pagaré, tipo de producto, montos, saldos de las operaciones crediticias liquidadas.

Fuente: elaboración propia.

¿Sabe cuál es el procedimiento de la supervisión in situ de la cartera crediticia?

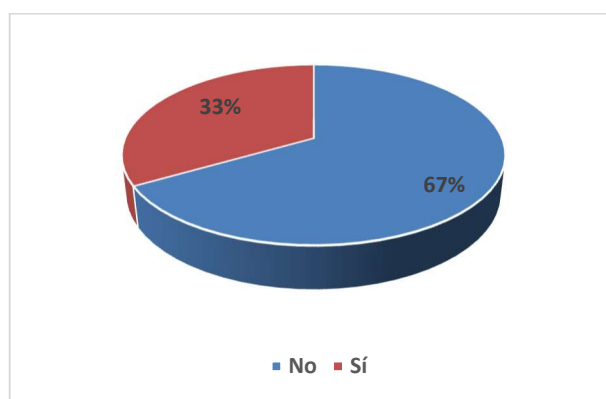


Figura N° 41. Consulta sobre el conocimiento de la supervisión in situ de la cartera crediticia.

Fuente: elaboración propia.

Cuando se les consultó si conocían como era el procedimiento de la supervisión in situ de la cartera crediticia por parte de la SUGEF el 67% indicaron que no sabían, sin embargo el 33% restante indicó que sí sabía cómo era el procedimiento.

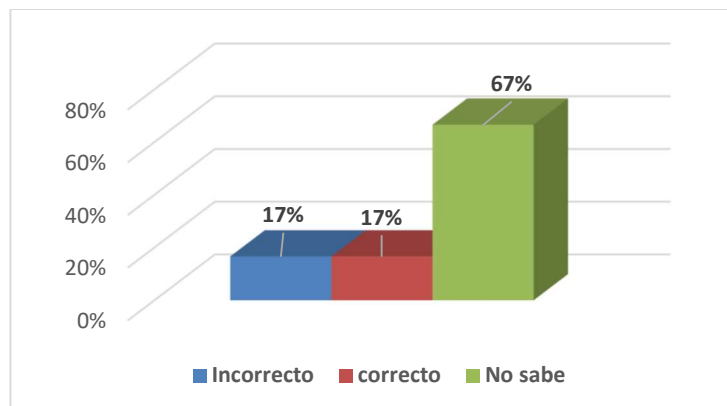


Figura N° 42. Comprobación del conocimiento sobre el procedimiento de la supervisión in situ de la cartera crediticia.

Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas ante la consulta formulada el 17% contestaron de manera errónea, el 17% contestó correctamente y el 67% indicaron que no sabían cómo era el procedimiento.

¿Sabe usted las razones por la cual se podría sancionar la entidad?

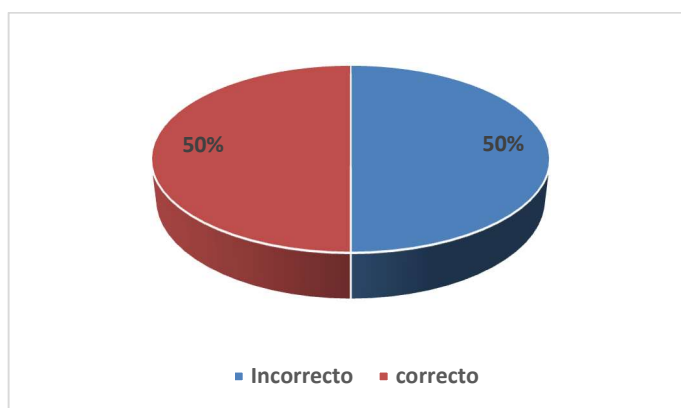


Figura N° 43. Consulta del conocimiento de las sanciones a la entidad, directores y encargados.

Fuente: elaboración propia.

Cuando se les realizó una pregunta sobre las sanciones a las cuales está expuesta la entidad por el incumplimiento de la norma el 50% respondió de manera correcta sin embargo la otra mitad de la población lo hizo de manera errónea.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **5.1 DATOS RECOPIRADOS**

Considerando la información recopilada por medio de los cuestionarios y la información de datos observada y solicitada se establecen las siguientes relaciones y conjeturas sobre los criterios y atributos sujetos a estudio en la entidad Financiera.

### **5.1.1 Reglamento del acuerdo SUGEF que afectan a la Financiera CR.**

La validación del cumplimiento en la entidad financiera adquiere relevancia con los cambios que ha sufrido la empresa en el año 2020, de ahí la importancia de analizar y cuestionar e interpretar su gestión acorde al marco de la ley.

Como se ha detallado en el capítulo anterior se abarcan los siguientes atributos:

- Reglamento para la calificación de deudores.
- Categoría de riesgo morosidad de los deudores.
- Clasificación y metodología según capacidad de pago de los deudores.
- Análisis de estrés los cuales forman parte de las políticas crediticias.
- Clasificación según comportamiento de pago histórico del deudor.
- Políticas para el otorgamiento, evaluación, seguimiento y la gestión de las operaciones crediticias.
- Estimación genérica y adicional para personas físicas.
- Estimaciones para la parte cubierta y descubierta de las operaciones crediticias.
- Garantías para el cálculo de estimaciones de personas físicas deudoras.
- Liquidación de las operaciones de crédito contra la estimación individual.
- Supervisión de la SUGEF en las entidades financieras.
- Sanciones a entidades Financieras.

Para efectos del atributo reglamento Acuerdo SUGEF 1-05 calificación de deudores, es relevante que todo el equipo financiero y contable conozca sobre las regulaciones, limitantes, políticas y procedimientos del reglamento, de esta manera la entidad puede considerar las prácticas para tener un buen control y estimación de las cuentas por cobrar y además evitar

sanciones de parte de organismos estatales. Durante el desarrollo del capítulo anterior se encontraron las siguientes observaciones.

A pesar de haber iniciado con la regulación de parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras hace menos de 2 años, los sujetos de estudio muestran poco conocimiento sobre el reglamento que se debe aplicar en las cuentas por cobrar, especialmente de deudores físicos que es donde tienen la mayor cantidad de clientes colocados, además el conocimiento está concentrado básicamente en una persona lo cual es contraproducente y representa mucho riesgo en caso de alguna eventualidad a futuro.

En lo que se refiere a la normativa Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores está dirigida a entidades reguladas y supervisadas, la Financiera CR forma parte de estas regulaciones sin embargo, pertenece a un conglomerado financiero en el cual algunas de sus subsidiarias no son reguladas, ya que solo colocan créditos personales y no tienen captación del público sin embargo, se mantiene una interacción constante entre la controladora y sus subsidiarias transfiriendo los créditos que se colocan para mejorar calificación de riesgo.

Según validación el encargado del área financiera es el responsable directo del control y estimación de las cuentas incobrables, el mismo tiene un equipo contable que se encarga de la recopilación y seguimiento de los datos mensualmente sin embargo, según lo observado falta más especialización en la norma SUGEF 1-05, la cual dicta el reglamento para la calificación de deudores y de esta manera tener un mejor criterio de prevención, evaluación y corrección de su trabajo para evitar errores que puedan causar cálculos imprecisos ya que el desconocimiento del reglamento y su aplicación puede ocasionar problemas como sanciones desde 1 al 2% del patrimonio contable según se detalla el artículo 155 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

La naturaleza de negocio exige que la entidad cuente con normas y procedimientos que garanticen el control para la correcta estimación de las cuentas por cobrar para evitar especulaciones en las provisiones, las cuales afectan directamente a la pérdida de la empresa.

Según los datos analizados en la entidad su pérdida bruta mensual oscila entre un 2% y un 3% y una pérdida anual de un 30% aproximadamente, por lo tanto adquiere relevancia conocer el reglamento para calificar y clasificar a los deudores de la cartera y de esta manera tomar acciones durante el proceso de formalización de créditos, cobro administrativo y cobro judicial para así mitigar el porcentaje de clientes incobrables en el portafolio de crédito.

Según lo observado en el capítulo 4, el personal de la Financiera CR carece de conocimiento de parte los involucrados en los procesos contables del acuerdo SUGEF 1-05, ya que los mismos no han sido capacitados e informados sobre los detalles de la norma, también el proceso de reclutamiento es inadecuado ya que se requieren ciertas habilidades y conocimientos contables para disminuir la curva de aprendizaje, además se limitan efectuar los cálculos contables con la tabla o macro de Excel sin analizar la información, fuentes, normativa. Es relevante que sepan sobre la importancia de llevar una correcta calificación según capacidad de pago, clasificación de riesgo para que apoyen la gestión y además ayuden a identificar cualquier error u omisión de información en el proceso.

Según las respuestas para evaluar el conocimiento de los involucrados en el acuerdo SUGEF una tercera parte indicó conocer el reglamento pero cuando se les evaluó a detalle solo el 17% de los encargados contestó correctamente, lo cual denota una falta de capacitación en el área en el tema de clientes por cobrar en morosidad para entidades financieras.

Una vez que el grupo Financiero, el cual no era regulado por la Superintendencia General de Entidades Financieras, adquirió la Financiera para que formara parte del conglomerado y así poder tener mayor visibilidad y mejor análisis en los estudios crediticios de clientes que reportan a la SUGEF, debido a su historial de crédito han ido involucrando paulatinamente a los responsables en estos temas relevantes según indicó el encargado del área contable sin embargo producto de la crisis económica que impactó al mercado financiero tuvieron que prescindir de algunos colaboradores, según el análisis se determina que se necesita más especialización en esta materia la cual adquiere relevancia una vez que inicia la regulación y supervisión de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

La entidad ha implementado nuevas políticas de prevención en los riesgos de otorgamiento de crédito posterior a la ley 9859 “Ley contra la Usura Crediticia”, ya que no podían mantener las mismas políticas crediticias las cuales asumían un gran riesgo por sus altas tasas de interés, debido al cambio en la ley se tuvo que disminuir la tasa de interés en aproximadamente 23 puntos porcentuales lo cual positivamente saneo la colocación de créditos a clientes con mejor perfil crediticio disminuyendo eventualmente la morosidad sin embargo, disminuyó los márgenes de rentabilidad en sus créditos personales al disminuir la cantidad de colocación de préstamos y sus intereses corrientes por el financiamiento.

A partir de este cambio el 3 de julio del año 2020 en adelante la entidad Financiera se vio en la obligación de implementar mejores prácticas y procedimientos en la formalización de créditos nuevos para mitigar sus riesgos de insolvencia y convertirse en pérdida por clientes incobrables. Uno de los procedimientos fue descartar a los potenciales clientes riesgosos con un historial crediticio negativo y también tomar en cuenta a clientes con una mayor liquidez y capacidad de

pago además de mantener buenas relaciones con los clientes actuales que estuvieron constantemente pagando de forma puntual a pesar de la crisis económica.

Uno de los efectos negativos es la actual pérdida de cartera ya que se presentan mayores pérdidas que la cartera nueva de crédito que formaliza por lo tanto se perdió la balanza. Parte de estas pérdidas son de créditos formalizados en años anteriores sin embargo se espera que con el nuevo cambio haya una disminución en la cantidad de cuentas y saldos incobrables de la cartera.

Según mencionó el encargado del área financiera si no se efectúan este tipo de procedimientos, la entidad puede estar expuesta a prestar capital a personas físicas sin capacidad de pago por lo tanto afectan la rehabilitación, recuperación de los créditos en el plazo establecido y por ende la rentabilidad del negocio.

Con respecto al atributo Categoría de riesgo morosidad de los deudores en los meses evaluados de abril a julio del 2020 la entidad financiera mantuvo un 46% de su cartera de crédito en morosidad, 5 puntos porcentuales más que el mismo período que el año anterior. Una de las causas de este incremento en morosidad fue la crisis económica en Costa Rica provocada por la Pandemia producto del virus Covid-19.

La mayor razón de atraso mencionada por los deudores en los meses de estudio y según los expertos del departamento de cobros, fue que estaban sin trabajo para los casos de asalariados, los cuales representan aproximadamente el 40% de la cartera de crédito, y que no tenían ventas de sus productos y servicios para el caso de los deudores independientes, los cuales se desempeñan en el sector informal representando aproximadamente el 60% restante de los

clientes de la Financiera, siendo el desempleo y la reducción de ingresos las razones de mora más mencionadas en las llamadas, correos y mensajes de cobro del departamento.

Este impacto económico no solo se vio reflejado en un incremento de cuentas que ingresaron a mora sino también en la incapacidad de pago de los clientes que ya se encontraban en atraso cuando inició la crisis económica, según los datos consultados se dio un impacto promedio durante los meses de abril a julio de 24 puntos porcentuales en la rehabilitación de los clientes comparado con el mismo período histórico del año anterior.

Según el análisis realizado la organización no cuenta con un sistema de software que asigne una calificación o puntaje a los clientes según variables del comportamiento de pago por lo tanto se ejecuta de forma manual por medio de análisis de Excel con tablas dinámicas y filtros del sistema cuando se necesite. Al ejecutarse de forma manual, el análisis puede ser afectado por el error humano, además puede haber cambios en la integridad de los datos analizados, dificultad con la manipulación de los archivos, entre otros.

Según los requerimientos de la SUGEF, la misma solicita una subdivisión de 8 categorías de riesgo las cuales son: A1, A1, B1, B2, C1, C2, D y E correspondiendo a la categoría de riesgo A1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría E la de mayor riesgo de crédito. Esta categoría debe ser determinada acorde a las metodologías y políticas según la junta directiva o autoridad equivalente.

En el caso de la Financiera CR se determina que esta clasificación la realizan acorde al grado de morosidad en el cual se encuentra el cliente, se identifica que la entidad solo tiene 6 categorías en sus auxiliares de cuentas por cobrar, para clientes al día y para deudores con una morosidad máxima de 30 días se usa la categoría A1, la B1 se usa para categorizar a clientes

con un máximo de 60 días en atraso, la B2 para el caso de clientes que alcanzan 90 días en mora, asignan una categoría de C para clientes con no más de 120 días de atraso, en este caso solo una categoría a diferencia de lo indicado por la SUGEF, la letra D para clientes con menos de 180 días en morosidad y la E para clientes que exceden los 180 días en mora, en este último caso cobro judicial. Al tener una categoría menos se amplía el rango de segmentación y por ende la precisión de la estimación se ve alterada.

Según la pregunta que se le realizó a los involucrados por medio del cuestionario en la gestión de la contabilidad, la mitad de la población confirmó saber cuál era esa calificación de la categoría de riesgo para deudores sin embargo, cuando se les consultó por el detalle solo una sexta parte de los encuestados indicó afirmativamente la respuesta.

Lo anterior demuestra una falta capacitación en la regulación correspondiente de parte de algunos colaboradores. Esto es una situación común porque no están involucrados directamente en la presentación de los reportes a SUGEF si no que se limitan a rellenar datos sin tener criterio y darle continuidad a algunos reportes ya confeccionados. Según consulta al experto indicó que desde que iniciaron a ser supervisados se han utilizado estas 6 categorías en la segmentación sin embargo, una segmentación más detallada permite un mejor análisis y nivel de profundidad para tomar mejores decisiones.

Además se determina según validación que la Financiera CR asegura una reserva mínima a partir de la mora 90, donde destinan 1.25% en promedio para la reserva por deterioro de la cartera, según los datos analizados desde la categoría B1 hasta la D se registra un porcentaje de estimación el cual oscila desde el 0.85% hasta el 5.2% en los meses evaluados.

Con respecto al atributo clasificación y metodología según capacidad de pago de los deudores, según el acuerdo SUGEF, se deben tomar en cuenta aspectos del deudor como la situación financiera, antecedentes del deudor, situación económica, vulnerabilidad a cambios en las tasas de interés, tipo de cambio de la moneda y otros factores como patentes, tecnológicos, permisos de explotación, relación con clientes y proveedores, contratos de venta, riesgos legales y riesgo país para que la calificación esté acorde a la situación actual del cliente.

Según la recopilación de datos se identifica que en la Financiera CR, existen metodologías para la calificación de la capacidad de pago del deudor tanto en la etapa de otorgamiento del crédito como en las etapas de seguimiento y control las cuales se basan en la morosidad y liquidez del cliente actual.

En el caso de antecedentes del deudor según la información recopilada y observada se utilizan burós crediticios para realizar las consultas como Equifax, Transunión, Crediserver o Teletec donde se muestra la información del historial crediticio de los clientes con otras entidades financieras y no financieras del país. De esta manera se puede determinar si el cliente está “manchado” o si mantiene un buen *record* crediticio según su expediente de crédito a través del tiempo.

Para el caso del tipo de cambio los clientes que adquieren créditos en moneda extranjera en este caso dólares, deben demostrar tener la liquidez mediante un formulario llamada “KYC” el cual significa “Know your client” (conozca a su cliente en español), si el cliente tiene el perfil para poder optar por un crédito en dólares a pesar del riesgo que representa por la volatilidad de la moneda se le formaliza el crédito en esta divisa, en el último año el tipo de cambio ha sufrido cambios representativos pasando de 568 colones por cada dólar en enero del 2020 a 589 en

agosto del mismo año lo cual afectó los flujos de pago de los deudores ya que tuvieron que realizar un mayor desembolso de dinero por la devaluación del colón conforme al dólar.

Actualmente la cartera de crédito en moneda extranjera en este caso dólares representa solo el 3.3% del total del saldo en cuentas por cobrar, lo cual no tiene mayor efecto en la operación, sin embargo en estos casos se debe aplicar una estimación genérica adicional del 1.5% sobre la base del cálculo indicada. Si la entidad no realiza esta estimación genérica se expone a multas de parte de la SUGEF causando una afectación financiera en el patrimonio.

Según la validación con el área de crédito y cobro la Financiera CR, como plan de contingencia y con el fin de contrarrestar el impacto de las cuentas incobrables especialmente por la crisis económica del año 2020, la entidad implementó una serie de herramientas de mitigación de riesgo, las cuales consisten en apoyar a los clientes que por alguna razón en particular perdieron su capacidad de pago temporal o permanentemente.

La principal herramienta utilizada consistía en postergar parcial o totalmente las cuotas en atraso del cliente cuando daba una justificación válida del impago para evitar que la cuenta pasara a ser incobrable y darles oportunidad a los clientes de recuperar su liquidez a futuro.

Según lo observado en las negociaciones y escuchado en las llamadas de cobro, la entidad se encarga de negociar las condiciones para que el cliente realice una proporción de una cuota menor por tiempo definido, una reducción de su cuota actual, readecuación de su atraso o bien un descuento para que pueda cancelar, según el experto consultado la aplicación de estas herramientas de mitigación se toman en cuenta a la hora de definir la calificación según la capacidad de pago de los deudores posteriormente, lo cual es una variable más para categorizar de manera más acertada a los clientes sin liquidez para realizar los pagos.

Según las respuestas del cuestionario, el 67% de la población participante indicó que no sabía cómo se clasificaban los deudores según su capacidad de pago, cuando se intentó comprobar el nivel de conocimiento del tema solo el 17% respondió correctamente que los 4 niveles que se utilizan son: tiene capacidad de pago, presenta debilidades leves, presenta debilidades graves y no tiene capacidad, lo anterior representa un riesgo para la entidad ya que de incurrir en el incumplimiento de la norma se expone a sanciones representativas las cuales afectan el patrimonio.

Este resultado según la aplicación del cuestionario, demuestra una falta de información de este tema en los colaboradores tanto del departamento de cobros como el área contable, la capacitación del personal constante en estos acuerdos SUGEF adquiere relevancia en un negocio donde su producto estrella son los préstamos personales.

En relación al atributo de Análisis de estrés los cuales forman parte de las políticas crediticias según el acuerdo SUGEF, la capacidad de pago debe establecerse bajo análisis de estrés con base en las metodologías aplicadas por la empresa, las cuales consisten en tomar en cuenta variables como edad, sector de la industria donde trabaja, créditos denegados, destino del crédito, clasificación de la SUGEF, sexo, estado civil entre otras.

Según el experto estos análisis son una herramienta importante en el manejo del riesgo, el cual consiste en un rango de técnicas utilizadas para evaluar la vulnerabilidad del deudor y el mismo ofrece la ventaja de obtener un valor esperado del impacto haciendo un análisis de escenarios.

Según la revisión realizada el uso de supuestos se utiliza en el área de crédito y riesgo, los mismos se encuentran debidamente sustentados y se apartan del comportamiento histórico del deudor, tomando en cuenta variables macroeconómicas relevantes como tasa de interés, tipo de cambio (en el caso de los créditos en dólares), inflación, costos entre otros.

Según lo observado en el área de Inteligencia de Negocios (BI) se realizan los análisis de estrés para simular impacto de un cambio en las políticas de crédito y cobro, además se utiliza la trazabilidad del resultado de segmentos de clientes para determinar si es factible proceder e implementar un cambio durante la marcha en clientes activos.

Además se valida y se determina que algunos procesos son efectuados de manera manual en hojas de cálculo (Excel), ya que no cuentan con la automatización necesaria, es importante el uso de estas herramientas automatizadas ya que permite mejorar el análisis y por ende la estimación de clientes incobrables incluso en tiempo real sin embargo se observa que la forma en la que la entidad conserva los resultados de los análisis no es suficiente para justificar las estimaciones realizadas y por ello se presenta una brecha en la estimación y la pérdida real de clientes incobrables.

Según el especialista consultado, el enfoque centrado en la colocación de préstamos personales a personas de alto riesgo, hace que se mantengan altos porcentajes de morosidad en la cartera y altas pérdidas por clientes incobrables debido a su perfil riesgoso, lo que hace que haya una gran concentración de clientes en las más bajas categorías de calificación.

La entidad ha implementado el uso de planes piloto para probar la factibilidad de algún cambio en políticas crediticias y así determinar si es rentable prestar a algún perfil de clientes en específico o bien implementar algún cambio en los procedimientos de crédito o cobro. Uno de

estos planes consiste en segmentar en productos con diferentes tasas de interés para segmentos de mayor y menor riesgo y poder tener un mejor control al clasificarlo por producto.

Según el resultado del cuestionario las dos terceras partes de los encuestados respondió que los análisis de estrés no forman parte de las políticas crediticias de la entidad y la tercera parte restante, indicó que sí deben tener estos análisis, lo cual indica que hay un desconocimiento de los procedimientos que realizan el área de crédito y el área contable, causando así una falta de sinergia entre las áreas involucradas.

Para el atributo clasificación según comportamiento de pago histórico del deudor según las respuestas del cuestionario del capítulo 4, solo el 33% de la población participante indicó que el Centro de información crediticia de la SUGEF es donde se asigna y se evalúa un comportamiento de pago histórico al deudor, lo cual indica que varios responsables de tomar decisiones en el área de contabilidad no sabrían a quién acudir en caso de que se necesite realizar una consulta sobre comportamiento de pago de los clientes de la Financiera CR en ausencia del encargado.

Considerando el atributo Evaluación del riesgo del deudor, la compañía cuenta con una cobertura básica por parte de la Aseguradora del Istmo (ADISA) la cual cubre a clientes en los siguientes casos:

- Despido con responsabilidad patronal.
- Seguro de Vida
- Seguro de accidentes personales

Estos opciones de seguros le permiten al deudor estar cubierto ante eventuales situaciones que le pueden afectar su liquidez y por ende su capacidad de pago.

Según observación la empresa realiza una valoración cuantitativa del deudor, la cual busca determinar la capacidad financiera del deudor y la estabilidad de la fuente primaria de reembolso para hacer frente a sus obligaciones a través del tiempo, los resultados de estos análisis se encuentran fundamentados en el expediente del cliente archivado en el área de crédito.

Se valida y la entidad tiene indicadores de período medio de cobro así como también el período medio de pago que tienen los clientes que se encuentran pagando al día y los que se encuentran en morosidad, estos análisis sirven para tomar mejores decisiones y así disminuir las cuentas en morosidad y por ende la estimación de incobrables.

Según la información compartida la entidad utiliza un archivo de excel llamado Mora Dinámica el cual permite analizar, controlar y estimar el dinero y cantidad de cuentas que se encuentran en cada uno de los niveles de morosidad hasta llegar al área de cartera separada o cobro judicial.

El uso de esta herramienta permite visualizar y analizar las cuentas que van rotando ya sea que avancen de mora (*roll forward*), se rehabiliten a una mora menor (*roll back*) o se mantengan en el mismo nivel de morosidad (estabilización), además en este reporte que según se informa, forma parte de la inteligencia de negocios y riesgo el cual realiza una segmentación por fecha de pago del cliente y muestra la estimación mensual y anual de pérdida de las cuentas por cobrar.

Según el experto consultado y los datos recopilados de la SUGEF la entidad debe evaluar el comportamiento de pago histórico del deudor con base en el nivel de desempeño histórico de cada cliente deudor, adicionalmente la entidad puede complementar esta evaluación con referencias crediticias y comerciales, en este caso se valida y la entidad recurre a realizar otras consultas y estudios adicionales en plataformas en las cuales debe pagar por cada consulta que

realice para determinar si el cliente tiene deudas con otras entidades no reguladas por la SUGEF y así determinar un comportamiento de pago histórico.

Se identifica que la entidad presenta una clasificación del comportamiento de pago histórico en los niveles que indica la Superintendencia que son: nivel 1 (bueno), nivel 2 (aceptable) y nivel 3 (deficiente). Según el análisis realizado para cumplir con esta normativa la Financiera CR realiza una revisión de las cuentas en mora cada mes, de esta manera asigna la clasificación correspondiente sin embargo en caso de obtener una categoría menor a la que se presenta en la SUGEF la entidad mantiene la categoría inicial del ente regulador.

Además se valida que la entidad cuenta con un reporte que muestra cual ha sido la mayor morosidad en la que ha estado el cliente históricamente llamado “ever”, estos datos permiten clasificar a los clientes que representan un mayor riesgo para la entidad debido a su potencial de volver a la misma mora donde se encontraban anteriormente por alguna situación en específico, cabe mencionar que esta es una de las variables que se toma en cuenta para clasificar según comportamiento de pago del cliente.

En relación al atributo de políticas para el otorgamiento, evaluación, seguimiento y gestión de las operaciones crediticias, se determina que la empresa cuenta con políticas aprobadas por la junta directiva según lo solicita la normativa.

Respecto al otorgamiento como se mencionó anteriormente se identifica que la empresa solicita a los deudores llenar un formulario llamado “conozca a su cliente” y firmar un pagaré, el cual sirve como garantía para que el deudor cumpla con la obligación adquirida, se realiza una revisión del documento y presenta el monto del crédito, el cual incluye la comisión por desembolso, la fecha de formalización y de pago mensual, tasa de interés y las condiciones que debe respetar al cliente cuando adquiere el préstamo.

En relación al conocimiento del cliente: la entidad comenta que existen requerimientos en la política "conozca a su cliente" para mejorar su aplicación en los procesos de categorización y clasificación de los clientes deudores de la entidad, por lo tanto la verificación de los datos no parece ser precisa y actualizada en algunos clientes ya que según muestra evaluada más del 30% de los clientes ha modificado sus datos a través del tiempo sin embargo su expediente continúa con su información inicial, además no se utilizan herramientas que permitan obtener certeza razonable sobre los datos manejados por la entidad Financiera lo cual representa un riesgo cuando se quiera contactar para hacer la cobranza a los deudores.

Para el criterio Política Conozca a su Cliente: se identifica que en la Financiera CR se ejecutan las políticas "Conozca a su cliente", la entidad si recopila información para la verificación de los clientes en la solicitud del interesado cuando se adquiere el crédito. La entidad si realiza los procedimientos de obtención de información y la verificación de esta información de parte del área de crédito.

La forma de cubrirse ante el riesgo es conocer a los clientes los cuales adquieren crédito, y la entidad Financiera evaluada cuenta con una metodología para cumplir con la norma, la cual consiste en lo siguiente: se ejecuta una política llamada "conozca a su cliente" y esto ha evitado que se generen fraudes al otorgarse los créditos, posteriormente con la liquidez y capacidad de pago y también favorece la rehabilitación y recuperación de cuentas por cobrar en un futuro.

Sí la verificación de datos de los deudores no fuera realizada por la Financiera CR; se expone a incrementos de riesgo por morosidad por asignar una calificación incorrecta a clientes que no cumplen con el perfil de esa categoría.

Otra política en el otorgamiento de préstamos, es no solicitar fiador ni codeudor solidario al realizar el contrato para tener una ventaja competitiva en comparación con la competencia, según la consulta realizada al experto esto aumenta el riesgo de hacer líquidas las cuentas por cobrar debido a la falta de garantías que se presentan, sin embargo como se mencionó anteriormente es una fortaleza y ventaja en el mercado actual con una competencia constante.

La siguiente política visualizada en la entidad consiste en mantener una constante evaluación del deudor, la cual pretende mantener las bases de datos actualizadas del cliente cada 2 meses, en datos como lugar de trabajo, residencia, teléfonos personales, de terceros, correos electrónicos, fax entre otros sin embargo no se cumple con la política porque como se mencionó anteriormente existen clientes que han cambiado su domicilio, trabajo y los datos continúan desactualizados.

La evaluación del cliente en la entidad según el cuestionario, se determina a partir del comportamiento de pago del cliente, si el mismo es aceptable la entidad mantiene su línea de crédito abierta para que siga optando por más créditos sin embargo, si su desempeño de pago es deficiente e inaceptable, el cliente no va a aplicar para seguir solicitando desembolsos o ampliaciones en su línea de crédito “revolutiva” por lo tanto se le niegan las solicitudes.

Según el experto consultado la colocación por ciclo se realiza de acuerdo a las fechas de ingreso del deudor para facilitarle las fechas de pago posterior a la formalización del crédito sin embargo, se puede solicitar un cambio en la fecha máxima de pago posteriormente si se justifica la razón, otra política es brindar días de gracia previos al corte del cliente, para evitar que inicien la gestión de cobranza sin antes haber advertido al cliente que realizara el pago por medio de mensajes de texto, correos u otra comunicación no verbal.

Otra política revisada en el área de cobros que tiene la Financiera CR es que los clientes deben estar en cobro administrativo durante 5 meses consecutivos hasta llegar a una mora de 150 días tratando de rehabilitar la cuenta, posteriormente pasa a un cobro judicial sin embargo, se continúa la gestión de cobro para tener la oportunidad de recuperar al menos el capital prestado. Según el cuestionario aplicado se consultaron diferentes tipos de políticas que debían aprobar la junta directa de las Financieras Reguladas, se brindaron varios tipos de políticas para determinar el nivel de conocimiento de los involucrados y solo el 17% contestó correctamente, cuando se le consultó al encargado indicó que existen diferentes responsables de desarrollar cada una de las políticas tanto en el área de crédito, riesgo o contable por esta razón algunos colaboradores no conocen de las políticas que se ejecutan en otros departamentos de la entidad financiera.

En relación a la categorización y perfil de riesgo de clientes, en lo entendido, es evidente que en la Financiera CR el perfil de riesgo de clientes es diferente para efectos de otorgamiento de crédito que para efectos de evaluación de riesgos ya que muchas de las variables que se toman en cuenta para el cálculo de la calificación se modifican durante el plazo del crédito del cliente según el comportamiento del mismo. Según revisión realizada un cliente que tenga buen perfil crediticio puede llegar a ser un cliente de alto riesgo según el desempeño del mismo durante su período de pago y sus eventualidades ya que no se asegura su capacidad de pago a través del tiempo.

Como las otras marcas del grupo Financiero no están reguladas a diferencia de la Financiera, las mismas no están en la obligación de contar con una metodología de control para la estimación de clientes por cobrar e incobrables sin embargo la no revisión y omisión de este

tipo de controles podría causar a la entidad pérdidas y sanciones lo cual también dañaría la imagen de la entidad.

Se realiza la revisión del expediente de crédito de algunos deudores de la entidad financiera y el mismo muestra la fecha de formalización del crédito, la tasa de interés, el monto formalizado, el límite de crédito, el disponible para retiros, la autorización vigente para que se consulte su información crediticia en el centro de información crediticia (CIC) de la SUGEF lo cual demuestra un cumplimiento de la política según el acuerdo SUGEF 1-05.

Según validación realizada todos los clientes cuentan con esta autorización, ya que de lo contrario según indica la política los mismos no serían sujetos a crédito, además la entidad tiene la siguiente política acorde con el acuerdo SUGEF: en caso de que no mantenga la autorización no puede ser calificado en las categorías de riesgo de la A1 hasta la B2. Para este último caso la entidad exime del requerimiento de autorización para consultar información crediticia a las operaciones que realicen las Financieras y Bancos Privados con Bancos Comerciales del Estado según el artículo 59 de la ley 1644, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

En la validación se determina que existe un análisis de estrés para cada deudor el cual se hace agrupando deudores con características similares para facilitar el análisis una vez que ya están formalizados los créditos e ingresan a morosidad. Se determina que lo anterior representa un riesgo inminente ya que los deudores presentan características individuales propias de cada uno lo cual no es recomendable segmentarlos en grupos.

Según la consulta a los encargados, de si es deber como entidad financiera mantener un expediente de crédito de cada deudor el 67% indicó que no sabía, sin embargo el 33% restante contestó correctamente que sí se debe contar con uno. De igual manera cuando se les consultó que debía mantener el expediente de crédito de crédito de cada deudor el 33% contestó

acertadamente que debía tener información como, calificación de riesgo, comportamiento de pago entre otras ya mencionadas y el 67% restante tiende a confundir con el contrato inicial el expediente de crédito.

La Financiera CR mantiene archivado los expedientes como una de las buenas prácticas adoptadas por el mercado por varias razones entre las cuales están: poder mantener la línea de crédito abierta activa y de esta manera no solo enfocarse en atraer nuevos clientes sino mantener a los que continúan pagando sus obligaciones para mantener una relación comercial con los mismos.

Además esta práctica permite la revisión de términos y condiciones cuando se necesite, guardar la información de la solicitud de crédito, para efectos de la política "conozca a su cliente" y conservar la información y los documentos que la comprueben.

En resumen cuando no se manejan expedientes relacionados con la documentación de los clientes, no se cuenta con la información suficiente para justificar el perfil del mismo, así como se presentan problemas considerando las evaluaciones que se desarrollan como la capacidad de pago del cliente, y su información personal.

Además la Financiera CR ha adoptado algunos mecanismos de control de riesgo para evitar los fraudes, ya que en múltiples ocasiones la empresa se ha visto afectada por el delito de suplantación o robo de identidad, según indicó el área de riesgo, bandas organizadas criminales realizan una falsificación de documentos haciéndose pasar por otras personas para poder optar por créditos en la Financiera lo cual tiene como consecuencia pérdidas monetarias y daños en la imagen de la entidad, por lo que es justificable entonces la preocupación integrada en la normativa, donde se establecen requerimientos de cumplimiento para el expediente del deudor.

En el caso de las categorías de riesgo de morosidad máxima del deudor el 33% contestó correctamente indicando la relación de días de morosidad con las letras de la A1 hasta la C2 siendo mora 30 la más baja y mora 90 o una mora mayor la más alta con una categoría de C2. En la Financiera CR para el caso de cobro administrativo se manejan 2 categorías más que son las D y la E acorde a sus políticas crediticias.

La interpretación de este resultado es una confusión con algunos otros documentos personales que tiene el cliente, sin embargo se debe saber distinguir entre este expediente solicitado por la SUGEF y el contrato del cliente como se mencionó anteriormente para evitar confusiones.

Para el atributo de estimación genérica y adicional para personas físicas, en el cuadro compartido por el encargado solo se lleva control de la categoría de riesgo acorde a la cantidad de días morosos que tiene el cliente sin embargo no se presenta en la misma tabla el comportamiento de pago histórico que está segmentado por niveles desde 1 hasta un máximo de 2 niveles, tampoco se observa la capacidad de pago el cual también está segmentado por niveles siendo 1 el de menos riesgo hasta el nivel 4 que es el de máximo riesgo.

Se realiza la validación de la estimación genérica mínima del 0.5% del saldo total adeudado de las operaciones crediticias y la entidad cumple con este porcentaje para clientes físicos según el reporte compartido. El mismo se presenta en el cálculo del saldo de cartera a final de mes, la separación del mes, porcentaje de estimación para desembolsos, porcentaje de recuperación estimado y porcentaje neto de estimación para desembolsos.

Según el resultado del cuestionario cuando se consultó por el porcentaje exacto que debía mantener la entidad como estimación genérica el 67% de los encuestados contestó de manera incorrecta y el 33% restante respondió bien, según se interpreta las personas encargadas de llevar este dato contestaron correctamente lo cual demuestra que tienen conocimiento del tema

sin embargo los otros participantes indicaron otros porcentajes confundiéndolos con estimaciones por nivel de morosidad. Es importante que todos los involucrados conozcan el porcentaje correcto para realizar los cálculos correspondientes y evitar especulaciones en la estimación del período.

Para el caso de la estimación genérica adicional de personas físicas se valida que la entidad cumpla con el 1% sobre la base de cálculo indicada el cual es 0.5%, según consulta con el encargado este 1% es para personas físicas cuyo indicador de cobertura del servicio de las deudas se encuentra por encima del indicador prudencial, según los sujetos estudiados indican que son créditos de consumo por lo tanto tienen un indicador prudencial del 30%, se determina que la entidad cumple con el porcentaje mínimo indicado por ley según acuerdo SUGEF.

En el caso de créditos denominados en moneda extranjera no se evidenció que haya una estimación genérica adicional diferenciada para los créditos en dólares según lo indica el acuerdo sino que se hace una re expresión de los montos según el tipo de cambio a la fecha lo cual podría causar una volatilidad por el tipo de cambio del dólar.

En función al atributo de estimaciones para la parte cubierta y descubierta de las operaciones crediticias, la entidad solo utiliza como garantía un pagaré, en algunos créditos por su perfil de riesgo se solicita acceso a realizar un débito automático a su cuenta de ahorros para realizar los pagos mensualmente, según se validó no se trabaja prenda o hipoteca para restarle al saldo adeudado y así obtener una estimación específica tomando en cuenta la parte cubierta y la parte descubierta. Se identificó que los clientes solo firman un pagaré inicial por lo tanto cuando se hace una extensión en su línea de crédito no se le solicita volver a firmar un nuevo pagaré para facilidad del cliente, además en un segmento exclusivo *Premium* de clientes se formaliza con un pagaré digital. Según entrevista al encargado de crédito, estas 2 prácticas a pesar de formar

parte de las competencias positivas del negocio representan un riesgo eventualmente cuando el cliente se vuelve incobrable para realizar el cobro ya que el juzgado no toma en cuenta ampliaciones en la línea de crédito posteriores al pagaré inicial ni tampoco pagarés digitales por lo tanto no se puede demandar al cliente por el impago.

Según las respuestas a la consulta sobre la estimación de la parte descubierta de cada operación crediticia solo el 17% indicaron saber cómo realizar el procedimiento correctamente y además contestaron de manera acertada cuando se les preguntó directamente sobre el cálculo, esto claramente demuestra falta de capacitación para colaboradores para delegarles más funciones relacionadas al tema.

Para el atributo de garantías para el cálculo de estimaciones de personas físicas deudoras, según las respuestas del cuestionario cuando se consultó sobre el conocimiento del artículo, el 17% contestó que no sabía sobre la garantía, el 33% contestó correctamente cual era la garantía que se utiliza y el 50% restante contestó de manera incorrecta. Según se validó la entidad financiera solo utiliza para personas físicas asalariadas la opción de autorizar a hacer la deducción de los pagos mediante el sistema de deducción de planilla o en su efecto débito automático. Al no contar con la solicitud de garantías para clientes el conocimiento de este tema de los participantes ha sido muy limitado sin embargo, si la empresa decide implementar un cambio en sus políticas crediticias es importante que conozcan de la estimación cuando se tiene una garantía de por medio según la política del acuerdo SUGEF.

En lo que respecta a la estimación específica y genérica, según las respuestas del cuestionario cuando se les consultó a los participantes la frecuencia de la estimación específica y genérica el 67% como se observó en el capítulo anterior contestó de manera correcta indicando que era cada mes que debían hacer los registros de las estimaciones. El 33% restante indicó que era

bimestral y trimestral lo cual está incorrecto, esta concentración de preguntas acertadas se debe a que los encargados comentan a sus colaboradores como parte de sus funciones la periodicidad que se deben realizar las estimaciones.

Como parte de la investigación de las estimaciones se realizó la consulta sobre cuál debe ser la calificación de un deudor, el cual antes de tener una operación crediticia no estaba calificado, se brindaron opciones de selección única y el 33% contestó de manera incorrecta, el 50% indicó que debe tener una categoría de C o de mayor riesgo para iniciar lo cual es correcto y el restante 17% indicó que no sabía la respuesta.

Es importante que como financiera regulada se conozca como calificar a un deudor el cual no tiene un histórico de puntaje para poder segmentar en una categoría más acorde al perfil que tiene cada deudor.

Según consulta con el encargado del área de contabilidad adquirir cartera de crédito del mismo grupo empresarial es una práctica de la entidad para mejorar la calificación crediticia, se realiza la validación y los deudores a los cuales se les cambio la calificación se encontraban con una calificación de C2 o D, estos mantuvieron la misma calificación al menos durante 120 días más, en los casos donde el deudor tenía un categoría de riesgo E, mantuvieron su calificación por al menos 180 días más. Se valida que para efectos de cumplimiento de la norma no hayan mejoras en las categorías de riesgo antes del vencimiento del período de gracia del principal y no se encontraron casos de incumplimientos lo que demuestra un control y apego aceptable de la norma.

Cuando se realizó la consulta a los participantes de la investigación la consulta del período durante el cual no se puede mejorar la categoría de riesgo del deudor el 33% indicó que no sabía, la otra tercera parte contestó de manera correcta y el restante 33% indicó correctamente que

partir de que venza el periodo de gracia del principal otorgado en la operación crediticia especial.

Para el atributo de liquidación de las operaciones de crédito contra la estimación individual se realizó una validación de los créditos que pasaron por el cobro administrativo de la entidad y el cliente no realizó pagos suficientes ni siquiera para mantener la cuenta en la misma mora sino que avanzó al siguiente nivel de morosidad que se declara como incobrable.

Según validación la empresa tiene una política de separación anticipada de clientes que llegaron a mora de 90 días posterior a la aplicación de una herramienta de mitigación como reestructurar su cuota, o readecuación de su pago mínimo, según el experto esto significa que el cliente no pudo mantener su crédito al día a pesar de haberle ayudado y representa un riesgo inminente de declararse incobrable ya que se encuentran en una mora igual o mayor a la que tenía cuando se le aplicó dicha negociación para ayudarlo.

Según las respuestas de los involucrados, el 33% contestó de manera correcta que deben ser liquidadas por considerarse incobrables luego de agotadas razonablemente las gestiones administrativas o judiciales de cobro y se haya determinado la imposibilidad práctica de su recuperación. Según validación con el área de cobros la cuenta pasa durante 150 días en el área de cobro administrativo, si el deudor sobrepasa este lapso de tiempo la cuenta se declara incobrable y se pasa como pérdida bruta de la entidad.

Según el atributo de supervisión de la SUGEF en las entidades financieras, acorde a la validación realizada, la Financiera CR realiza un informe mensual al supervisor de la SUGEF sobre el detalle de operaciones crediticias e instrumentos financieros liquidados cada mes, además presentan el total de cuentas y productos por cobrar liquidados en el mismo período de tiempo, en lo que respecta a los respuesta del cuestionario, cuando se consultó a los encuestados

un 33% contestó de manera incorrecta, el otro 33% indicó que no sabía cuál era el procedimiento de parte de la supervisión de la SUGEF y la última tercera parte respondió que sí conocían sobre el proceso sin embargo, cuando se les aplicó la pregunta de cada cuanto debe la entidad informar a la SUGEF el detalle de las operaciones crediticias, solo el 33% contestó de manera acertada, y las otras 2 terceras partes contestaron que no sabían o de manera incorrecta. Esto se debe a que como parte del proceso de supervisión son pocos los involucrados en la revisión lo que causa un desconocimiento de algunos colaboradores en la entidad.

Según validación realizada la entidad presenta la siguiente información para la supervisión de la SUGEF: lista inicial de deudores, expedientes de crédito, listado de deudores recalificados, estimaciones recalculadas, el nombre del responsable a atender las consultas y requerimientos del coordinador a cargo de la supervisión desde que iniciaron con el proceso de supervisión hace menos de 2 años.

Para la pregunta del cuestionario sobre el conocimiento de la supervisión en situ de la cartera crediticia, 2 terceras partes indicaron no saber cuál era el procedimiento que realizaba el supervisor de la SUGEF y el restante 33% indicó que sí conocía al respecto, cuando se les solicitó redactar los pasos del procedimiento el 67% indicó que no sabía, el 17% contestó de manera incorrecta y el 17% restante acertó cual era el procedimiento correcto, esto se debe a que el encargado ya formaba parte de la financiera antes que fuera adquirida por el grupo por lo tanto había participado en supervisiones anteriormente.

En cuanto a responsabilidad penal y administrativa según el cuestionario, algunos funcionarios de la entidad no conocen sobre las sanciones, y las responsabilidades que debe asumir una entidad que funciona en el sector financiero. No se puede aducir desconocimiento de las leyes

de la República de Costa Rica, pero es normal no conocer a profundidad sobre una regulación tan específica como ésta.

Para el atributo de sanciones a entidades Financieras, la empresa con el objetivo de evitar pérdidas en el patrimonio y cuidar su imagen tiene controles y revisiones mensuales, de parte de auditoría interna para validar que se está cumpliendo con el procedimiento adecuado de las cuentas por cobrar sin embargo según el cuestionario aplicado la mitad de la población encuestada contestó de manera errónea cuando se les consultó por las sanciones en las que puede verse perjudicada la entidad, por lo tanto se considera que es importante para una entidad Financiera que el 100% de sus colaboradores involucrados en el proceso conozcan de cuáles son las sanciones en caso de no cumplir a cabalidad con el procedimiento establecido.

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

## **6.1 CONCLUSIONES**

### **6.1.1 Conclusiones sobre los objetivos**

De conformidad con el análisis realizado en la Financiera CR se concluye que según los procedimientos y controles que presenta la entidad son susceptibles a una mejora para eficientizar, controlar y estimar de manera más efectiva las cuentas por cobrar según el acuerdo SUGEF 1-05.

Se reconocieron los requerimientos establecidos en el acuerdo SUGEF 1-05, el cual estipula el reglamento para la calificación de deudores de una entidad financiera, se obtuvieron datos sobre la aplicación de este reglamento y requerimientos que exige la norma al tener deudores de créditos personales en la cartera de crediticia, para evaluar y determinar si se puede mejorar y de esta manera obtener mejores estimaciones de clientes incobrables, además de realizar una mejor gestión de cobro siguiendo los lineamientos de la ley.

Según evaluación de la aplicación del procedimiento actual se determina que más de la mitad de los involucrados en el área contable y colaboradores activos carecen de conocimiento de la norma y sus alcances, una de las causas es que la entidad inició a ser supervisada hace menos de 2 años por lo tanto se concluye que se debe capacitar mejor a los interesados para que puedan aportar más, y no concentrar el conocimiento en una o dos personas para evitar y disminuir riesgos futuros debido a la incorrecta ejecución de la ley.

Con base en la comprensión de los procedimientos de calificación, clasificación, categorización de los clientes por cobrar, se determina que parte de las subsidiarias que tiene la entidad financiera no forman parte de la regulación, sin embargo parte de los créditos son transferidos con frecuencia a la controladora para mejorar su calificación, la cual si es supervisada a pesar de esto, se concluye que la entidad aplica los procedimientos acorde a la ley lo cual evita estar

expuesta a sanciones en el patrimonio según la ley orgánica del Banco Central de Costa Rica. Como parte del análisis se concluye que pueden mejorar en sus procedimientos para tener una calificación más acertada la cual permita plantear herramientas para la rehabilitación y recuperación de las cuentas por cobrar y una mejor estimación de los clientes incobrables ya que anualmente se presentan pérdidas por clientes incobrables las cuales alcanzan hasta un 30% de su cartera crédito.

Se concluye que más del 20% de los créditos tienen sus datos desactualizados lo cual afecta una correcta calificación y asignación de una categoría, es importante realizar un monitoreo constante para garantizar que los datos son actualizados y de manera correcta que según revisión, también hay que tomar en cuenta que algunos colaboradores ingresan de manera errónea como correos, teléfonos, direcciones las cuales cambian a través del tiempo.

Es importante tomar en cuenta otras variables relevantes de los clientes morosos como por ejemplo créditos concedidos con anterioridad, cuotas pagadas del crédito, e incurridas en morosidad, morosidad máxima alcanzada, situación laboral actual del cliente, cambio de tasa de interés, comportamiento de pago, perfil, entre otras características con el fin de tener una calificación actualizada por los cambios que se presentan durante la gestión.

En base al Análisis del impacto debido a las oportunidades de mejora en la calificación de deudores para la estimación de clientes incobrables, se concluye que una mejor calificación de riesgo de los clientes por cobrar ayudaría a prevenir y mitigar la morosidad en clientes sin capacidad de pago y por ende tener una estimación más acertada del período. Además en realización al impago se concluye que los pagarés digitales utilizados para agilizar la formalización del crédito del cliente no tienen validez a nivel legal para realizar el cobro judicial en el juzgado. También las extensiones en la línea de crédito posteriores a la formalización no

se contemplan en el pagaré por lo tanto no se puede plantear una demanda a futuro por el monto actual sino solo por el monto inicial.

Se presentan a continuación conclusiones sobre los objetivos más específicas según los criterios evaluados y analizados.

### **6.1.2 Conclusiones sobre las categorías**

Se concluye que la entidad Financiera tiene el conocimiento sobre el acuerdo SUGEF 1-05 calificación de deudores según lo establecido ya que presenta el porcentaje de deterioro según la morosidad que tienen los clientes, además registran una reserva mínima fiscal tanto en dólares como en colones cada mes, también el registro se segmenta por producto según la colocación de créditos. Se concluye que la empresa se vio afectada en su recuperación de cuentas por cobrar debido a la crisis económica debido a la Pandemia de los meses de estudio, por lo tanto un alto porcentaje de clientes bajaron de categoría y calificación crediticia por su falta de liquidez a pesar de estos cambios se concluye que la entidad cumple con la clasificación y calificación de deudores tomando en cuenta factores de riesgo y comportamiento de pago y capacidad de los clientes por cobrar sin embargo, la metodología de calificación es muy básica y obsoleta y esto hace que se presenten un margen de error amplio para predecir comportamiento de clientes a futuro.

Una de la razones de la desactualización de la calificación de clientes es que se actualización datos solo cuando se le presta más dinero al cliente ya sea que se le llama a ofrecer o el cliente solicita la ampliación en su línea de crédito mediante una llamada, por lo tanto hay clientes en mora que tienen sus datos desactualizados lo cual altera la calificación de riesgo que se les asigna ya que toma información obsoleta.

Además otro acontecimiento que provocó un cambio en las calificaciones de los deudores desde el pasado 3 de julio del 2020, fue la reforma a la Ley de Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, la cual regula las tasas de interés máximo que se pueden cobrar en el país, es decir define las tasas de usura.

Al recalcular y disminuir estas tasas a más de 20 puntos porcentuales, la entidad financiera se vio en la obligación de cerrar el crédito a muchos de sus clientes, ya que muchos productos que emitían dejaron de ser rentables debido a sus costos asociados. Con la entrada en vigencia de las nuevas tasas, las nuevas ampliaciones en su línea de crédito deberán ajustarse a las nuevas y por lo tanto ya no existirá ese margen de ganancia del emisor. Además a clientes con perfiles riesgosos se le otorgaban créditos a altas tasas para compensar el riesgo que representaban sin embargo esto ya no se puede aplicar. Este tipo de cambios macroeconómicos conllevan a un cambio en la calificación y clasificación de clientes que ya se encuentran en mora, por lo tanto se observaron cambios en las estimaciones contables definitivamente.

En base al cuestionario aplicado algunos colaboradores prefirieron abstenerse de contestar algunas preguntas y como se evidenció algunas respuestas están incorrectas, una de las razones fue los cambios que sufrió el área contable producto de la disminución del personal debido a la crisis económica actual debido a la Pandemia y reestructuración por la nueva Ley de Usura. Se concluye que los involucrados en el área contable se encuentran en un proceso de aprendizaje el cual tiene como objetivo capacitar aún más en acuerdos de la Superintendencia General de Entidades Financieras especialmente en la calificación de deudores debido a los altos niveles de morosidad que presentan. Según entrevista con el encargado se concluye que el registro de asientos, tablas y controles cumplen con el acuerdo SUGEF sin embargo, coincide que la calificación de clientes es susceptible a mejoras para tener una mejor estimación de clientes

incobrables. Cabe mencionar que debido a la crisis sanitaria actual en los meses de estudio de abril a julio del 2021 se presentaron limitantes y retrasos para obtener la información por la asignación y reubicación de algunos colaboradores del área, además durante este lapso se encontraban desempeñando sus funciones según la modalidad de trabajo como una de las medidas que tomó la empresa para salvaguardar la salud de los colaboradores producto de la Pandemia actual sin embargo finalmente se pudo concretar la investigación con la colaboración de los colaboradores involucrados.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

### **6.2.1 Requerimientos establecidos en el acuerdo SUGEF 1-05 reglamento para la calificación de deudores.**

- Fortalecer el conocimiento sobre el acuerdo SUGEF 1-05 calificación de deudores necesarios para operar en el sector financiero costarricense mediante una capacitación mensual de parte de un experto en el tema hacia los colaboradores, los cuales eventualmente deben comprobar el conocimiento para que quede el respaldo.
- Evaluación a los involucrados del proceso en la materia con el propósito de disminuir, evitar, corregir y evaluar incorrecciones durante la realización del procedimiento.
- Reforzar el conocimiento sobre las multas al patrimonio a las que se puede ver expuesta la organización en caso del incumplimiento de la norma para concientizar a los colaboradores sobre la importancia de aplicar correctamente la norma. De lo contrario por incurrir en infracciones muy graves puede recibir una multa de hasta el 2% de su patrimonio contable vigente al momento en que se determina la existencia de la infracción.

### **6.2.2 Procedimiento de calificación de deudores y estimación de clientes incobrables de parte de la entidad financiera.**

- Tener un detalle de la antigüedad de los saldos donde se ubican según la morosidad con el objetivo de determinar una estimación más precisa acorde al avance en el ciclo de morosidad.
- Trabajar en un proceso de mejora relacionado a la metodología de calificación y clasificación de clientes en mora el cual contemple un modelo más acertado que tome en cuenta más variables de los clientes.
- Implementar una política de verificación de datos de clientes para las áreas con contacto como comercial y cobros para créditos tanto en morosidad como clientes que pagan regularmente para obtener una categoría más acertada acorde a la realidad del deudor.

### **6.2.3 Cumplimiento de los requerimientos y procedimientos según el acuerdo SUGEF 1-05 Calificación de deudores de parte de la entidad financiera.**

- Mejorar en el área de crédito los procesos de otorgamiento de nuevos créditos a clientes utilizando una mejor calificación de riesgo para disminuir la pérdida anual de clientes incobrables.
- Implementar la propuesta relacionada a la metodología de calificación y clasificación de clientes en mora.
- Realizar un *backtesting* del estatus actual de los clientes según su calificación en períodos anteriores para medir la exactitud de la metodología utilizada.

#### **6.2.4 Impacto del incumplimiento de la normativa en el cálculo de la estimación de clientes incobrables de la entidad financiera.**

- No se presenta evidencia de un incumplimiento en la normativa según SUGEF en el cálculo de la estimación de clientes incobrables sin embargo se recomienda un mejor control, clasificación y calificación de la cartera morosa actual en el área de cobros y contabilidad.

#### **6.2.5 Actualización de procedimientos aplicables en la calificación de deudores y en la estimación de clientes incobrables.**

La creación de una estructura de presupuesto financiera en donde se tengan los supuestos y las afectaciones que se pueden tener por contingencias como la Pandemia actual ayudará a la empresa a estar mejor preparada y tomar acciones pertinentes según la situación.

Es importante el adecuado control en la gestión de cobro como plan de contingencia, que tome en cuenta las situaciones actuales de los clientes debido a la crisis económica que enfrentan algunos, ya que han sufrido caídas en sus ingresos, esto va a permitir a la empresa reaccionar de manera expedita con el menor riesgo posible.

Como conclusión la empresa necesita implementar un modelo de calificación para clientes activos en morosidad, que tome en cuenta factores como la antigüedad del cliente conforme avanza de mora ya que las condiciones actuales difieren mucho de las iniciales, además de la capacidad de pago por la situación de cada cliente en particular, estos factores son determinantes para la asignación de un puntaje que permita diseñar una estrategia de disminución de la morosidad bajo las condiciones actuales que vive el país.

**CAPÍTULO VII**  
**PROPUESTA**

## **7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Acorde a las conclusiones y recomendaciones se pretende desarrollar un método alternativo que sea más preciso e individual para los deudores según su situación actual económica y crediticia es por esta razón que se propone el siguiente nombre:

“Propuesta de un modelo de cálculo de la estimación de las cuentas incobrables según la calificación para los clientes en morosidad acorde con la normativa SUGEF 1-05”.

## **7.2 LUGAR DE DESARROLLO, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN INVOLUCRADA**

La entidad puede optar por poner en práctica las recomendaciones según lo determine la Gerencia, se recomienda utilizar un segmento de control y una población de muestra en una primera etapa para poner en práctica la factibilidad de la propuesta con los clientes actuales y comparar los resultados posteriormente para determinar si se implementa la metodología.

La propuesta se diseña con base en los requerimientos de la normativa SUGEF 1-05 y se consideran factores para su elaboración, tomando en cuenta las características de la entidad y el sector donde brinda los servicios de crédito. La misma es una alternativa de la actual metodología para aumentar la precisión del cálculo de la estimación según las características de cada cliente realizando una gestión más personalizada y brindando de parte del área de cobros una realimentación constante al área contable.

Por consiguiente, la propuesta se desarrolla en la Financiera CR, la cual se encuentra ubicada en Santa Ana, San José, Costa Rica.

## **7.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **7.3.1 Objetivo general de la propuesta**

Elaborar un modelo de mejora de la calificación de deudores y estimación de clientes incobrables de la entidad financiera acorde a la norma de la SUGEF 1-05.

### **7.3.2 Objetivos específicos de la propuesta**

Con el desarrollo de los objetivos se pretende cumplir las expectativas del proyecto en el cual se espera satisfacer necesidades de la entidad financiera actuales, creando una mejor sinergia entre las áreas y planteando una opción más precisa de estimación.

- Establecer una nueva metodología de evaluación de riesgo para clientes de la entidad financiera.
- Utilizar la identificación de riesgos en la toma de decisiones como herramientas de mitigación, estimaciones contables, rehabilitación y recuperación de clientes incobrables.
- Establecer una realimentación constante entre las áreas de cobros, crédito y contabilidad.
- Concientizar a la organización sobre la importancia de la calificación y clasificación de los deudores de la organización y así mejores resultados en su gestión.

## **7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Se propone el siguiente cronograma, tomando en cuenta la situación actual del país y que la mayoría de los colaboradores se encuentran realizando trabajo lo cual dificulta la implementación del proyecto.

Tabla N°20: Cronograma para la ejecución de la propuesta. “Propuesta de un modelo de cálculo de la estimación de las cuentas incobrables según la calificación para los clientes en morosidad acorde con la normativa SUGEF 1-05”.

Año 2021	Actividad	Encargado	Abril				Mayo				Junio				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Identificación de necesidades.	Investigador	■	■											
2	Desarrollo e investigación de la propuesta.	Investigador			■	■	■	■	■	■					
3	Presentación de resultados y propuesta.	Investigador									■	■			
4	Implementación y puesta en marcha de la propuesta.	Administración												■	■

## 7.5 PRESUPUESTO

El presupuesto consiste en capacitar al área de cobros para que realicen una campaña de actualización de datos a los clientes en mora para determinar las condiciones actuales según la situación económica, además de aprender a llenar la información en un formulario el cual está conectado a una base de datos del área contable para tener actualizada la información de las cuentas en mora en tiempo real con el objetivo de tomar decisiones durante la marcha y poder mitigar el riesgo.

Tabla N°21: Presupuesto para la ejecución del proyecto. “Propuesta de un modelo de cálculo de la estimación de las cuentas incobrables según la calificación para los clientes en morosidad acorde con la normativa SUGEF 1-05”.

<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>Capacitación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo por hora</b>	<b>Duración Horas</b>	<b>Costo Total</b>
Agentes	20	₡ 2,083.00	2	₡ 83,320.00
Instructor	1	₡ 4,167.00	2	₡ 8,334.00
Documentos	20	₡ 100.00	0	₡ 2,000.00
Alimentación	20	₡ 2,000.00	0	₡ 40,000.00
Costo Total	61		2	₡ 133,654.00

Nota: El Salario de un agente con cargas sociales es de 500 mil colones y el del instructor con cargas sociales de 1 millón de colones.

Fuente: Elaboración Propia

## **7.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

La propuesta de modelo para la calificación de clientes responde a la necesidad de tener información más precisa y en tiempo real que además respete la regulación para entidades financieras. La empresa requiere adoptar este proceso para que sean capaces de medir y gestionar el riesgo de crédito.

Existen diferentes modelos que permiten discriminar a los clientes según su perfil de riesgo, crear sistemas de seguimiento de riesgo vivo, modelos de evaluación de la exposición, severidad en el riesgo de crédito, en este caso el modelo propuesto permite medir la probabilidad de impago de los créditos vigentes en la cartera de crédito en morosidad.

La propuesta va dirigida al área contable y de cobros que son los encargados del cálculo de la estimación mensual de la entidad, sin embargo también el área de crédito la cual es interesada

en analizar mejor a los deudores, medir el riesgo de *default*, y establecer políticas de crecimiento en el portafolio.

La gestión de cobro influye directamente en el comportamiento de pago del cliente por lo tanto, este modelo a desarrollar también puede ser utilizado por el área de cobranzas para aumentar sus eficiencias. Además el área de Tecnología de la información también se vería involucrada en el desarrollo del nuevo modelo para poder automatizarlo y poder ejecutarlo de manera eficiente eventualmente. Esta nueva metodología viene a formar parte de un proceso integral y complemento de la financiera ya que involucra a varias áreas de la organización.

El marco de referencia de este documento se encuentra fundamentado en lo previsto por el acuerdo SUGEF 1-05, reglamento para la calificación de deudores, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero mediante el artículo 7.

A continuación se presenta de una forma lógica y ordenada las etapas a seguir para implementar la propuesta en la entidad Financiera CR:

#### **7.6.1 Establecimiento de un modelo de cálculo para la estimación de cuentas incobrables.**

Es importante contar con una mejor calificación según el riesgo de cada cliente asignando un puntaje acorde a otras variables que actualmente no se toman en cuenta, el desarrollo de este modelo sirve para la gestión del riesgo de los clientes en mora, de esta manera se obtendrá una calificación más acertada siempre respetando los lineamientos de la SUGEF para poder tomar mejores decisiones y evitar un incremento en las cuentas por cobrar e incobrables lo cual afecta la pérdida de la empresa.

## 7.6.2 Flujograma

En el siguiente diagrama de flujo se muestran las etapas, procesos, opciones que tienen los involucrados para el desarrollo de la propuesta. “Propuesta de un modelo de cálculo de la estimación de las cuentas incobrables según la calificación para los clientes en morosidad acorde con la normativa SUGEF 1-05”.

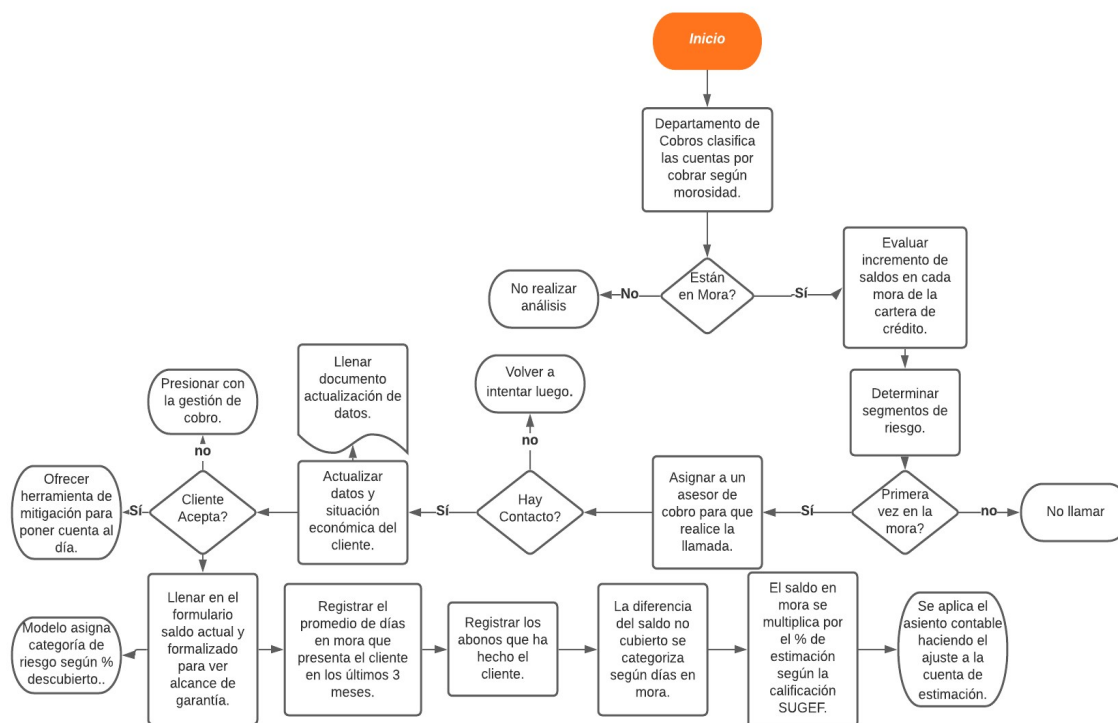


Figura N°44 Flujograma de la propuesta modelo de cálculo de la estimación de las cuentas incobrables.

Fuente: Elaboración Propia.

### **7.6.3 Sistema de comportamiento de la cartera de crédito.**

El procedimiento consiste en que la financiera pueda hacer una evaluación adecuada del comportamiento de su cartera de crédito, se diseña el formato denominado. “Evaluación de la antigüedad de la cartera”. En la cual de forma mensual se hará un detalle de la antigüedad de la cartera, en este punto se busca que al observarse alguna desmejora en el rango de fechas se haga una revisión detallada de los clientes que tuvieron la afectación, con el fin de que se realice una actualización de los datos para determinar la situación actual.

En la siguiente tabla se presenta una clasificación de los saldos por cobrar según la cantidad de días de atraso (antigüedad) y su respectiva calificación según la normativa de la SUGEF, también se agrega una columna con el porcentaje que representa ese saldo dentro de la cartera en mora para visualizar si hubo un deterioro en las rehabilitaciones y un incremento en la morosidad de algún bloque en específico. Con la realización de esta tabla se pretende comparar donde está la mayor concentración de clientes morosos y además observar si en una línea de tiempo aumentó o disminuyó la proporción habitual que se tiene en cada mora para determinar causas y tomar decisiones.

En la primer columna se pone la segmentación de la calificación de riesgo según SUGEF, en la segunda columna se especifica la cantidad de días de atraso según cada categoría, en la tercer columna llamada antigüedad se debe agregar el saldo total de cuentas en mora por cobrar que se encuentra en esa categoría, y en la última columna el porcentaje que representa la suma de los saldos del total de la cartera en mora, para efectos de estudio solo se agregan los 4 meses de investigación sin embargo la propuesta conlleva un histórico de todos los meses para tener una mejor referencia y comparar los meses similares donde pudo haber algún tipo de estacionalidad

durante el período. La siguiente sirve para entender la funcionalidad de la tabla de antigüedades y su propósito.

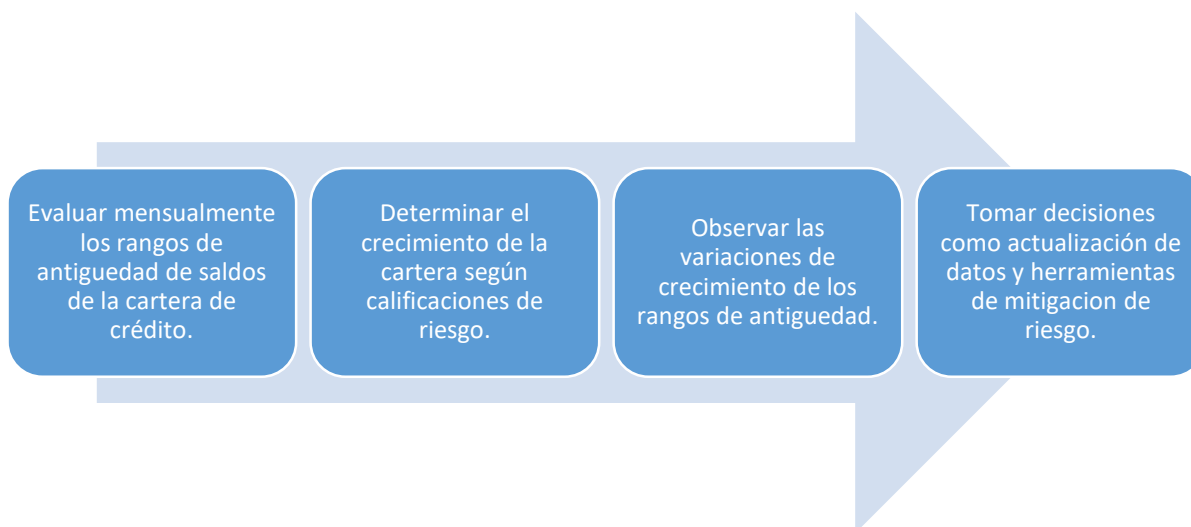


Figura N° 45: Modelo para la tabla de antigüedad de saldos en mora.

Fuente: Elaboración Propia.

#### 7.6.4 Tabla de Antigüedad de Saldos en Mora

Financiera CR

Evaluación de la antigüedad de la cartera

Período:

Tabla N°22: Tabla de antigüedad de saldos en mora.

<b>TABLA DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS EN MORA</b>									
<b>Calificación</b>	<b>Antigüedad</b>	<b>abril</b>	<b>%</b>	<b>mayo</b>	<b>%</b>	<b>junio</b>	<b>%</b>	<b>julio</b>	<b>%</b>
<b>A</b>	<b>0-30</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>
<b>B1</b>	<b>31-60</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>
<b>B2</b>	<b>61-90</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>
<b>C</b>	<b>91-120</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>
<b>D</b>	<b>121-180</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>
<b>E</b>	<b>más de 180</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>	<b>0</b>	<b>16.67%</b>
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100.00%</b>	<b>1</b>	<b>100.00%</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	

Fuente: Elaboración propia.

Resultados:

Realizado por:

Revisado por:

### 7.6.5 Documento de actualización de datos.

El documento para actualizar datos al cliente tiene su propósito cuando se encuentra una desmejora en algún rango de antigüedad, la financiera procede a realizar una evaluación por cliente, en donde se identifiquen el o los clientes que hayan tenido una afectación en su récord crediticio. Al identificarse el personal de cobros y atención al cliente contactará al deudor, para realizar un proceso de actualización de datos y evaluar las nuevas circunstancias que el cliente

tiene para dar una solución de lo posible a la situación dada y regularizar los pagos. A diferencia de la gestión actual el asesor debe actualizar la información actual económica del cliente para determinar si hubo una reducción en su salario o ingresos como trabajador independiente y el tiempo estimado de la falta de liquidez que tenga, esto va a permitir a la financiera tener un mejor panorama actualizado de la desmejora de la calificación de riesgo de sus clientes debido a la situación actual del país.

Para este punto se diseña y aplica el siguiente documento de actualización de datos para presentar y determinar las situaciones actuales, lo más importante que debe actualizar el asesor de cuenta es si el cliente tuvo una reducción en su jornada laboral por ende sus ingresos, presenta bajas en las ventas de sus bienes y servicios, cambio de empresa, se dedica a otra actividad económica, entre otras.

Tabla N° 23: Actualización de datos del cliente.

<b>ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE</b>		
<b>Datos Generales</b>		
Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Fecha de Nacimiento	Lugar de Nacimiento	Ciudad
Número de ID	Tipo de ID	Estado Civil
Sexo	Profesión	Dependientes
Email	Teléfono Residencia	Teléfono Celular
País	Provincia	Cantón
Distrito	Dirección	
<b>Información Laboral</b>		
Empresa	Ocupación	Fecha de Ingreso
Ingreso Mensual Bruto	Otros Ingresos	Departamento
Teléfono Oficina	Extensión	Email
Actividad	Dirección Trabajo	Provincia
Cantón	Distrito	Dirección

Fuente: Elaboración Propia.

### **7.6.6 Evaluación de la calificación de riesgo.**

Como parte fundamental de la operación de una financiera es determinar adecuadamente la calificación de riesgo de sus clientes, por lo cual se realiza un diseño del esquema de determinación basado en el acuerdo de SUGEF 1-05, en donde estipula ocho categorías de riesgo, el cual se basa en la cobertura del monto adeudado, para esto se diseña el siguiente sistema que ayuda al personal a determinar la calificación de riesgo de una forma adecuada y fiable.

En el siguiente formulario el asesor debe llenar el nombre del cliente, lo más importante es la cédula ya que está formulado para que extraiga el nombre del cliente y la dirección automáticamente.

Posteriormente el asesor debe colocar el monto actual de la deuda, el mismo puede aumentar o disminuir en comparación al saldo formalizado debido a las ampliaciones o extensiones en su crédito posterior a la formalización o bien que el cliente haya amortizado al principal, actualmente la garantía que se utiliza son pagarés el cual se ejecuta por el monto inicial de la deuda por lo tanto el monto cubierto según lo solicita la SUGEF comprende solo el monto inicial, ya que cada vez que el cliente solicita más dinero no se le pide firmar un nuevo pagaré con el saldo actualizado.

La SUGEF solicita categorizar el riesgo según el porcentaje descubierto, en el ejemplo utilizado el pagaré cubre hasta 4 millones de colones por lo tanto quedó un 31.42% descubierto, por lo tanto el modelo lo califica como C1 porque se encuentra en el rango de 25% a 50%.

<b>Evaluación de Calificación de Riesgo Financiera CR</b>	
<b>FINANCIERA CR</b>	<b>LOGO</b>
<b>Procedimiento:</b>	1. Colocar el monto de la deuda. 2. Colocar el tipo de garantía. 3. Determinar el porcentaje de cobertura. 4. Se determina la clasificación de riesgo
<b>Nombre del cliente:</b>	
<b>Número de cédula:</b>	
<b>Número de teléfono:</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Colocar la información de la deuda y la garantía.</b>	
<b>Monto de la deuda:</b>	₡ 5,832,000.00
<b>Tipo de garantía:</b>	Pagaré
<b>Monto de garantía</b>	₡ 4,000,000.00
<b>Cobertura:</b>	68.59%
<b>Descubierto:</b>	31.41%
<b>Determinar la categoría de riesgo con el monto descubierto.</b>	
<b>Categoría de riesgo</b>	<b>Porcentaje descubierto</b>
A1	0.00%
A2	0.00%
B1	5.00%
B2	10.00%
C1	25.00%
C2	50.00%
D	75.00%
E	100.00%
<b>Calificación de riesgo determinada.</b>	
<b>Calificación:</b>	C1
<b>Justificación:</b>	
<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	<b>Aprobado por:</b>

Figura N°46: Evaluación de calificación de riesgo de la Financiera CR.

Fuente: Elaboración Propia.

#### **7.6.7 Determinación del nivel de confianza de pago.**

Según la normativa la superintendencia nos ejemplifica la posibilidad de determinar los clientes tanto por su calificación de riesgo como también por su condición general de pago, este último se llama nivel de pago. Para lo cual nos muestra 4 niveles según su historial crediticio en las entidades financieras. En el siguiente formulario, el usuario debe colocar la información del cliente como la cédula, el pagaré, nombre, posteriormente debe colocar el monto de la deuda actual y el monto formalizado, esta diferencia puede ser negativa o positiva y depende si el cliente ha amortizado a su principal o más bien ha solicita más ampliaciones en su crédito. El siguiente paso es cuantificar la cantidad de días en atraso que tuvo el cliente en los últimos 3 meses para obtener un promedio de atraso y poder categorizarlo en un nivel determinado el cual tiene un rango del 1 al 4 siendo 1 el de menor cantidad de días morosos y 4 el punto máximo de días en mora. Finalmente el asesor debe documentar la justificación del atraso en los últimos meses para recopilar la información y tomar decisiones acorde a la situación de cada cliente.

Se diseñó el siguiente documento llamado “Evaluación del Nivel de capacidad de pago Financiera CR” para hacer la determinación de la misma.

Evaluación de nivel de capacidad de pago Financiera CR										
<b>FINANCIERA CR LOGO</b>										
<b>Procedimiento:</b>										
1. Colocar la información del cliente. 2. Colocar el tipo de garantía. 3. Determinar el porcentaje de cobertura. 4. Se determina la clasificación de riesgo.										
<b>Nombre del cliente:</b>										
<b>Número de cédula:</b>										
<b>Número de teléfono:</b>										
<b>Dirección:</b>										
<b>Colocar la información de la deuda y la garantía.</b>										
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td><b>Monto de la deuda:</b></td> <td>₡ 5,832,000.00</td> </tr> <tr> <td><b>Tipo de garantía:</b></td> <td>Pagaré</td> </tr> <tr> <td><b>Monto de garantía:</b></td> <td>₡ 4,000,000.00</td> </tr> </table>					<b>Monto de la deuda:</b>	₡ 5,832,000.00	<b>Tipo de garantía:</b>	Pagaré	<b>Monto de garantía:</b>	₡ 4,000,000.00
<b>Monto de la deuda:</b>	₡ 5,832,000.00									
<b>Tipo de garantía:</b>	Pagaré									
<b>Monto de garantía:</b>	₡ 4,000,000.00									
<b>Evaluación de los pagos del último trimestre</b>										
<b>Meses</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Atraso promedio</b>						
<b>Días atraso</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>50</b>						
<b>Determinar el nivel de pago</b>										
<b>Nivel</b>	<b>Días atraso</b>									
<b>1</b>	De 0 a 30 días									
<b>2</b>	De 31 a 60 días									
<b>3</b>	De 61 a 150 días									
<b>4</b>	Más de 150									
<b>Nivel de pago determinado</b>										
<b>Nivel:</b>	<b>2</b>									
<b>Justificación:</b>										
<b>Realizado por:</b>										
<b>Revisado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>							

Figura N°47: Evaluación de nivel de capacidad de pago de Financiera CR.

Fuente: Elaboración Propia.

### **7.6.8 Cálculo de la estimación específica.**

Una de las variables más importantes es la cuantificación de las estimaciones, esta cuantificación nos la define de forma detallada el acuerdo SUGEF 1-05, en donde nos entrega rangos con las estimaciones mínimas y aceptables para cada una de las calificaciones y antigüedades de la cartera de crédito. El modelo planteado, presenta a la financiera un esquema de rangos de antigüedad según las siguientes variables:

- Antigüedad general
- Nivel de pago
- Calificación de riesgo

Y los mismos se catalogan en rangos de fechas las cuales son:

- De 0 días a 30 días
- De 31 a 60 días
- De 61 a 150 días
- A más de 150 días

El diseño del sistema planteado consiste es el siguiente, el mismo involucra la antigüedad y además los porcentajes de la estimación por incobrables mínima que debe tener registrada la entidad financiera. De esta manera el usuario debe colocar el saldo de la deuda, los abonos realizados, y la diferencia al ser el saldo descubierto se debe colocar según la cantidad de días

de atraso lo cual asignará una calificación de riesgo con el porcentaje respectivo que se debe estimar como incobrable.

Estimación Específica de Financiera CR													
CALIFICACIÓN DE RIESGO		%	Total										
A1		0%	0.00										
A2		0%	0.00										
B1		5%	0.00										
B2		10%	0.00										
C1		25%	0.00										
C2		50%	0.00										
D		75%	0.00										
E		100%	0.00										
TOTAL ESTIMACIÓN			0.00										
Corte													
CLIENTE	DOCUMENTO	FECHA	CALIFICACIÓN DE RIESGO	NIVEL DE PAGO	MONTO	ABONOS	SALDO	SALDO DESCUBIERTO	DÍAS DE MORA	1 A 30 DÍAS	31 A 60 DÍAS	61 A 150 DÍAS	MÁS DE 150 DÍAS
TOTAL							0.00	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00
NIVEL DE PAGO		1 A 30 DÍAS	31 A 60 DÍAS	61 A 150 DÍAS	MÁS DE 150 DÍAS								
1													
2		0	-										
3													
4													
TOTAL		0.00	0.00	0.00	0.00								
CALIFICACIÓN DE RIESGO		1 A 30 DÍAS	31 A 60 DÍAS	61 A 150 DÍAS	MÁS DE 150 DÍAS								
A1													
A2													
B1													
B2													
C1		0	-										
C2													
D													
E													
TOTAL		0.00	0.00	0.00	0.00								

Figura N°48: Estimación específica de Financiera CR

Fuente: Elaboración Propia.

### 7.6.9 Registro contable de las estimaciones

Al realizar los cálculos y determinación de las estimaciones, es importante el aporte al área contable, la cual también tiene un modelo para el diseño de los asientos según la información que se va determinando en las plantillas anteriores.

Este modelo presenta al encargado del área contable de la aplicación de los asientos, la determinación adecuada de la estimación para el cierre de periodo de cada uno de los meses y adicionalmente les muestra el asiento que debe ser aplicado.

En este caso se utiliza un ejemplo básico para mostrar el asiento un ajuste a la cuenta de estimación quedando gasto por incobrables al debe y estimación por incobrable al haber.

<b>REGISTRO CONTABLE DE FINANCIERA CR</b>		
	Total	
<b>Saldo de la estimación por incobrables anterior</b>	100,000	
<b>Aplicación de incobrables</b>	200,000	
<b>Estimación calculada</b>	0	
<b>Ajuste a la estimación</b>	100,000	
<b>Fecha</b>		
<b>Cuenta contable</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
Gasto por incobrables	100,000	
Estimación por incobrable		100,000
<b>TOTAL</b>		

Figura N° 49: Registro Contable de Financiera CR. Fuente: Elaboración Propia.

Como conclusión, este modelo busca brindar una alternativa a los directos del cálculo de la estimación contable según la normativa SUGEF 1-05, por medio del cumplimiento de la regulación y a la vez adaptarse a los cambios que ha tenido el país en el año 2020. A partir de lo expuesto el modelo aporta al área contable una estimación más precisa acorde a la situación de los clientes en particular y además el objetivo es identificar riesgos a durante la marcha de la operación, de esta manera tomar decisiones más acertadas y evitar pérdidas futuras a la entidad financiera.

## REFERENCIAS

- Alfaro Gramajo, L., & Alfaro Dardón, A. (2014). Plan Estratégico 2014 - 2016. *Plan Estratégico 2014 - 2016*. San José, Costa Rica.
- Aliaga, C. (diciembre de 2017). *Amortización de préstamos con cuotas*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/pdf/646/64653514008.pdf>
- Aragón, C. (2019). *financlick.es*. Obtenido de Préstamos para empresas a corto plazo: <https://www.financlick.es/prestamos-corto-plazo>
- Arreaza , A. (2006). *researchgate.net*. Obtenido de EXPANSIÓN DE CRÉDITO Y CALIDAD DEL PORTAFOLIO BANCARIO: [https://www.researchgate.net/publication/237642854\\_EXPANSION\\_DE\\_CREDITO\\_Y\\_CALIDAD\\_DEL\\_PORTAFOLIO\\_BANCARIO](https://www.researchgate.net/publication/237642854_EXPANSION_DE_CREDITO_Y_CALIDAD_DEL_PORTAFOLIO_BANCARIO)
- Ballesteros, M. (12 de junio de 2015). *Métodos de amortización*. Obtenido de INEAF Business School: <https://www.ineaf.es/tribuna/diferentes-tipos-de-amortizacion/>
- Bauce, G. (diciembre de 2016). *Porqué el Problema de Investigación*. Obtenido de [researchgate:https://www.researchgate.net/publication/320471502\\_Porque\\_el\\_Problema\\_de\\_Investigacion](https://www.researchgate.net/publication/320471502_Porque_el_Problema_de_Investigacion)
- Belaunde, G. (2020). *Gestión*. Obtenido de Riesgos Financieros: <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Brachfield, P. (29 de noviembre de 2017). *Cómo diseñar políticas de crédito para el otorgamiento de los aplazamientos de pago a clientes*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/>:

<https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/disenar-politicas-credito-otorgamiento-los-aplazamientos-pago-clientes/>

Bresani, T. (2016). *Matemática Financiera*. Obtenido de economaker.com:  
[https://www.economaker.com/Matematica%20Financiera\\_contenido\\_muestra.pdf](https://www.economaker.com/Matematica%20Financiera_contenido_muestra.pdf)

Chacón, G. (2018). *La Contabilidad de la Gestión Ambiental Empresarial y sus Paradigmas hacia la Construcción de las Bases Teóricas*. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org):  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553057245004/html/index.html>

Chaverri, D. (2017). DELIMITACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE PROBLEMAS. *Rev. Ciencias Sociales*, 3.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros - Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones. (2015). *Glosario de Lavado de Activos*. Obtenido de Glosario de Lavado de Activos.

Del Pezo, B. (15 de setiembre de 2020). *Análisis de la diferencia entre la pérdida crediticia esperada versus la provisión para incobrables*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15225>

Donoso, A. (14 de junio de 2017). *Provisión*. Obtenido de Economipedia.com:  
<https://economipedia.com/definiciones/provision.html#:~:text=Una%20provisi%C3%B3n%20en%20el%20%C3%A1mbito,pago%20prevista%20en%20el%20futuro.>

Durán, J. (2015). *Diccionario de finanzas*. Obtenido de Ecobook, Editorial del economista:  
<https://www.gestiopolis.com/cuales-son-las-razones-financieras-de-liquidez/>

Fernández, M. (27 de Junio de 2018). *Métodos de estimación en contabilidad para cuentas incobrables*. Obtenido de [cuidatudinero.com](http://cuidatudinero.com):

<https://www.cuidatudinero.com/13142456/metodos-de-estimacion-en-contabilidad-para-cuentas-incobrables>

Ferrer, J. (2010). *TECNICAS DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de Conceptos básicos de la metodología de la investigación: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

GJ, B. (diciembre de 2016). *Porqué el Problema de Investigación*. Obtenido de researchgate.

Goldenberg, J. (2020). *El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional*. Obtenido de Scielo: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122020000100001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122020000100001)

Gomez, R. (2018). *Derecho Comercial*. Obtenido de <http://armasmorel.cl/>: <http://armasmorel.cl/derechocomercial/Derecho-Comercial-Profesor-Rafael-Gomez.pdf>

Góngora, G. (Julio de 2020). *Plataforma Digital de Economía, Derecho y otras Ciencias Sociales y Humanas* . Obtenido de leyderecho.org: <https://leyderecho.org/author/genarogongora-pimentel/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hidalgo, I. (2018). *Cuentas por cobrar y capacidad de pago*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41767>

Jeldrez, A. (2019). *¿Qué son los tipos de amortización francés, alemán y americano?* Obtenido de [www.rankia.cl](http://www.rankia.cl): <https://www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3259729-tipos-sistemas-amortizacion-frances-aleman-americano>

Kluwer, W. (2020). *Pérdida Contable*. Obtenido de [guiasjuridicas.wolterskluwer.es](http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es): <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento>

- Marino. (11 de Octubre de 2016). *Definición de políticas y procedimientos*. Obtenido de SCRIBD: <https://www.scribd.com/document/327246944/Definicion-de-Politicasy-Procedimientos>
- MEIC. (2019). *Manual para las personas emprendedoras*. Obtenido de [https://www.meic.go.cr/meic/documentos/08k2mt84w/Manual\\_PersonasEmprendedorasCR300519.pdf](https://www.meic.go.cr/meic/documentos/08k2mt84w/Manual_PersonasEmprendedorasCR300519.pdf)
- Morales Castro, J. (2016). *Crédito y Cobranza*. Obtenido de editorialpatria.com: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Obtenido de books.google.co.cr/books: <https://books.google.co.cr/books?id=gtXhBAAQBAJ&pg=PA30&lpg=PA30&dq=La+capacidad+de+endeudamiento>
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa, 4a.Ed.* Obtenido de ean.ucr.ac.cr.
- Myriam, Q. (2019). *Economipedia*. Obtenido de Cliente: <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- NIC 37. (s.f.). Provisiones, Pasivos Contingentes. Obtenido de deloitte.com.
- Normas APA. (SF). *Categorizar y codificar los datos en tesis cualitativas*. Obtenido de Tesis: <http://normasapa.net/categorizar-codificar-datos-tesis-cualitativas/>
- Ortiz, I. (2018). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios*. Obtenido de Espíritu emprendedor: <http://espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/189/212>
- Riesgo Cero. (2019). *Conozca a su Cliente*. Obtenido de Manual de prevención de lavado de dinero y financiación del terrorismo: <https://www.riesgoscero.com/academia/especiales/manual-prevencion-lavado-de-dinero>

Romero, C. (11 de Septiembre de 2010). *LA CATEGORIZACIÓN UN ASPECTO CRUCIAL EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Obtenido de SCRIBD:

<https://www.scribd.com/doc/37251971/categorizacion-en-Investigacion-cualitativa>

Ross, S. (2011). *Finanzas Corporativas*. México: McGraw Hill, 12° edición.

Stevens, R. (11 de diciembre de 2019). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual>

importancia#:~:text=Las%20cuentas%20por%20cobrar%20representan,el%20pago%20de%20la%20misma.

SUGEF. (2006). *Acuerdo SUGEF 1-05*. Obtenido de Reglamento para calificación de deudores:

[https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa\\_consulta/historico\\_normativa\\_consulta/normativa\\_vigente/SUGEF%201-05%20\(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%201-05%20(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019).pdf)

Vargas, A. (2014). *Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas*. Obtenido de Scielo:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2518-44312014000200002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002)

Wolf del Valle, N. (2020). *Políticas de crédito liberal y conservadora*. Obtenido de Coursera:

<https://es.coursera.org/lecture/credito/politicas-de-credito-liberal-y-conservadora-QDWoQ>

## ANEXOS

# POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>		<b>PTS-00</b>
<b>POLITICA RESERVA DE INCOBRABLES</b>		
<b>Fecha de Creación :</b> 12/12/2012	<b>Revisión:</b>	

### Propósito

Establecer el procedimiento que determina el monto de la reserva de incobrables que la compañía debe mostrar en los estados financieros.

### Alcance/Política.

- Determinar y registrar contablemente la reserva para cuentas incobrables mensualmente.

### Responsabilidades

#### Responsable 1.

Gerencia Financiera: suministrar a contabilidad el desglose de la cartera según su clasificación por atraso

#### Responsable 2.

Jefe de Contabilidad: Realizar los cálculos y registros correspondientes para que la contabilidad muestre el saldo correcto de reserva de incobrables.

## Procedimiento

- 4.1 Se determina el saldo final de cartera de préstamos del mes actual.
- 4.2 Se determina el monto de separación de cartera del mes actual.
- 4.3 Se suman los puntos 4.1 y 4.2 para obtener el saldo de cartera de préstamos antes de la separación.
- 4.4 Se determina el factor porcentual de la separación de cartera para aplicarlo a los nuevos desembolsos del mes actual. Este factor porcentual se determina dividiendo el punto 4.2 entre el 4.3 y multiplicándolo por 12 meses.
- 4.5 El factor resultante del punto 4.4 se multiplica por los nuevos desembolsos para obtener el ajuste a la reserva de incobrables por los desembolsos del mes.
- 4.6 Se obtiene el detalle de la cartera por nivel de mora.
- 4.7 En setiembre de cada año se determina un porcentaje promedio de separación de la cartera mayor a 90 días a tres y seis meses de la siguiente manera:
  - De la cartera en mora mayor a 90 días de marzo, se determina que porcentaje se separó a setiembre.
  - De la cartera en mora mayor a 90 días de junio, se determina que porcentaje se separó a setiembre.
- 4.8 El porcentaje obtenido se le aplica a la cartera en mora mayor a 90 días, para determinar un monto mínimo de reserva de incobrables requerido.
- 4.9 El saldo de la reserva de incobrables no puede ser menor al saldo del mes anterior.
- 4.10 Se realiza el registro contable correspondiente para ajustar la reserva de incobrables
- 4.11 Se valida el saldo contable de la reserva de incobrables

Anexos

Formato Archivo de Carga Débitos a cuenta del cliente.

Cambios

**Revisión No.1**

<b>Cláusula</b>	<b>Cambio</b>

Aprobación:

Elaborado por:

Jefe de contabilidad y operaciones

Aprobado por:

Gerente Financiera

Alberto Dobles

Gerente General

**Fin**

## PROCEDIMIENTO DE CUADRE DE CARTERA

### Propósito

Establecer el procedimiento por medio del cual se realiza el cuadro diario de Cartera Flexible y Tradicional, además del método de elaboración de cada uno de los archivos adicionales que están relacionados con esta función.

### Alcance/Política.

- Realizar el cuadro a partir de un reporte que muestra los saldos y los movimientos que sufrió la cartera en cada día, para plasmar en el sistema de contabilidad dichas transacciones; con el fin de que diariamente la contabilidad muestre los saldos de cartera acorde con el Betosys.

### Responsabilidades

#### Responsable 1.

#### Contabilidad

- Es responsable de la confección de los reportes y de realizar las correcciones y/o ajustes necesarios para que la información obtenida de Betosys cuadre con el sistema contable.

### Procedimientos

#### Responsable 1

#### **4.1** Generación de Reportes:

Descripción: generar los reportes originados por Betosys.

4.1.1. Accesar al **Sistema de Reportes** mediante el **Usuario** y **Clave** definidos para el **País** Costa Rica.

4.1.2. Menú de **OPERACIONES**, opción **Cuadre Cartera**: en el ícono del calendario, seleccionar el día del reporte a generar, seleccionar la opción **Tradicional** y botón **Generar**. El archivo que resulta de esto se abre en EXCEL, se marca toda la primera columna y utilizando Datos – Texto en Columnas, seleccionar *Delimitados*, en la siguiente pantalla *Separadores – Punto y Coma* y finalizar. Este archivo no se guarda ya que será utilizado en el punto 4.4.1.

4.1.3. Menú de **OPERACIONES**, opción **Reporte Query Cartera Flexible**: en el ícono del calendario, seleccionar el día del reporte a generar y botón **Generar**. El archivo que resulta de esto se abre en EXCEL, se marca toda la primera columna y utilizando Datos – Texto en Columnas, seleccionar *Delimitados*, en la siguiente pantalla *Separadores – Punto y Coma* y finalizar. Abrir el archivo de la siguiente dirección:

*Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Querys / (FORMATO) Query Cuadre Cartera Flexible*

La información resultante de **Reporte Query Cartera Flexible** se copia en éste archivo entre las columnas A (Fecha) y AA (Tipo\_Cartera\_Final) el archivo y el resultado de las fórmulas que están entre las columnas AE (Fecha) y BI (Ajuste Comisión Mora) se utilizará en el punto 4.3.1.

4.1.4. Menú de **OPERACIONES**, opción **Cuatro Hojas**: en el ícono del calendario, seleccionar el día del reporte a generar y

4.1.4.1 Seleccionar la opción **Ingreso Pagos** y botón **Generar**. El archivo que resulta de esto se abre en EXCEL, se marca toda la primera columna y utilizando Datos – Texto en Columnas, seleccionar *Delimitados*, en la siguiente pantalla *Separadores – Punto y Coma* y finalizar. Este archivo no se guarda ya que será utilizado en el punto 4.2.

4.1.4.2 Seleccionar la opción **Dist. Pagos** y botón **Generar**. El archivo que resulta de estos se abre en EXCEL, se marca toda la primera columna y utilizando Datos – Texto en Columnas, selecciona *Delimitados*, en la siguiente pantalla *Separadores – Punto y Coma* y finalizar. Este archivo no se guarda ya que será utilizado en el punto 4.2.

4.1.4.3 Seleccionar la opción **Ajustes Procesados** y botón **Generar**. El archivo que resulta de esto se abre en EXCEL, se marca toda la primera columna y utilizando Datos – Texto en Columnas, seleccionar *Delimitados*, en la siguiente pantalla *Separadores – Punto y Coma* y finalizar. Este archivo no se guarda ya que será utilizado en el punto 4.2.

4.1.4.4 Seleccionar la opción **Reasignación por Mov. Pago** y botón **Generar**. El archivo que resulta de esto se abre en EXCEL, se marca toda la primera columna y utilizando Datos – Texto en Columnas, seleccionar *Delimitados*, en la siguiente pantalla *Separadores – Punto y Coma* y finalizar. Este archivo no se guarda ya que será utilizado en el punto 4.2.

4.1.5. Menú de **OPERACIONES**, opción **Reporte Asientos Contable**: en el ícono del calendario, seleccionar el día del reporte a generar y

4.1.5.1 Seleccionar la opción **Resumido** y botón **Generar**. El archivo que resulta de esto se abre en EXCEL y se guarda en

*Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Reportes / Año / Mes / Día / Asientos*

4.1.5.2 Quitar la selección de la opción **Resumido** y botón **Generar**. El archivo que resulta de esto se abre en EXCEL, se marca toda la primera columna y utilizando Datos – Texto en Columnas, seleccionar *Delimitados*, en la siguiente pantalla *Separadores – Punto y Coma*, la octava columna (*DOCRELSERIE*) se convierte a formato de texto y finalizar. Finalmente se guarda en

Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Reportes / Año / Mes / Día / Asiento-Detalle

4.1.6. Menú de **OPERACIONES**, opción **Reporte Cartera Contable**: en el ícono del calendario, seleccionar el día del reporte a generar y

4.1.6.1 Seleccionar la opción **Resumido** y botón **Generar**. El archivo que resulta de esto se abre en EXCEL y se guarda en Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Reportes / Año / Mes / Día / Cartera

4.1.6.2 Quitar la selección de la opción **Resumido** y botón **Generar**. El archivo que resulta de esto se abre en EXCEL, se marca toda la primera columna y utilizando Datos – Texto en Columnas, seleccionar *Delimitados*, en la siguiente pantalla *Separadores – Punto y Coma*, la octava columna (*DOCRELSERIE*) se convierte a formato de texto y finalizar. Finalmente se guarda en

Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Reportes / Año / Mes / Día / Cartera-Detalle

## 4.2 Archivo de las Cuatro Hojas:

Se localiza en la ruta: Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Querys / (FORMATO) Reporte de las 4 hojas Flex. y Trad.

Descripción: formatea los reportes generados en el punto 4.1.4. de forma que las columnas de los mismos se adapten al formato que está establecido tanto en el Cuadre de Cartera como en el Reporte Transaccional. Este es un reporte no acumulativo, por lo tanto todos los días se debe borrar el contenido de las respectivas hojas para pegar los datos de los reportes que han sido generados.

4.2.1 El archivo que se generó en el punto 4.1.4.1. se copia y pega (pegado especial de valores) en la hoja **Ingreso Pagos** en la celda A6 (Fec. Registro Contable). Se rellenan o se borran las fórmulas que empiezan en la columna Y (Query) de acuerdo al tamaño del reporte.

4.2.2 El archivo que se generó en el punto 4.1.4.2. se copia y pega (pegado especial de valores) en la hoja **Dist. Pagos** en la celda A3 (Fec. Registro Contable Original). Se rellenan o se borran las fórmulas que empiezan en la columna AA (Query) de acuerdo al tamaño del reporte.

4.2.3 El archivo que se generó en el punto 4.1.4.3. se copia y pega (pegado especial de valores) en la hoja **Ajustes Procesados** en la celda A4 (Fec. Registro Contable Original). Se rellenan o se borran las fórmulas que empiezan en la columna AC (Query) de acuerdo al tamaño del reporte.

4.2.4 El archivo que se generó en el punto 4.1.4.4. se copia y pega (pegado especial de valores) en la hoja **Reasignación por Mov. Pago** en la celda A4 (Fec. Registro Contable Original). Se rellenan o se borran las fórmulas que empiezan en la columna AB (Query) de acuerdo al tamaño del reporte.

Archivo adicional N°1 **DESEMBOLSOS**: con base a la información del **Archivo de las Cuatro Hojas** se prepara un archivo adicional que es usado por otro funcionario del Departamento de Contabilidad para el cuadro diario de desembolsos. Para la preparación de éste, en el archivo del punto 4.2.2. se filtra en la columna M (Cod. Transacción) el código 24 que es el que corresponde a **Desembolso Línea de Crédito** y se pega en un archivo en blanco. En el archivo del punto 4.2.3. se filtra en la columna M (Cod. Transacción) los códigos 24 y 26 que corresponden al desembolso y a la comisión y se pega junto con el archivo donde se pegó el filtro anterior. Por último, en el archivo del punto 4.2.4. se filtra en la columna M (Cod. Transacción) los códigos 24 y 26 que corresponden al desembolso y a la comisión y se pega en el archivo donde se pegó el filtro anterior. El archivo que resulta de estos pasos se guarda en la dirección:

*Conta / BLP / Cuadre de Desembolsos / DESEMBOLSOS dd*

Archivo adicional N°2 **REPORTE TRANSACCIONAL CARTERA**: éste archivo recopila todos los **Archivo de las Cuatro Hojas** que se han generado durante el mes y es usado para varios propósitos de cuadro e integración de cuentas. Para la preparación de éste, tomamos el archivo visto en el punto **4.2. Archivo de las Cuatro Hojas**,

- Del punto 4.2.1. a partir de la columna Y (Query) hasta la AU (Producto) y las filas necesarias hacia abajo para abarcar toda la información.
- Punto 4.2.2. a partir de la columna AA (Query) hasta la AW (Producto) y las filas necesarias hacia abajo para abarcar toda la información.
- Punto 4.2.3. a partir de la columna AC (Query) hasta la AY (Producto) y las filas necesarias hacia abajo para abarcar toda la información.
- Punto 4.2.4. a partir de la columna AB (Query) hasta la AX (Producto) y las filas necesarias hacia abajo para abarcar toda la información.

Esto se copia y se pega (pegado especial de valores) en la hoja **Base** debajo de la última fila de información. Por último se actualizan todas las tablas dinámicas de éste archivo. El archivo se ubica en la dirección:

Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Cuadre de Cartera / Año / Mes / Reporte transaccional Cartera yyyy-mm

#### 4.3 Fin de Día Flexible:

Ruta: Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Cuadre de Cartera / Año / Mes / Cuadre de cartera de clientes Flexible yyyy-mm-dd

Descripción: cuadro diario de la Cartera Flexible. Se realiza el cuadro diario de las transacciones ocurridas; para esto, se copia y se modifica la fecha del último archivo de cuadro que se tenga y se realizan las siguientes indicaciones para cada una de las hojas del archivo:

4.3.1 Base Datos Rep-Cartera-Flex, se borra la información del día que se encuentra entre las columnas B (Fecha) y AF (Ajuste Comisión Mora). Luego se pega (pegado especial de valores) la información que se preparó en el punto 4.1.3. Las fórmulas que se encuentran entre las columnas BJ (Pagaré) y BN (Fecha) se copian y pegan en el archivo en el siguiente archivo:

Archivo adicional N°3 **INFORMACION DE CARTERA:**

Ruta: Conta / BLP / Operaciones / Cuadre de Recaudadores / 4- Pagos por deposito

Descripción: este archivo es utilizado por otro funcionario del Departamento de Contabilidad para verificar el saldo de los pagarés a la hora de realizar la carga de los pagos; diariamente se borra la

información y se sustituye por la recién generada. Una vez pegada la información del reporte de Cartera Flexible, se añade la información de la Cartera Tradicional, esto se explica en el punto 4.4.1.

4.3.2. Rep-Din-BaseCtra-Flex, esta hoja contiene diferentes tablas dinámicas que son la base de la hoja **ReporteCarteraFlex**.

4.3.3. Base Datos Rep-Tranx-Flex, se borra la información del día que se encuentra entre la columna C (Query) y Y (Producto). Esta hoja contiene las transacciones de la cartera Flexible que se detallan en el **Reporte de las Cuatro Hojas**; por lo que se pueden tomar de éste reporte o del **Reporte Transaccional**.

4.3.4. Rep-Din-Base-Tranx, esta hoja contiene una tabla dinámica que resume las transacciones de la hoja anterior.

4.3.5. AD-Manual, esta hoja contiene los asientos manuales que deban realizarse para ajustar cualquier transacción que se haya dado en la cartera y que no se encuentre definida como parte de los **Asientos Automáticos**.

4.3.6. AD-Automático, del archivo preparado en el punto 4.1.6.2 se filtra de la columna E (Producto) el tipo 1 que corresponde a la cartera Flexible y se copia la información resultante en la hoja **AD-Automático** en la celda C2 (INT\_CARTERA\_INICIAL). Después, del archivo preparado en el punto 4.1.5.2 se filtra de la columna C (Producto) el tipo 1 que corresponde a la cartera Flexible y se copia la información resultante en la hoja **AD-Automático** en la celda C5439 (INT\_CARTERA). Estos dos archivos que se han pegado en éste punto representan los asientos automáticos que genera el sistema para cada una de las transacciones o cambios de estatus de cartera, que requieran contabilización y que ya han sido previamente parametrizados en el sistema.

4.3.7. Rep-Din-Ad-Automatic, esta hoja contiene una tabla dinámica que resume las transacciones de la hoja anterior.

4.3.8. ReporteCarteraFlex, esta hoja muestra los saldos de la cartera, separados por Dueño y por Estatus, además muestra los cambios de estatus de cartera que se hayan dado entre sí. Se debe copiar

en valores la columna Q (Saldos Final) sobre la columna U (Saldos Final) esto para que en la columna U quede el saldo final del día anterior a la fecha de cuadro y que cualquier diferencia que surgiese se valide a través de las fórmulas de la columna V (Diferencia).

***En este punto del proceso se deben actualizar todas las tablas dinámicas del archivo.***

4.3.9. Cuadre-Ctera-Flex, esta hoja muestra el cuadro que debe existir entre los saldos contables del SAP y los saldos de cartera según los reportes de Betosys. La columna I muestra las diferencias para cada una de las cuentas contables que afecta la cartera y que para las mismas se debe analizar el origen de dicho descuadre y realizar la corrección contable que amerite.

4.3.10. Bal-compro, en esta hoja se pega un Balance de Comprobación generado de SAP una vez que la partida contable para éste Fin de Día fue mayorizada.

**4.4 Fin de Día Tradicional:**

Ruta: Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Cuadre de Cartera / Año / Mes / Cuadre de cartera de clientes Tradicional yyyy-mm-dd

Y además de éste archivo, tomar en cuenta éste otro:

Ruta: Conta / BLP / Cuadre de Cartera / Nuevo Proceso Cuadre de Cartera / Cuadre de Cartera / Año / Mes / Reporte detallado de cartera Tradicional yyyy-mm-dd

Descripción: cuadro diario de la Cartera Tradicional. Se realiza el cuadro diario de las transacciones ocurridas; para esto, se copian y se modifican en estos dos archivos, la fecha de los últimos documentos de cuadro que se tengan y se realizan las siguientes indicaciones para cada una de las hojas:

4.4.1. Reporte detallado de cartera Tradicional: se borra la información del día que se encuentra entre las columnas A (Fecha) y AP (Producto1) de la hoja **Reporte**, luego se pega (pegado especial de valores) la información que se preparó en el punto 4.1.2. y se rellenan las fórmulas de las columnas AR (Producto Contable) hasta CH (Días Mora), también las de las columnas CJ (Pagaré)

hasta CN (Fecha) y por último, las de las columnas CP (Fecha) hasta DI (Tipo\_Cartera\_Final). El primer bloque de fórmulas es el que tomará de referencia la tabla dinámica que resumirá las transacciones del día en la hoja **Tabla\_Reporte**, esto para disminuir la cantidad de líneas del archivo de cuadro de carterera y por ende disminuir el tamaño del archivo. El segundo bloque de fórmulas corresponde a la información que se pegará en el archivo indicado en el punto 4.3.1. Para finalizar, el último bloque de fórmulas se utiliza en un archivo llamado **Separación de Cartera Período Fiscal yyyy**, pero la preparación de éste archivo será detallado en el manual de procedimientos de Archivos de Cartera Separada. Se actualizan las tablas dinámicas de éste archivo.

4.4.2. Base Datos Rep-Cartera-Trad, se borra la información del día que se encuentra entre las columnas E (Fecha) y AR (Dif2). En el archivo del punto 4.4.1, hoja **Tabla\_Reporte** se filtra de esta tabla dinámica los productos contables 2 (Tradicional) y 3 (Motos) y las fórmulas resultantes que se encuentra entre las columnas AP (Fecha) y CC (Dif2) se copian y pegan (pegado especial de valores) en la celda E5, se rellenan las fórmulas que se encuentran entre las columnas B (Producto) y D (Prod Status\_Ini) hasta donde haya quedado la información recién copiada. Volver al archivo anterior y repetir todo el proceso descrito, pero habiendo filtrado el Producto Contable 4 (Beto Chance).

4.4.3. Rep-Din-BaseCtra-Trad, esta hoja contiene diferentes tablas dinámicas que son la base de la hoja **ReporteCarteraTrad**.

4.4.4. Base Datos Rep-Tranx-Trad, se borra la información del día que se encuentra entre la columna C (Query) y Y (Producto). Esta hoja contiene las transacciones de la carterera Tradicional que se detallan en el **Reporte de las Cuatro Hojas**; por lo que se pueden tomar de éste reporte o del **Reporte Transaccional**.

4.4.5. Rep-Din-Base-Tranx, esta hoja contiene una tabla dinámica que resume las transacciones de la hoja anterior.

4.4.6. AD-Manual, esta hoja contiene los asientos manuales que deban realizarse para ajustar cualquier transacción que se haya dado en la cartera y que no se encuentre definida como parte de los **Asientos Automáticos**.

4.4.7. AD-Automático, del archivo preparado en el punto 4.1.6.2 se filtra de la columna E (Producto) los tipos 2, 3 y 4 que corresponde a la cartera Tradicional y se copia la información resultante en la hoja **AD-Automático** en la celda C2 (INT\_CARTERA\_INICIAL). Después, del archivo preparado en el punto 4.1.5.2 se filtra de la columna C (Producto) los tipos 2, 3 y 4 que corresponde a la cartera Tradicional y se copia la información resultante en la hoja **AD-Automático** en la celda C110526 (INT\_CARTERA). Estos dos archivos que se han pegado en éste punto representan los asientos automáticos que genera el sistema para cada una de las transacciones o cambios de estatus de cartera, que requieran contabilización y que ya han sido previamente parametrizados en el sistema.

4.4.8. Rep-Din-Ad-Automatic, esta hoja contiene una tabla dinámica que resume las transacciones de la hoja anterior.

4.4.9. ReporteCarteraTrad, esta hoja muestra los saldos de la cartera, separados por Dueño y por Estatus, además muestra los cambios de estatus de cartera que se hayan dado entre sí. Se debe copiar en valores la columna S (Saldos Final) sobre la columna X (Saldos Final) esto para que en la columna X quede el saldo final del día anterior a la fecha de cuadro y que cualquier diferencia que surgiese se valide a través de las fórmulas de la columna Y (Diferencia).

***En este punto del proceso se deben actualizar todas las tablas dinámicas del archivo.***

4.4.10. Cuadre-Ctera-Trad, esta hoja muestra el cuadro que debe existir entre los saldos contables del SAP y los saldos de cartera según los reportes de Betosys. La columna I muestra las diferencias para cada una de las cuentas contables que afecta la cartera y que para las mismas se debe analizar el origen de dicho descuadre y realizar la corrección contable que amerite.

4.4.11. Balance, en esta hoja se pega un Balance de Comprobación generado de SAP una vez que la partida contable para éste Fin de Día fue mayorizada.

Anexos

Cambios

### Revisión No.1

Cláusula	Cambio

Aprobación:

Elaborado por: Auxiliar Contable

Aprobado por:

Gerente Financiera

Jefe de Operaciones

Gerente General

**Fin**

## CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es el reglamento que se debe utilizar para la calificación de deudores físicos para las entidades financieras?

---

---

2. ¿Conoce cuál es la clasificación de deudores que se debe realizar según el acuerdo SUGEF?

Sí  No

Cuál es? \_\_\_\_\_

3. ¿Según la categoría de riesgo conoce cuál es la calificación que se le debe dar a los deudores?

Sí  No

Cuál es? \_\_\_\_\_

4. ¿Conoce cuál es la clasificación según la capacidad de pago de los deudores?

Sí  No

Cuál es? \_\_\_\_\_

5. ¿Conoce las metodologías para la calificación de la capacidad de pago del deudor del grupo 2?

Sí  No

Cuáles son? \_\_\_\_\_

6. ¿Conoce que utilizan como complemento las entidades para el análisis de la capacidad de pago del deudor y cuál es el objetivo?

Sí  No

Qué es? \_\_\_\_\_

7. ¿Los análisis de estrés que forman parte de la entidad en sus políticas crediticias deben hacerse solo durante la formalización de la operación crediticia?

Sí  No

En que otras situaciones?

\_\_\_\_\_

8. ¿Cuál es el centro de Información dónde se le asigna y se evalúa un nivel de comportamiento de pago histórico al deudor?

Donde? \_\_\_\_\_

9. ¿Conoce cuál es la clasificación que debe realizar la entidad según el comportamiento de pago histórico del deudor?

Cuál sería ?

---

10. ¿Cuáles son algunas políticas aprobadas por la junta directiva u órgano equivalente para el otorgamiento, evaluación, seguimiento, y la gestión de las operaciones crediticias?

- a. Cobro administrativo, Cobro Judicial, Capacidad de pago.
- b. Valoración de garantías, liquidación de operaciones.
- c. Administración de bienes recibidos en dación de pago o adjudicación.
- d. Todas las anteriores.

11. ¿Sabía que la entidad debe mantener un expediente de crédito de cada deudor?

Sí  No

Que debe haber dentro del expediente?

---

---

---

---

12. ¿Sabe cuáles son las categorías de riesgo morosidad máxima del deudor que determina la calificación del deudor?

Sí  No

Cuáles son?

---

13. ¿Sabe cuál es el porcentaje de estimación genérica que debe mantener la entidad al cierre de cada mes del total del saldo adeudado de las operaciones crediticias sujetas a estimación?
- a. 2%
  - b. 1%
  - c. 0.5%
  - d. 1.5%
14. ¿Sabe cuál es la estimación adicional para personas físicas deudoras cuyo indicador de cobertura del servicio de las deudas se encuentre por encima del indicador prudencial?
- a. 2%
  - b. 1%
  - c. 1.5%
  - d. 0.5%
15. ¿Sabe cuál es el indicador prudencial para personas físicas con créditos hipotecarios y de consumo sin garantía hipotecaria?
- a. 38%
  - b. 30%
  - c. 35%
  - d. 33%
16. ¿Cuál es la estimación genérica adicional para los créditos de moneda extranjera colocados en deudores no generadores de divisas?
- a. 2%
  - b. 1%

- c. 1.5%
- d. 0.75%

17. ¿Sabe cuál es el cálculo de la estimación sobre la parte descubierta de cada operación crediticia del deudor?

Sí  No

¿Cuál es? \_\_\_\_\_

18. ¿Sabe cuáles son los porcentajes de estimación específica sobre la parte descubierta y cubierta de cada operación para una categoría de riesgo B1?

- a. 10% y 0.5%
- b. 5% y 0.5%
- c. 15% y 1%
- d. 12% y 1.5%

19. ¿Si el deudor se encontraba antes de tener una operación crediticia especial en una categoría de riesgo E durante cuánto tiempo mantiene su calificación y cuanto es su estimación?

- a. 150 días y 50%
- b. 75 días y 80%
- c. 180 días y 100%
- d. 120 días y 90%

20. ¿Sabe usted que garantía se puede considerar para el cálculo de las estimaciones para personas físicas?

Sí  No

¿Cuál es?

---

21. ¿Sabe que tan frecuente debe mantener registro contable la entidad del monto de la estimación específica y genérica?

Cada mes  a Bimestre  Cada Trimestre  Cada cuatrimestre

22. ¿Conoce como debe ser calificado un deudor el cual antes de tener una operación crediticia especial estaba calificada con categorías de riesgo de la A1 hasta la C1 o no estaba calificado?

- a. C1
- b. B1
- c. B2
- d. A2

23. ¿Conoce cuál es procedimiento para mejorar la categoría de riesgo del deudor cuando la entidad adquiere cartera de crédito de entidades de su mismo grupo empresarial?

Sí  No

¿Cuál es?

24. ¿Conoce cuál es el período durante el cual no se puede mejorar la categoría de riesgo del deudor?
- a. A partir de su fecha máxima de pago.
  - b. A partir de su fecha de corte.
  - c. A partir de su fecha de ciclo.
  - d. A partir de que venza el período de gracia del principal otorgado en la operación crediticia.
  - e.
25. ¿Sabe cuándo se debe liquidar las operaciones de crédito contra la estimación individual?
- a. Cuando el cliente no quiera pagar
  - b. Cuando pase un año en mora sin pagar
  - c. Luego de agotar gestiones administrativas y cobro judicial y haya imposibilidad práctica de recuperación
  - d. Cuando se haga el cierre contable

26. ¿Conoce en qué consiste la liquidación de una operación de crédito contra la estimación y cuál es el plan al que debe ajustarse?

Sí  No

¿En qué consiste?

---

27. ¿Sabe usted cada cuanto debe la entidad informar a la SUGEF el detalle de operaciones crediticias e instrumentos financieros liquidados?
- a. Cada mes
  - b. Cada Bimestre
  - c. Cada Trimestre
  - d. Cada Cuatrimestre

28. ¿Sabe cuál es el procedimiento de la supervisión in situ de la cartera crediticia?

Sí

No

¿Cómo es?

---

29. ¿Sabe usted las razones por la cual se podría sancionar la entidad?

- a. Negativa a proporcionar información sobre las operaciones crediticias.
- b. Impedimento u obstaculización de inspección o supervisión de sus operaciones.
- c. Alteración de registros contables o presentación de información falsa e incompleta.
- d. Todas las anteriores.

Nombre Encuestado (a):

---

## **ACUERDO SUGEF 1-05 REGLAMENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE DEUDORES**

Aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 7, del Acta de la Sesión 540-2005. Celebrada el 24 de noviembre del 2005. Publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” N° 238, del viernes 9 de diciembre del 2005.

### **CONSIDERANDOS**

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 7 del Acta de la Sesión 540-2005, celebrada el 24 de noviembre del 2005, considerando que: 1. mediante acuerdo adoptado en el Artículo 4 del Acta de la Sesión 3-95 del 20 de diciembre de 1995, el anterior Consejo Directivo de la Superintendencia General de Entidades Financieras emitió las

“Normas generales para la clasificación y calificación de los deudores de la cartera de crédito, según el riesgo y para la constitución de las estimaciones correspondientes”, Acuerdo SUGEF 1-95, 2. la experiencia en la aplicación del Acuerdo SUGEF 1-95 ha evidenciado la necesidad de incorporar mayores elementos de juicio para el supervisor a la hora de calificar a los deudores y calcular la estimación de sus operaciones crediticias. Esta normativa pretende ajustarse a las mejores prácticas de supervisión a nivel internacional, que reconocen que el criterio del supervisor al valorar los hechos y circunstancias específicas en la aplicación de la normativa prudencial constituye un elemento fundamental para el ejercicio de una supervisión efectiva, 3. el Artículo 131, inciso m) de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica establece la posibilidad de flexibilizar las normas para clasificar y calificar a los deudores con créditos por montos inferiores al límite que fije la Superintendencia, por lo cual se establecen dos grupos de deudores en función del monto total adeudado. El grupo que comprende a los deudores con saldos mayores a  $\text{¢}50.000.000,00$  serán calificados con base en tres criterios: la capacidad de pago, el comportamiento de pago histórico y la morosidad. Los deudores con saldos iguales o menores a  $\text{¢}50.000.000,00$  se calificarán únicamente con base en su morosidad y su comportamiento de pago histórico, 4. las garantías reducen la exposición al riesgo de crédito, por lo que es razonable tomar en cuenta su efecto como mitigador del riesgo, en el tanto las mismas estén bien constituidas y bien valoradas. Por lo tanto, el porcentaje de estimación que corresponda a la calificación del deudor se aplicaría sobre el saldo al descubierto. Asimismo se considera razonable la aceptación de la garantía como mitigador de riesgo aún en las categorías de mayor riesgo, pero ponderando su valor a menos de un cien por ciento, 5. se estima prudente en una sana administración del riesgo definir a las operaciones crediticias cuyas condiciones de pago han sido modificadas con frecuencia o que cuentan con condiciones de pago especiales

como operaciones especiales. En estos casos se le debe mantener la calificación al deudor por un periodo de tiempo prudencial antes de mejorar su calificación con el fin de evaluar el comportamiento de pago del deudor bajo los términos modificados o mantener la calificación al deudor mientras tenga al menos una operación crediticia con condiciones de pago especiales, 6. se estima procedente aumentar el número de categorías de riesgo para calificar a los deudores, permitiendo así una medición más precisa del riesgo del deudor, 7. se estima conveniente reunir en un solo cuerpo normativo todo lo relacionado con la estimación asociada a créditos, bienes adquiridos en pago de obligaciones y cuentas por cobrar, para lo cual se han trasladado del Plan de Cuentas de Entidades Financieras las regulaciones correspondientes. En este proceso también se han adecuado las regulaciones que así lo han requerido para guardar la consistencia con el presente Reglamento, 8. en virtud de que el presente Reglamento prevé la emisión de lineamientos generales mediante acuerdo del Superintendente General de Entidades Financieras, y dado que resulta necesario su conocimiento para un adecuado análisis, se estima conveniente solicitar al Superintendente que emita los lineamientos generales en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la firmeza del presente acuerdo, 9. mediante Artículo 8 del Acta de la Sesión 513-2005, celebrada el 23 de junio del 2005, se remitió en consulta el citado proyecto de “Reglamento para la Calificación de Deudores”.

## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Objeto**

Este Reglamento tiene por objeto cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros.

### **Artículo 2. Alcance**

Las disposiciones establecidas en este Reglamento son aplicables a las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF). Se exceptúa de la aplicación de este Acuerdo, a las operaciones de crédito realizadas por entidades supervisadas por la SUGEF mediante operaciones diferidas de liquidez, en moneda nacional y extranjera y bajo la modalidad no garantizada, efectuadas con el Banco Central de Costa Rica como contraparte directa.

### Artículo 3. Definiciones

Para los propósitos de estas disposiciones se entiende como: a. Capacidad de pago: Situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas. b. Comportamiento de pago histórico: Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte. c. Crédito revolutivo: Operación crediticia que faculta al deudor el uso de fondos hasta un límite preautorizado, en la cual cada pago aumenta la disponibilidad de fondos, tales como líneas de crédito, tarjetas de crédito, sobregiros, y otras operaciones crediticias similares. Deudor (o codeudor): Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente se considerará como tal al descontatario en caso de un contrato de descuento, el cedente en una cesión con recurso, el obligado a pagar un documento en una cesión sin recurso, o la persona a la que la entidad concede un aval o garantía. e. Expediente de crédito: Registro electrónico, documentación física y electrónica que la entidad mantiene sobre cada deudor. f. Morosidad: El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del

primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago. g. Operación back to back: Operación crediticia cuyo saldo total adeudado se encuentra totalmente cubierto mediante un contrato entre la entidad acreedora y el deudor, en el que ambos acuerdan expresamente que en caso de incumplimiento de las condiciones pactadas, la entidad acreedora de manera incondicional, inmediata e irrevocable realizará la compensación del saldo total adeudado de la operación crediticia contra las sumas de dinero en efectivo que le han sido entregadas o contra instrumentos de deuda emitidos por ella misma que se encuentran en su poder y traspasados a favor de la entidad al amparo de dicho contrato, produciéndose con tal compensación la extinción de las deudas compensadas y liberándose tanto al deudor como a la entidad de cualquier obligación producto de dicha operación.

Operación crediticia: Toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual - asumiendo un riesgo de crédito- una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones. i. Operación crediticia especial: Operación crediticia que por sus condiciones contractuales de pago pueda ser utilizada para evitar la mora o que por las modificaciones a sus condiciones contractuales de pago puedan estar ocultando la mora de la operación. Entre otras, son operaciones especiales las siguientes: 1. La operación crediticia adquirida por la entidad que corresponda a un deudor respecto del cual la misma entidad hubiese vendido, cedido o de cualquier otra forma traspasado al menos una operación con anterioridad. 2. la operación crediticia modificada más de una vez en un periodo de 24 meses mediante readecuación, prórroga, refinanciamiento o una combinación de estas modificaciones; 3. el crédito revolutivo, excepto los siguientes casos: i.

aquel destinado exclusivamente para la emisión de avales, garantías de cumplimiento y garantías de participación.

aquel destinado al financiamiento de ciclos definidos de negocio cuyos desembolsos no sean readecuados, prorrogados o refinanciados, excepto capital de trabajo, iii. aquel destinado al financiamiento de capital de trabajo, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones: a. el saldo total desembolsado, sea reducido a cero durante un periodo no menor de dos semanas por lo menos una vez cada doce meses, o b. el deudor cumpla, simultáneamente, las siguientes condiciones: 1. se ubique en Nivel 1 o Nivel 2 de capacidad de pago. En caso de que la capacidad de pago sea Nivel 2, deberá existir en el expediente un análisis semestral de la capacidad de pago del deudor, y éste no podrá permanecer en este nivel por más de un año. Este párrafo no aplica para deudores clasificados en Grupo 2, 2. se ubique en Nivel 1 de Comportamiento de Pago Histórico, y 3. se presente una morosidad igual o menor a 30 días. iv. las operaciones de tarjeta de crédito,

la operación de pago único de principal a la fecha de vencimiento con un plazo mayor a seis meses y la operación de pago único de principal e intereses a la fecha de vencimiento con un plazo mayor a tres meses. Se exceptúa de esta disposición, las operaciones crediticias cuya fuente de repago sea mediante la liquidación de bonos de deuda política; 5. la operación que a juicio de la entidad califique como operación crediticia especial; y 6. la operación crediticia que a juicio de la SUGEF está siendo utilizada para evitar la mora o, por las modificaciones que ha sufrido, está ocultando la mora de la operación. Se excluye la operación Back to Back, las operaciones contingentes, la operación de pago único de principal a la fecha de vencimiento con un plazo mayor a seis meses y menor a un año, cuyo destino sea exclusivamente el sector agrícola, para los cultivos que a juicio de la SUGEF presenten usualmente un flujo de caja que

hace necesario una operación crediticia de pago único de principal a la fecha de vencimiento. Estos cultivos deben ser definidos por la SUGEF en los Lineamientos Generales. j. Operación prorrogada: Operación crediticia en la que por lo menos un pago total o parcial de principal o intereses ha sido postergado a una fecha futura en relación con las condiciones contractuales vigentes.

Operación readecuada: Operación crediticia en la que por lo menos una de las condiciones de pago contractuales vigentes ha sido modificada, excepto la 10 Acuerdo Sugef 1-05 modificación por prórroga, la modificación por pagos adicionales a los pactados en la tabla de pagos de la operación, la modificación por pagos adicionales con el propósito de disminuir el monto de las cuotas, el cambio en el tipo de moneda respetando la fecha pactada de vencimiento y la reducción de la tasa fija de interés o del margen fijo por encima de una tasa de referencia ajustable, respetando en ambos casos la fecha de vencimiento y la periodicidad de pago pactadas.

Operación refinanciada: Operación crediticia con al menos un pago de principal o intereses efectuado total o parcialmente con el producto de otra operación crediticia otorgada por el mismo intermediario financiero o cualquier otra empresa del mismo grupo o conglomerado financiero al deudor o a una persona de su grupo de interés económico. En caso de la cancelación total de la operación crediticia, la nueva operación crediticia es considerada como refinanciada. En el caso de una cancelación parcial, tanto la operación crediticia nueva como la ya existente son consideradas como refinanciadas. m. Persona(s): La(s) persona(s) física(s) o jurídica(s), o cualquier otra figura o estructura jurídica o contractual. n. Riesgo de crédito: Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito. o. Saldo total adeudado: Suma de saldo de

principal directo o contingente, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a una operación crediticia. p. Valor ajustado de la garantía: Valor que se obtiene al multiplicar el valor (del avalúo, de mercado o facial, según corresponda) de la garantía por el porcentaje de aceptación, todo según el Artículo 14 de este Reglamento y los respectivos Lineamientos Generales. q. Riesgo cambiario del crédito: Es la posibilidad de pérdidas económicas por el incumplimiento por parte del deudor, de las condiciones pactadas, debido a variaciones en el tipo de cambio que incidan en su capacidad de pago. El incumplimiento de pago puede presentarse al otorgar créditos en una moneda diferente al tipo de moneda en que el deudor genera sus ingresos netos y flujos de caja significativos.

Artículo 4. Clasificación del deudor La entidad debe clasificar a sus deudores en dos grupos de la siguiente forma: a. Grupo 1: Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es mayor al límite que fije el Superintendente General de Entidades Financieras (en adelante “el Superintendente”) mediante resolución razonada. b. Grupo 2: Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es menor o igual al límite que fije el Superintendente mediante resolución razonada. Para efectos de clasificación del deudor, en el cálculo de la suma de los saldos totales adeudados a la entidad, debe considerarse lo siguiente:

se excluyen los saldos de las operaciones back to back y la parte cubierta con depósito previo de las siguientes operaciones: garantías, avales y cartas de crédito; y b. el saldo de principal contingente debe considerarse por su equivalente de crédito según el Artículo 13. Artículo 5.

Categorías de riesgo La entidad debe calificar individualmente a los deudores en una de las ocho categorías de riesgo, las cuales se identifican con A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E, correspondiendo la categoría de riesgo A1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría E a la de mayor riesgo de crédito. Artículo 6. Lineamientos Generales Mediante acuerdo y de

conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, el Superintendente debe emitir los Lineamientos Generales necesarios para la aplicación de esta normativa. Estos lineamientos generales pueden ser modificados por el Superintendente cuando identifique elementos adicionales que puedan poner en riesgo a las entidades.

**CAPÍTULO II CALIFICACIÓN DE LOS DEUDORES** Artículo 7. Análisis de la capacidad de pago La entidad debe calificar la capacidad de pago de los deudores del Grupo 1, con base en las metodologías aprobadas por la Junta Directiva o autoridad equivalente. Estas metodologías deben ser consonantes con sus políticas crediticias y congruentes con el tipo de deudor de que se trate, las líneas de negocio y productos crediticios. Las metodologías deberán considerar, al menos, los siguientes aspectos: a. Situación financiera, ingreso neto y flujos de efectivo esperados: Análisis de la fortaleza financiera y de la estabilidad y continuidad de las fuentes principales de ingresos. La efectividad del análisis depende de la calidad y oportunidad de la información.

b. Antecedentes del deudor y del negocio: Análisis de la experiencia en el giro del negocio y la calidad de la administración. c. Situación del entorno sectorial: Análisis de las principales variables del sector que afectan la capacidad de pago del deudor.

d. Vulnerabilidad a cambios en la tasa de interés y el tipo de cambio: Análisis, bajo escenarios de estrés, de la capacidad del deudor para enfrentar cambios en la tasa de interés y el tipo de cambio. e. Otros factores: Análisis de otros factores que pueden incidir sobre la capacidad de pago del deudor. Los aspectos que pueden evaluarse, pero no limitados a éstos, son los ambientales, tecnológicos, patentes y permisos de explotación, representación de productos o casas extranjeras, relación con clientes y proveedores significativos, contratos de venta, riesgos legales y riesgo país (este último en el caso de deudores domiciliados en el extranjero). Las

metodologías para la calificación de la capacidad de pago del deudor, tanto en la etapa de otorgamiento del crédito como en las etapas de seguimiento y control, pueden apoyarse en análisis estadísticos a partir de portafolios crediticios, determinados por la propia entidad financiera con base en características comunes entre los deudores que sean de utilidad para establecer esquemas de calificación de capacidad de pago. La calificación de la capacidad de pago del deudor debe establecerse bajo escenarios de estrés, con base en las metodologías aprobadas por la Junta Directiva o autoridad equivalente.

Cuando el deudor cuente con una calificación de riesgo de una agencia calificadora, ésta debe considerarse como un elemento adicional en la evaluación de la capacidad de pago del deudor. Para el uso de las calificaciones rige lo dispuesto al respecto en el Artículo 15. La entidad debe clasificar la capacidad de pago del deudor en 4 niveles: (Nivel 1) tiene capacidad de pago, (Nivel 2) presenta debilidades leves en la capacidad de pago, (Nivel 3) presenta debilidades graves en la capacidad de pago y (Nivel 4) no tiene capacidad de pago. Para la clasificación de la capacidad de pago, el deudor y su codeudor o codeudores deben ser objeto de evaluación de forma conjunta. La clasificación conjunta de la capacidad de pago podrá utilizarse únicamente para determinar el porcentaje de estimación de la operación en la cual las partes son deudor y codeudor. Para el deudor cuya suma de los saldos totales adeudados en la entidad es mayor al límite que fije el Superintendente, la presentación de estados financieros auditados individuales es un requisito indispensable para calificar su capacidad de pago en el Nivel 1. En los Lineamientos Generales se definen los aspectos mínimos que debe analizar la entidad en sus evaluaciones de la capacidad de pago.

Artículo 7bis. Análisis de la capacidad de pago para deudores del Grupo 2 [41] [45] La entidad debe calificar la capacidad de pago de los deudores del Grupo 2, con base en las metodologías

aprobadas por la Junta Directiva o autoridad equivalente. Estas metodologías deben ser consonantes con sus políticas crediticias y congruentes con el tipo de deudor que se trate, las líneas de negocio y productos crediticios. Las metodologías para la calificación de la capacidad de pago del deudor, tanto en la etapa de otorgamiento del crédito como en las etapas de seguimiento y control, pueden apoyarse en análisis estadísticos a partir de portafolios crediticios, determinados por la propia entidad.

financiera con base en características comunes entre los deudores que sean de utilidad para establecer esquemas de calificación de capacidad de pago. La calificación de la capacidad de pago del deudor debe establecerse bajo escenarios de estrés, con base en las metodologías aprobadas por la Junta Directiva o autoridad equivalente. Como complemento del análisis de capacidad de pago del deudor, en cuanto a la estabilidad y continuidad del flujo de ingresos para la atención de las obligaciones, las entidades podrán valorar la existencia de seguros de protección crediticia por desempleo, accidente, por muerte e incapacidad total o parcial del deudor; bajo modalidades tales como seguros colectivos, seguros individuales autoexpedibles o no autoexpedibles. Estos mecanismos de protección también tienen el objetivo de proteger el patrimonio familiar de los deudores y no debe condicionarse el otorgamiento del crédito a la adquisición de estos seguros. [45] La frecuencia y actualización de estos análisis de estrés deben estar definidas por la entidad en sus políticas. Sin embargo, los resultados de dichos análisis deben constituirse en un insumo esencial para la toma de decisiones, previo a la formalización de cualquier operación crediticia, y a la autorización de cualquier prórroga, readecuación, refinanciación o combinación de esas. La entidad debe clasificar la capacidad de pago del deudor, para lo cual deberá contar con la escala de niveles que estime conveniente de acuerdo con su política crediticia. Para efectos de reporte a la SUGEF la entidad deberá asociar sus

diferentes niveles internos en 4 niveles: (Nivel 1) tiene capacidad de pago, (Nivel 2) presenta debilidades leves en la capacidad de pago, (Nivel 3) presenta debilidades graves en la capacidad de pago y (Nivel 4) no tiene capacidad de pago. Para la clasificación de la capacidad de pago, el deudor y su codeudor o codeudores deben ser objeto de evaluación de forma conjunta. La clasificación conjunta de la capacidad de pago podrá utilizarse únicamente para determinar el porcentaje de estimación de la operación en la cual las partes son deudor y codeudor.

En los Lineamientos Generales se definen aspectos que se espera implemente la entidad en sus evaluaciones de la capacidad de pago. Artículo 8. Análisis del comportamiento de pago histórico [40] La entidad debe evaluar el comportamiento de pago histórico del deudor con base en el nivel de comportamiento de pago histórico asignado al deudor por el Centro de Información Crediticia de la SUGEF. Adicionalmente la entidad podrá complementar esta evaluación con referencias crediticias, comerciales o ambas, según su política crediticia. La entidad debe clasificar el comportamiento de pago histórico en 3 niveles: (Nivel 1) el comportamiento de pago histórico es bueno, (Nivel 2) el comportamiento de pago histórico es aceptable y (Nivel 3) el comportamiento de pago histórico es deficiente. En todo caso el nivel asignado por la entidad no puede ser un nivel de riesgo menor al nivel de comportamiento de pago histórico asignado al deudor por el Centro de Información Crediticia de la SUGEF.

En los Lineamientos Generales se detalla la metodología para calcular el nivel de comportamiento de pago histórico de los deudores utilizada por el Centro de Información Crediticia de la SUGEF.

Artículo 9. Políticas, procedimientos y documentación mínima en el expediente de crédito [25] [40] La entidad debe contar con políticas aprobadas por la Junta Directiva u órgano equivalente, para el otorgamiento, evaluación, seguimiento y la gestión continua de las operaciones

crediticias, la evaluación de la capacidad de pago de todos sus deudores, el cobro administrativo, el cobro judicial, la valoración de garantías, liquidación de operaciones por aplicación de la estimación correspondiente y el mantenimiento de las operaciones liquidadas en la cuenta de orden correspondiente, la administración de bienes recibidos en dación de pago o adjudicación y la aplicación de los recursos derivados de la venta de los bienes adjudicados. La administración superior implementará la estrategia de riesgo de crédito aprobada por la Junta Directiva o autoridad equivalente, así como el desarrollo de los procedimientos para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito; además, comunicará los resultados de su implementación a la junta Directiva o autoridad equivalente. La evaluación de la exposición del deudor al riesgo de variaciones en el tipo de cambio y las tasas de interés, y los resultados de los análisis de estrés, deben encontrarse debidamente sustentados en el expediente de crédito del deudor. La entidad debe mantener en el expediente de crédito de cada deudor, la información que justifica la calificación del deudor y el monto de la estimación de cada una de sus operaciones, así como los documentos y registros que evidencian el cumplimiento de las políticas y procedimientos. Artículo 10. Calificación del deudor [7] [14] [20] [30] [40] [43] El deudor clasificado en el Grupo 1 o en el Grupo 2 debe ser calificado por la entidad de acuerdo con los parámetros: morosidad máxima del deudor en la entidad, determinada al cierre del mes en curso; comportamiento de pago histórico y capacidad de pago, todo según el siguiente cuadro:

Categoría de riesgo	Morosidad	Comportamiento de pago histórico	Capacidad de pago
A1	igual o menor a 30 días	Nivel 1	Nivel 1
A2	igual o menor a 30 días	Nivel 2	Nivel 1
B1	igual o menor a 60 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2
B2	igual o menor a 60 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
C1	igual o menor a 90 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
C2	igual o menor a 90 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
D	igual o menor a 120 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2

Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4 15 Acuerdo Sugef 1-05 El deudor puede ser calificado por la entidad en la categoría de menor riesgo para la cual éste cumpla con las condiciones de todos los parámetros de evaluación o en cualquier otra categoría de mayor riesgo. Para todos los efectos, el deudor que no mantenga una autorización vigente para que se consulte su información crediticia en el Centro de Información Crediticia (CIC) de la SUGEF, no puede ser calificado en las categorías de riesgo de la A1 hasta la B2. La citada autorización aplica únicamente para los deudores que a partir de la entrada en vigencia de este Reglamento constituyan una operación crediticia nueva en el sistema financiero, renueven o modifiquen una línea de crédito existente o, en el caso de tarjetas de crédito, cuando se dé el cambio físico de la tarjeta, pero en este último caso, debe aplicarse a más tardar 4 años después de la entrada en vigencia de este Reglamento. La restricción en cuanto a la calificación de riesgo a que se refiere este Artículo se aplicará trascurrido un mes respecto del último periodo para el cual la SUGEF comunicó el requerimiento de autorización. Se exime del requerimiento de autorización para consultar la información crediticia en el Centro de Información Crediticia de la SUGEF, a las operaciones crediticias que realicen los bancos privados con los bancos comerciales del Estado, en cumplimiento del artículo 59 de la Ley 1644, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, y a las realizadas con bancos extranjeros. Asimismo, el deudor con al menos una operación crediticia comprada a un intermediario financiero domiciliado en Costa Rica y supervisado por la SUGEF debe ser calificado por lo menos durante un mes en la categoría de mayor riesgo entre la calificación asignada por la entidad vendedora y la asignada por la entidad compradora al momento de la compra. Adicionalmente, cuando el deudor tenga al menos una operación crediticia especial, su calificación queda sujeta a las restricciones del Artículo 18. Artículo 10bis. Calificación del deudor del Grupo 2 [41] [44] ELIMINADO Artículo 11. Calificación

directa en categoría de riesgo E [28] [40] [43] La entidad debe calificar en categoría de riesgo E al deudor del Grupo 1 o del Grupo 2 que no cumple con las condiciones para poder ser calificado en alguna de las categorías de riesgo definidas en el Artículo 10, haya sido declarado la quiebra o ya se esté tramitando un procedimiento de concurso de acreedores. Artículo 11bis.

Estimaciones genéricas [41] [45] [51] La entidad debe mantener registrado al cierre de cada mes, un monto de estimación genérica que como mínimo será igual al 0,50% del saldo total adeudado de las operaciones crediticias sujetas a estimación, según el alcance dispuesto en el Anexo 1 de este Reglamento, 16 Acuerdo Sugef 1-05 correspondiente a la cartera de créditos clasificada en las categorías de riesgo A1 y A2, sin reducir el efecto de los mitigadores de las operaciones crediticias y aplicando al saldo de principal de los créditos contingentes lo indicado en el artículo 13 de este Reglamento. Adicionalmente, en el caso de la cartera de créditos de deudores personas físicas cuyo indicador de cobertura del servicio de las deudas se encuentre por encima del indicador prudencial, deberá aplicarse una estimación genérica adicional de 1%, sobre la base de cálculo indicada en el párrafo primero de este artículo. Cuando se trate de personas físicas que tengan un crédito hipotecario u otro (excepto créditos de consumo) o se encuentren gestionando uno nuevo en la entidad, tendrán un indicador prudencial de 35% y para los créditos de consumo de personas físicas, sin garantía hipotecaria, tendrán un indicador prudencial del 30%. Las entidades supervisadas deben utilizar el indicador de cobertura de servicio de la deuda para personas físicas como parte de los procesos de otorgamiento de crédito, el cual debe estar actualizado con la periodicidad definida en sus políticas de crédito. Finalmente, en el caso de los créditos denominados en moneda extranjera colocados en deudores no generadores de divisas; deberá aplicarse además una estimación genérica adicional de 1.5%, sobre la base de cálculo indicada en el párrafo primero de este artículo. Las estimaciones

genéricas, indicadas en este artículo, serán aplicables en forma acumulativa. Las estimaciones genéricas sobre créditos denominados en moneda extranjera colocados en deudores no generadores de divisas, serán aplicadas para las nuevas operaciones que se constituyan a partir de la entrada en vigencia de esta modificación. Para estos efectos, se entenderá como operación nueva, cualquier operación originada por la entidad financiera, sea crédito directo o contingente. Mediante Lineamientos Generales a este Reglamento, se establece la definición de deudores no generadores de divisas y se define el cálculo del indicador de cobertura del servicio de las deudas. Finalmente, las entidades supervisadas deberán remitir a la SUGEF, mediante los contenidos, formatos, plazos, periodicidad y medios que ésta defina; las variables utilizadas para el cálculo del indicador de cobertura del servicio de las deudas de cada uno de sus deudores.

17 Acuerdo Sugef 1-05 CAPÍTULO III ESTIMACIONES Artículo 12. Estimación mínima [8] [16] [29] [40] La entidad debe determinar el monto de la estimación específica de cada operación crediticia del deudor sujeta a estimación según el Anexo 1. La estimación específica se calcula sobre la parte cubierta y descubierta de cada operación crediticia. La estimación sobre la parte descubierta es igual al saldo total adeudado de cada operación crediticia menos el valor ajustado ponderado de la correspondiente garantía, multiplicado el monto resultante por el porcentaje de estimación que corresponda a la categoría de riesgo del deudor o del codeudor con la categoría de menor riesgo. Si el resultado del cálculo anterior es un monto negativo o igual a cero, la estimación es igual a cero. En caso que el saldo total adeudado incluya un saldo de principal contingente, debe considerarse el equivalente de crédito de éste según el Artículo 13. La estimación sobre la parte cubierta de cada operación crediticia es igual al importe correspondiente a la parte cubierta de la operación, multiplicado por el porcentaje de estimación que corresponde según se indica en este artículo. El valor ajustado de las garantías debe ser

ponderado con un 100% cuando el deudor o codeudor con la categoría de menor riesgo esté calificado en las categorías de riesgo C2 u otra de menor riesgo, con un 80% cuando esté calificado en la categoría de riesgo D y con un 60% si está calificado en la categoría de riesgo E. Las ponderaciones menores a un 100% aplican para todas las garantías excepto para aquellas enunciadas en los incisos del d. hasta el r. del Artículo 14. En el caso del inciso s., las ponderaciones indicadas se aplican para los bienes fideicometidos cuya naturaleza corresponda a la de los bienes enunciados en los incisos del a. al c. del Artículo 14 de este Reglamento. Los porcentajes de estimación específica según la categoría de riesgo del deudor son los siguientes:

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia
A1	0%	0%
A2	0%	0%
B1	5%	0.5%
B2	10%	0.5%
C1	25%	0.5%
C2	50%	0.5%
D	75%	0.5%
E	100%	0.5%

18 Acuerdo Sugef 1-05 Como excepción para la categoría de riesgo E, la entidad con operaciones crediticias con un deudor cuyo nivel de Comportamiento de Pago Histórico está en Nivel 3, debe calcular el monto mínimo de la estimación específica para dichos deudores de acuerdo con el siguiente cuadro: [68a] Morosidad en la entidad, al cierre de mes

Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia	Capacidad de Pago (Deudores del Grupo 1)	Capacidad de Pago (Deudores del Grupo 2)
Al día	5%	0,5%	
Nivel 1 Nivel 1 Igual o menor a 30 días	10%	0,5%	Nivel 1 Nivel 1 Igual o menor a 60 días
25%	0,5%	Nivel 1 o Nivel 2 Nivel 1 o Nivel 2 Igual o menor a 90 días	50%
0,5%	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4 Mayor a 90 días	100%
0,5%	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4 Si el deudor se encontraba antes de tener una operación crediticia especial en una categoría de riesgo E, éste mantiene su	

calificación por lo menos durante 180 días, y durante este plazo el porcentaje de estimación será de 100%, sin aplicar la excepción a que se refiere este artículo. La suma de las estimaciones específicas para cada operación crediticia constituye la estimación específica mínima. Artículo

13. Equivalente de crédito Las siguientes operaciones crediticias contingentes deben convertirse en equivalente de crédito según el riesgo crediticio que representan. El equivalente de crédito se obtiene mediante la multiplicación del saldo de principal contingente por el factor de equivalencia de crédito según los siguientes incisos: 19 Acuerdo Sugef 1-05 a. Garantías de participación y cartas de crédito de exportación sin depósito previo: 0,05; b. Las demás garantías y avales sin depósito previo: 0,25 y c. Líneas de crédito de utilización automática: 0,50. Artículo

14. Garantías [14] [21] [30] Las garantías y el porcentaje máximo de su valor que puede considerarse para el cálculo de las estimaciones (porcentaje de aceptación máximo) son los siguientes: a. Hipoteca sobre terrenos y edificaciones: El 80% del valor del avalúo menos el saldo de los gravámenes de mayor prelación. b. Cédula hipotecaria constituida sobre bienes inmuebles: El menor valor que resulte entre i) el valor facial del total de la serie en poder de la entidad y ii) el 80% del valor de avalúo del bien menos el valor facial de las series de mayor prelación. c. Prenda o pignoración sobre bienes muebles, excepto instrumentos financieros, e hipoteca sobre maquinaria fijada permanentemente al terreno: El 65% del valor del avalúo menos el saldo de los gravámenes de mayor prelación. d. Bono de prenda emitido por un almacén general de depósito: El menor valor que resulte entre i) el valor facial de los bonos en poder de la entidad y ii) el 65% del valor del avalúo del bien menos el saldo de cualquier gravamen de mayor prelación. e. Depósitos o instrumentos financieros que respaldan operaciones “back to back”: 100% de su valor contable. f. Instrumento de deuda debidamente inscrito en una bolsa de valores autorizada o emitido por el Banco Central de Costa Rica o el

Gobierno de Costa Rica: 85% del precio de mercado cuando la categoría de riesgo es 3 o mejor, 80% del precio de mercado cuando la categoría de riesgo es 4 y el 75% del precio de mercado cuando la categoría de riesgo es 5, todo según el Anexo 3. g. Instrumento de deuda emitido por una entidad supervisada por la SUGEF sin calificación pública otorgada por una agencia calificadora: El 70% del valor facial o el precio de mercado, el que sea menor. h. Instrumento de capital debidamente inscrito en una bolsa de valores autorizada: 70% del precio de mercado cuando la categoría de riesgo es 3 o mejor, 60% del precio de mercado cuando la categoría de riesgo es 4 y el 50% del precio de mercado cuando la categoría de riesgo es 5, todo según el Anexo 3. No se incluye el instrumento de capital de ninguna de las empresas que integran el grupo o conglomerado financiero de la entidad acreedora. i. Participación en un fondo de inversión abierto debidamente inscrito en la plaza correspondiente: 70% del valor de la participación cuando la categoría de riesgo del fondo es 3 o mejor, 60% del valor de la participación cuando la categoría de riesgo es 20 Acuerdo Sugef 1-05 4 y el 50% del valor de la participación cuando la categoría de riesgo es 5, todo según el Anexo 3. j. Participación en un fondo de inversión cerrado debidamente inscrito en una bolsa de valores autorizada: 70% del precio de mercado cuando la categoría de riesgo del fondo es 3 o mejor, 60% del precio de mercado cuando la categoría de riesgo es 4 y el 50% del precio de mercado cuando la categoría de riesgo es 5, todo según el Anexo 3. k. Operación crediticia otorgada por una entidad supervisada por SUGEF: 90% del saldo de principal neto de la estimación registrada en la entidad supervisada que cedió en garantía la operación crediticia, todo con corte al mes anterior. El deudor de la operación crediticia debe haber estado calificado el mes anterior en la categoría de riesgo A1 o B1 según este Reglamento y la garantía de dicha operación debe estar debidamente inscrita en el Registro Público cuando corresponda. Las garantías de la ‘operación

crediticia cedida en garantía' no podrán ser utilizadas como mitigadoras de riesgo en la entidad que cedió el crédito en garantía.

l. Aval o fianza solidaria emitidos por una institución del sector público costarricense: El menor valor que resulte entre i) el 80% del monto avalado o afianzado y ii) el 80% del saldo total adeudado de la operación crediticia. Debe cumplir las condiciones que impone el marco legal del ente público y la capacidad efectiva de pago debe estar debidamente comprobada.

m. Aval o fianza solidaria emitidos por una persona jurídica del sector privado calificada en categoría de riesgo 4 o mejor según el Anexo 3 o no calificada con un patrimonio igual o mayor a 10 millones de dólares, cuyo análisis como deudor del Grupo 1 resulta en una calificación de categoría de riesgo A1 según este Reglamento: El menor valor que resulte entre i) el 80% del monto avalado o afianzado y ii) el 80% del saldo total adeudado de la operación crediticia.

n. Aval o fianza solidaria emitida por una persona física asalariada que haya autorizado a la entidad a hacer la deducción de los pagos mediante el sistema de deducción de planilla: El menor valor que resulte entre i) el 40% del monto avalado o afianzado y ii) el 40% del saldo total adeudado de la operación crediticia. Lo dispuesto en este inciso se aplica siempre que el saldo total adeudado de la operación sea igual o menor al monto que fije el Superintendente mediante resolución razonada. Además, la condición de asalariado del fiador o avalista debe estar vigente y el servicio de la deuda debe ser igual o menor al 30% del salario del fiador, neto de cargas sociales.

o. Factura con su respectiva cesión con recurso a favor de la entidad: 80% del valor facial de la factura si el obligado (pagador de la factura) está calificado en categoría de riesgo 4 o mejor, 70% del valor facial de la factura si el obligado está calificado en categoría de riesgo 5, todo según el Anexo 3, o se califica en categoría de riesgo A1 según este Reglamento, 60% si el obligado se califica en categoría de riesgo A2 según este Reglamento y el 50% del valor facial de la factura si el obligado se encuentra calificado en Nivel 1 de

comportamiento de pago histórico en el Centro de Información Crediticia de la SUGEF. 21

Acuerdo Sugef 1-05 p. Documentos que amparan una carta de crédito de importación confirmada e irrevocable debidamente consignados a favor de la entidad (por ejemplo, conocimiento de embarque): 60% del valor facial del documento. q. Carta de crédito de exportación emitida por un intermediario financiero del extranjero: 90% del valor facial del documento si la entidad está calificada en categoría de riesgo 3 o mejor y el 80% si la entidad está calificada en categoría de riesgo 4, todo según el Anexo 3. La carta de crédito de exportación debe ser confirmada, irrevocable, incondicional, de pago a la vista y no puede haber sido emitida por una entidad integrante del grupo vinculado a la entidad que concede el crédito.

r. Cartas de crédito stand-by emitida por una intermediario financiero: 100% del valor facial del documento si la entidad está calificada en categoría de riesgo 3 o mejor, el 90% si la entidad está calificada en categoría de riesgo 4 y 80% si la entidad está calificada en categoría de riesgo 5, todo según el Anexo 3, y 60% si la entidad es supervisada por SUGEF. La carta de crédito stand-by debe ser irrevocable, incondicional, de pago inmediato y no puede haber sido emitida por una entidad integrante del grupo vinculado a la entidad que concede el crédito. s.

Fideicomiso de garantía: De acuerdo con la naturaleza del bien según los incisos anteriores, menos los gravámenes de mayor prelación que no están a favor del fideicomiso. t. Avaes otorgados por el Fondo de Avaes y Garantías del Fideicomiso Nacional de Desarrollo (FINADE) y por el Fondo de Garantías del Fondo especial para el desarrollo de las micros, pequeñas y medianas empresas (FODEMIPYME): Para cada Fondo debe determinarse su porcentaje de cobertura, el cual se obtiene como el resultado de dividir el efectivo más el valor de las inversiones que respaldan los avales emitidos, entre el monto nominal total de avales emitidos. Con base en dicho resultado se determina el porcentaje de mitigación aplicable a cada

operación crediticia, según el siguiente criterio: i. Cuando el porcentaje de cobertura es mayor o igual a 100%, se debe utilizar como máximo un porcentaje de mitigación del 100%. ii. Cuando el porcentaje de cobertura es menor a 100%, se utilizará como porcentaje de mitigación el porcentaje de cobertura. El monto mitigador asociado a cada operación crediticia se obtiene como el resultado de multiplicar el porcentaje de mitigación, por el menor monto que resulte entre: el monto avalado o garantizado y, el saldo total adeudado de la operación crediticia. Ante solicitud expresa del Fondo de Avalos y Garantías del FINADE o del Fondo de Avalos y Garantías del FODEMIPYME, debidamente sustentando en la experiencia y estudios técnicos, podrá autorizarse un menor porcentaje de cobertura requerido para el porcentaje máximo de mitigación del 100%. 22 Acuerdo Sugef 1-05 La aceptación de estos avales o garantías como mitigadores de riesgo para efectos del cálculo de las estimaciones, estará sujeto al cumplimiento de cada una de las siguientes condiciones: i. Los recursos asignados al Fondo y las inversiones que los respaldan deben mantenerse en forma separada de cualquier otro tipo de recursos, y el Fondo debe mantener registros separados e información contable y financiera propia. ii. Los recursos del Fondo deben colocarse en inversiones del sector público costarricense o en instrumentos de emisores extranjeros con categoría de riesgo de largo plazo de AA o mejor, emitida por una agencia calificadora internacional de aceptación de la SUGEVAL. La entidad administradora no podrá disponer de las inversiones que respaldan el Fondo para otros fines diferentes de la emisión de avales o garantías. iii. Las inversiones que respaldan los Fondos deben estar valoradas a precios de mercado. iv. Las inversiones en moneda extranjera que respaldan los Fondos deben actualizarse al tipo de cambio de cierre del colón con respecto al dólar, utilizando el tipo de cambio de cierre indicado en el Reglamento de Información Financiera. [56b] . v. Los avales y garantías deben ser irrevocables e incondicionales. vi. El

cumplimiento de cada una de las condiciones indicadas en este artículo deberá ser certificado trimestralmente, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de setiembre y 31 de diciembre, por un Contador Público Autorizado. Dicha certificación debe estar accesible al público dentro de los cinco días hábiles posteriores al cierre de cada trimestre. La garantía que respalda más de una operación crediticia debe considerarse según el porcentaje de responsabilidad establecido en el contrato de crédito para el cálculo del valor ajustado de la garantía correspondiente a cada operación crediticia. En el caso de no estar establecido el porcentaje de responsabilidad, la cobertura de la garantía se calcula en forma proporcional a los saldos totales adeudados de las operaciones crediticias garantizadas. Para los efectos de este cálculo, el saldo total adeudado de las operaciones contingentes debe multiplicarse por el respectivo factor de equivalencia de crédito. En los Lineamientos Generales se establecen las condiciones de las garantías que disminuyen su calidad mitigadora de riesgo y su porcentaje máximo de aceptación. Artículo 15.

Uso de calificaciones Se aceptan para efectos de este Reglamento las calificaciones públicas de riesgo emitidas bajo criterio internacional por Standard & Poors, Moody's y Fitch, y las calificaciones de las agencias calificadoras autorizadas por la SUGEVAL, las cuales deberán encontrarse dentro de su periodo de vigencia. En el caso de los títulos valores emitidos por el Banco Central de 23 Acuerdo Sugef 1-05 Costa Rica se debe utilizar la calificación soberana de Costa Rica por tipo de moneda. Las calificaciones de las agencias calificadoras autorizadas por la SUGEVAL deben ser homologadas a las calificaciones de las agencias internacionales según la metodología que se define en los Lineamientos Generales. Debe utilizarse la calificación de largo plazo para todas las operaciones crediticias. Cuando el garante solo cuente con una calificación de corto plazo, ésta solo puede utilizarse para las operaciones crediticias cuya fecha de vencimiento esté dentro del plazo que abarca la calificación de corto plazo.

Cuando existan dos calificaciones de dos agencias calificadoras, se aplicará la de mayor riesgo. Cuando existan más de dos calificaciones de diferentes agencias calificadoras, se considerará la segunda de mayor riesgo. En caso de que la emisión tenga una calificación de riesgo propia, debe usarse esta calificación y no la del emisor. Artículo 16. Condiciones generales de la garantía [14] [45] Las garantías deben cumplir con las siguientes condiciones generales: a. El valor del avalúo de las garantías debe ser igual a su valor de mercado estimado (precio estimado de venta). Cuando a juicio de la SUGEF, debidamente fundamentado, y como resultado de una supervisión in situ el valor del avalúo sobrepasa en más de un 10% el valor de mercado de la garantía, el valor de la garantía tiene un valor de cero para efectos del cálculo de la estimación según el Artículo 12 hasta tanto la entidad no realice un segundo avalúo por otro valuador o empresa valuadora. Si en una misma supervisión in situ se determina que en 5 o más casos en la misma entidad el valor del avalúo realizado por un mismo valuador (persona física) sobrepasa en más de un 10% el valor de mercado de las garantías, todas las garantías valuadas por ese valuador y su empresa valuadora tienen un valor de cero para efectos del cálculo de la estimación según el Artículo 12 hasta tanto la entidad no realice un segundo avalúo por otro valuador o empresa valuadora. En todo caso la SUGEF debe tomar en cuenta en la aplicación de este inciso la posibilidad de que el valor de mercado haya disminuido a causa de factores que se hayan dado en el intervalo de tiempo entre el avalúo o la visita de seguimiento y la supervisión in situ y que sean de difícil detección por parte de la entidad en forma oportuna. Asimismo se consideran los avalúos de bienes con idénticas características y realizados en una misma fecha, como un único avalúo para efectos de determinar los casos en los que el valor del avalúo sobrepasa el valor de mercado de la garantía. La entidad debe contar con un registro de todos los avalúos que haya realizado cada valuador, indicando el nombre completo del valuador,

su número de identificación y el nombre de la empresa valuadora, así como los números de las operaciones crediticias para las cuales se hayan efectuado avalúos y el número de identificación de las garantías valoradas. b. El valor del avalúo debe expresarse en colones costarricenses. En el caso de avalúos en moneda extranjera debe utilizarse el tipo de cambio indicado en el Reglamento de Información Financiera al momento de la determinación del valor. [45] [56b]

24 Acuerdo Sugef 1-05 c. La condición de asalariado que debe ostentar el fiador o avalista según el Artículo 14, inciso n. y su salario neto de cargas sociales debe ser verificado por la entidad al menos cada doce meses. Cuando como resultado de una supervisión in situ en 10 o más operaciones de crédito de una muestra aleatoria de 40 operaciones con más de doce meses de haber sido formalizadas se determine que la condición de asalariado y el salario neto de cargas sociales del fiador o avalista no fue verificado por la entidad en los últimos doce meses, no se considera la garantía según el Artículo 14, inciso n. en ninguna operación crediticia de la entidad por un periodo de doce meses contados a partir de la comunicación del resultado de esta verificación. d. Existe certeza jurídica sobre la cobrabilidad de las garantías, mediante la valoración de al menos los siguientes aspectos contractuales: i. Se encuentran legalmente perfeccionados, incluyendo entre otros aspectos la inscripción en el registro público correspondiente; ii. El mecanismo jurídico de entrega, transferencia, apropiación, adjudicación y liquidación del activo en garantía corresponde a su naturaleza y iii. Es exigible legalmente de manera incondicional ante un evento claro de incumplimiento de las obligaciones crediticias. iv. Para el caso de fideicomisos de garantía, la entidad debe asegurarse de la correcta aplicación de las disposiciones establecidas en este Artículo por parte del fiduciario. Artículo 17. Estimación contable [29] [40] La entidad debe mantener registrado contablemente al cierre de cada mes, como mínimo, el monto de la “Estimación específica” a que hace referencia el artículo

12 de este reglamento y el monto de la “Estimación genérica” a que hace referencia el artículo 11bis de este reglamento. Artículo 18. Operación crediticia especial [14] [21] El deudor con al menos una operación crediticia especial debe ser calificado inmediatamente por la entidad de la siguiente forma: el deudor que antes de tener una operación crediticia especial estaba calificado en las categorías de riesgo de la A1 hasta la C1 o no estaba calificado según este Reglamento, debe ser calificado en categoría de riesgo C1 u otra de mayor riesgo de crédito durante por lo menos 90 días. Cuando una entidad supervisada adquiere cartera de crédito de entidades de su propio grupo empresarial podrá solicitar a la SUGEF autorización para mejorar la categoría de riesgo del deudor antes del plazo establecido de 90 días, para lo cual la SUGEF deberá corroborar la categoría propuesta para emitir tal autorización. Si el deudor se encontraba antes de tener una operación crediticia especial en una categoría de riesgo C2 o D, éste debe ser calificado en categoría de riesgo C2 o D, respectivamente, u otra de mayor riesgo de crédito durante por lo menos 120 días. Si el 25 Acuerdo Sugef 1-05 deudor se encontraba antes de tener una operación crediticia especial en una categoría de riesgo E, éste mantiene su calificación por lo menos durante 180 días. Para efectos de la aplicación del párrafo anterior, debe considerarse que a) el período durante el cual no se podrá mejorar la categoría de riesgo del deudor debe contarse a partir de que venza el periodo de gracia del principal otorgado en la operación crediticia especial, b) este periodo es únicamente válido para el caso en el cual la operación crediticia especial estipule pagos mensuales o de menor periodicidad (quincenales, semanales, etc.). En el caso que la operación crediticia especial estipule pagos con una periodicidad mayor a un mes, el período durante el cual no se podrá mejorar la categoría de riesgo del deudor se ampliará hasta por un periodo equivalente a tres pagos consecutivos de principal de acuerdo con la periodicidad pactada y c) el deudor con al menos una operación crediticia especial según los

incisos i3. y i4. del Artículo 3 de este Reglamento o cualquier otra operación crediticia que por sus características pueda ser utilizada para evitar la mora debe permanecer en la categoría de riesgo según el párrafo anterior mientras tenga al menos una de estas operaciones crediticias especiales. Una vez transcurrido el periodo durante el cual no se puede mejorar la categoría de riesgo del deudor, según los párrafos anteriores, la entidad puede recalificar al deudor según sus valoraciones en el marco de este Reglamento. Cuando la SUGEF, con base en una evaluación de los hechos y circunstancias, determine la existencia de una operación crediticia especial, debe comunicar a la entidad los motivos por los cuales considera que la operación crediticia es especial y debe otorgar un plazo máximo de cinco días hábiles para que la entidad presente los alegatos y pruebas que estime pertinentes. Contra la resolución final que dicte la SUGEF podrán interponerse los recursos ordinarios de revocatoria y apelación, según lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 19. Calificación de deudores recalificados La entidad no puede calificar en una categoría de menor riesgo a los deudores del Grupo 1 que hayan sido recalificados por la SUGEF. Sin embargo, la entidad puede solicitar a la SUGEF la calificación del deudor en una categoría de menor riesgo, debidamente justificada y documentada, a partir de los tres meses después de la fecha en que quedó en firme la recalificación de la SUGEF o a partir de la fecha resolución de la última solicitud. La SUGEF dispone de treinta días hábiles para resolver sobre la solicitud. Solo en el caso de que la SUGEF apruebe la calificación solicitada por la entidad, ésta puede calificar al deudor en la calificación solicitada una vez recibida la comunicación de aprobación por parte de la SUGEF. Una vez transcurridos seis meses contados a partir de la fecha en que la SUGEF comunicó la aprobación de la calificación solicitada por la entidad, el deudor puede ser calificado según las valoraciones de la entidad en el marco de este Reglamento sin necesidad de autorización por parte de la

SUGEF. 26 Acuerdo Sugef 1-05 Artículo 20. Estimación de otros activos Deben estimarse los siguientes activos: a. Las cuentas y productos por cobrar no relacionados con operaciones crediticias según la mora a partir del día siguiente a su exigibilidad, o en su defecto, a partir de la fecha de su registro contable, de acuerdo con el siguiente cuadro: Mora Porcentaje de estimación igual o menor a 30 días 2% igual o menor a 60 días 10% igual o menor a 90 días 50% igual o menor a 120 días 75% más de 120 días 100% b. [65b] Los bienes mantenidos para la venta [56a] con más de 2 años a partir del día de su adquisición en un 100% de su valor. En el Anexo 2 se detallan las principales cuentas contables en que por su naturaleza se registran los activos sujetos a estimación según el inciso a. anterior. [65b] Artículo 20 Bis. Liquidación de operaciones de crédito contra la estimación [26] La entidad debe contar con políticas y procedimientos aprobados por su Junta Directiva u órgano equivalente para el caso en que necesite liquidar operaciones de crédito contra la estimación individual correspondiente. Dichas políticas y procedimientos deben contemplar los casos en que las operaciones de crédito deben ser liquidadas por considerarse incobrables, luego de agotadas, razonablemente, las gestiones administrativas o judiciales de cobro, se haya determinado la imposibilidad práctica de su recuperación o su saldo total adeudado se encuentre estimado en un ciento por ciento. La liquidación de una operación de crédito contra la estimación es un movimiento contable que consiste en la eliminación del activo con cargo a su respectiva estimación contable, y su consecuente traslado a una cuenta de orden. Dicha liquidación, de ninguna manera extingue el derecho de la entidad acreedora de continuar con el cobro de las sumas adeudadas, ni tampoco releva al responsable del crédito del cumplimiento de su obligación. Para la liquidación de las operaciones crediticias contra su respectiva estimación, la entidad debe ajustarse a las disposiciones establecidas en el Plan de Cuentas para Entidades Financieras y documentar en el

expediente de crédito de la operación, las gestiones y valoraciones efectuadas para sustentar la liquidación de la operación de crédito contra su estimación. La entidad debe informar a la SUGEF el detalle de operaciones crediticias e instrumentos financieros liquidados en cada mes, así como el monto total de cuentas y productos por cobrar 27 Acuerdo Sugef 1-05 liquidados en cada mes. Se faculta al Superintendente General de Entidades Financieras, para que establezca la información, la periodicidad y los medios físicos o electrónicos que estime pertinentes, con que las entidades supervisadas deberán informar sobre la liquidación de operaciones crediticias, instrumentos financieros y cuentas y productos por cobrar. CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES Artículo 21. Información de la SUGEF La información sobre los deudores que la SUGEF envía o pone a disposición de las entidades bajo ninguna circunstancia implica calificación alguna sobre la solvencia y liquidez del deudor, por lo que la SUGEF no asume ninguna responsabilidad por operaciones crediticias otorgadas por las entidades con base en esta información. Artículo 22. Supervisión in situ de la cartera crediticia La supervisión in situ sobre el cumplimiento de este Reglamento inicia formalmente con la reunión de entrada. El Director General de Supervisión respectivo debe comunicar a la entidad por escrito al menos con cinco días hábiles de anticipación la integración del equipo de supervisión y los alcances de la supervisión, incluyendo la lista inicial de deudores para analizar. En esta reunión de entrada la entidad debe tener a disposición del equipo de supervisión los expedientes de crédito de la lista inicial de deudores y comunicar el nombre del responsable de atender los requerimientos de información solicitados por el coordinador del equipo de supervisión. El coordinador del equipo puede requerir por escrito los expedientes de crédito de otros deudores no incluidos en la lista inicial en cualquier momento durante la supervisión in situ, para cuya entrega la entidad dispone como máximo de tres días hábiles. El equipo de

supervisión verifica la calificación del deudor y el cálculo de sus estimaciones con vista en la información que consta en el expediente de crédito aportado por la entidad. Si el expediente no está ordenado según lo establecido en los lineamientos generales, éste puede ser devuelto a la entidad para ser ordenado en un plazo máximo de dos días. Una vez analizado el expediente, el coordinador del equipo de supervisión comunica por escrito a la entidad que cuenta con dos días hábiles para completar la información que se le requiera y adicionar la información que la entidad estime pertinente. La información adicionada al expediente de crédito una vez transcurrido este plazo no se considera para la calificación del deudor, el análisis de las garantías y el cálculo de las estimaciones correspondientes. 28 Acuerdo Sugef 1-05 Los deudores cuyo expediente de crédito no fue entregado en el plazo establecido y según lo requerido se recalifican en la categoría de riesgo E. La supervisión in situ finaliza con la reunión de salida. Con al menos dos días de anticipación, el coordinador del equipo debe convocar por escrito a la reunión para explicar y entregar al gerente general de la entidad los resultados preliminares de la supervisión in situ de la cartera crediticia, los cuales incluyen al menos un listado de los deudores recalificados, las garantías cuyo valor ajustado fue modificado y las estimaciones recalculadas, con su debida justificación, todo en forma abreviada. La SUGEF debe comunicar a la entidad el informe final de la supervisión in situ de la cartera crediticia a más tardar 20 días hábiles después de la reunión de salida. Este plazo puede ser prorrogado excepcionalmente por 10 días hábiles adicionales en casos calificados. La SUGEF debe comunicar los motivos de la prórroga a la entidad previamente al vencimiento del plazo de 20 días hábiles. El informe final debe indicar los motivos por los cuales la SUGEF considera que deben ajustarse las categorías de riesgo a los deudores, el valor de las garantías y el cálculo de las estimaciones. El Superintendente puede delegar en el correspondiente Director General de Supervisión la

comunicación oficial del informe final. Contra dicha resolución pueden interponerse los recursos ordinarios de revocatoria y apelación, según lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública, dentro del plazo de ocho días hábiles contados a partir de la notificación del acto. El recurso de revocatoria lo resuelve el Superintendente y el de apelación el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. Artículo 23. Peticiones improcedentes Los recursos de revocatoria y apelación deben ser rechazados de plano cuando se presenten peticiones improcedentes, conforme con lo establecido en el Artículo 292, numeral 3, de la Ley General de la Administración Pública. Para efectos de este Reglamento, se entienden como peticiones improcedentes los reclamos de las entidades basados en documentación o información aportada con posterioridad al vencimiento del plazo de dos días indicado en el Artículo anterior, párrafo cuarto. Artículo 24. Sanciones La negativa a proporcionar información sobre las operaciones crediticias, el impedimento u obstaculización de inspección o supervisión de sus operaciones, la alteración de registros contables, el envío o presentación de información falsa o incompleta son sancionados de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 155 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. 29 Acuerdo Sugef 1-05 Artículo 25. Incumplimiento en el envío de información [11] [29] Para las entidades financieras que en un determinado periodo no remitan la totalidad de los XML de las clases de datos Personas, Garantías y Operaciones Crediticias de SICVECA o que remitan la información fuera del plazo de entrega predefinido, por razones no atribuibles a fallas en los equipos informáticos de la SUGEF, el monto de la estimación por deterioro e incobrabilidad de la cartera de crédito y la estimación por incobrabilidad de créditos contingentes debe calcularse de la siguiente manera: 1. Determinar para el último mes de envío completo de la información, el porcentaje que representa el monto de la estimación mínima respecto de la cartera de crédito

sujeta a estimación de ese mismo mes. 2. El monto de las estimaciones a registrar contablemente debe ser igual o mayor al monto que resulta de multiplicar: el porcentaje determinado en el punto 1. anterior por el saldo en el mes de no envío de información de las cuentas indicadas en el Anexo 1 “Operaciones Crediticias sujetas a estimación”, aplicándose el equivalente de crédito que corresponda a las cuentas contingentes, más la cuenta 148.03. A este saldo resultante de esta multiplicación se suma el monto que resulte de multiplicar el saldo de la cartera A1 y A2 del último mes de envío completo de la información por un 0.25% y por cada mes consecutivo de no envío de información debe adicionarse un 0.25% acumulativo mensualmente. En el momento en que la entidad cumple con el envío exitoso de la totalidad de los XML de las clases de datos Personas, Garantías y Operaciones Crediticias de SICVECA, se deja de aplicar la acumulación del 0.25% mensual. En el siguiente mes, cuando se cumpla con lo indicado en el numeral 4. de este Artículo, la entidad puede reversar el monto de las estimaciones adicionales originadas en la aplicación de este Artículo, y que excedan el monto de la estimación mínima en ese momento. En caso de un nuevo incumplimiento, inicia nuevamente con el 0.25% mensual acumulativo. 3. El Manual de Información del Sistema Financiero establece que la entidad debe remitir la información financiero contable en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del último día de cada mes. La entidad debe prever si contará oportunamente con la totalidad de los XML de las clases de datos Personas, Garantías y Operaciones Crediticias de SICVECA, que le permita cumplir con la fecha límite de envío. En el caso de que la entidad prevea algún incumplimiento en la remisión de dicha información, debe registrar las estimaciones que corresponda según los numerales 1. y 2. anteriores, y remitir la información financiero contable en el plazo establecido. 4. En el siguiente mes, la entidad puede reversar el monto de las estimaciones originadas en la aplicación de este Artículo siempre que cumpla con el envío en

el mes en curso de la totalidad de los XML de las clases de datos Personas, Garantías y Operaciones Crediticias de SICVECA correspondiente del mes de no envío de la información y siempre que la entidad no prevea algún incumplimiento en el envío de dicha información para el mes en curso.” 30 Acuerdo Sugef 1-05 En caso de fallas técnicas atribuibles a la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Superintendencia debe comunicar los medios a través de los cuales se debe remitir la información. Artículo 26. Envío de Información [17] La información de los XML de las clases de datos Personas, Garantías y Operaciones Crediticias de SICVECA deben ser remitidos a más tardar el noveno, décimo y undécimo día hábil de acuerdo al grupo asignado por la SUGEF para cada una de las entidades supervisadas, según los contenidos, formatos y medios que defina la SUGEF en el Manual de Información del Sistema Financiero. Artículo 27. Derogatorias [10] [17] Este Reglamento deroga a. el Acuerdo SUGEF 1-95 “Normas generales para la clasificación y calificación de los deudores de la cartera de crédito, según el riesgo y para la constitución de las estimaciones correspondientes”, aprobado por el anterior Consejo Directivo de la Superintendencia General de Entidades Financieras en el Artículo 4, literal A), del Acta de la Sesión 3-95 del 20 de diciembre de 1995, y sus reformas; b. el Acuerdo SUGEF 17-97 “Documentación e información mínima que las entidades deben mantener en las carpetas de crédito de sus deudores”, aprobado por el Consejo Directivo de la Superintendencia General de Entidades Financieras en la Sesión 71-97 del 7 de octubre de 1997, y sus reformas; c. en el Plan de Cuentas para Entidades Financieras el último párrafo de la Clase “Activo”, Grupo “Código 120”, Nombre “Inversiones en Valores y Depósitos a Plazo”; d. en el Plan de Cuentas para Entidades Financieras el último párrafo del Concepto del Grupo “Cartera de Créditos”, Cuenta “Código 139”, Nombre “Estimación por deterioro e incobrabilidad para cartera de crédito”; e. en el Plan de Cuentas

para Entidades Financieras el último párrafo del Concepto del Grupo “Cuentas y Productos por cobrar”, Cuenta “Código 147”, Nombre “Otras Cuentas por cobrar diversas” y f. en el Plan de Cuentas para Entidades Financieras el último párrafo de la Clase “Activo”, Grupo “Código 150”, Nombre “Bienes Realizables”. Artículo 28. Modificaciones [10] [17] Se adiciona al Plan de Cuentas para Entidades Financieras en la Clase “Activo”, Grupo “Código 120”, Nombre “Inversiones en Valores y Depósitos a Plazo” como segundo párrafo el siguiente: 31 Acuerdo Sugef 1-05 Las inversiones en valores y depósitos a plazo que no están inscritos en una bolsa de valores autorizada y que no están calificados por una agencia calificadora deben registrarse en la Clase “Activo”, Grupo “Código 130”, Nombre “Cartera de Créditos”. Rige a partir de seis meses después de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”.