

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

*Tesis para optar por el grado académico de bachillerato con
énfasis en Banca y Finanzas*

Rentabilidad que generan las pólizas de vida ofrecidas en el mercado y las ofrecidas en los productos de créditos por el Banco Nacional de Costa Rica, a nivel país para el periodo de junio a diciembre del 2019.

AUTORA: Adriana Rees Bonilla

San José, COSTA RICA

ENERO, 2020

TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO	3
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS	9
DECLARACIÓN JURADA	10
CARTA TUTOR.....	11
CARTA LECTOR (A).....	12
DEDICATORIA.....	13
AGRADECIMIENTO.....	14
RESUMEN	15
ABSTRACT	18
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	21
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
1.1.1 Antecedentes historia	22
1.1.2 Delimitación del problema	25
1.1.3 Justificación.....	25
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	26
1.3 OBJETIVOS.....	27
1.3.1 Objetivo general.....	27
1.3.2 Objetivos específicos.....	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	29
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	30
2.1.1 Misión del Corredora de Seguros del Banco Nacional de Costa Rica. 32	

2.1.2	Visión del Corredora de Seguros del Banco Nacional de Costa Rica.	32
2.2.1	Administración.....	33
2.2.2	Empresa.....	34
2.2.3	Administración de RRHH	34
2.2.4	Administración financiera.....	35
2.2.5	Finanzas	35
2.2.6	Cliente.....	36
2.2.7	Seguro	36
2.2.8	Tomador del Seguro	37
2.2.9	Ramas de los seguros.....	37
2.2.10	Seguros personales.....	38
2.2.11	Monopolio.....	39
2.2.12	Aseguradora.....	39
2.2.13	Asegurado	40
2.2.14	Correduría de Seguros	40
2.2.15	Línea de Seguros	41
2.2.16	Riesgo.....	42
2.2.17	Siniestro	42
2.2.18	Contrato de Seguro	43
2.2.19	Prima de seguro.....	43
2.2.20	Interés Asegurable.....	44
2.2.21	Beneficiario	45
2.2.22	Disputabilidad	45
2.2.23	Periodo de Carencia	45

2.2.24 Acreedor	46
2.2.25 Operación de Crédito	46
2.2.26 Garantía	46
2.2.27 Saldo Deudor	47
2.2.28 Monto Original.....	47
2.2.29 Estimaciones.....	48
2.2.30 Deudor/ codeudor	48
2.2.31 Póliza Colectiva	48
2.2.32 Póliza Vida.....	49
2.2.33 SUGEF	49
2.2.34 SUGESE.....	50
CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO.....	51
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.1.1 Cuantitativa	52
3.1.2 Mixtos.....	53
3.1.3 Cualitativos.....	53
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.2.1 Exploratoria	54
3.2.2 Descriptiva.....	54
3.2.3 Correlacional	55
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	60
3.4.1 Población	61
3.4.2 Tipo de muestra	61
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	62

Tabla N°1 Criterios de inclusión y de exclusión	62
3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	63
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN ...	64
i. Fuentes Primarias	65
iii. Fuentes Terciarias:	66
3.5 VARIABLES O CATEGORÍA	67
3.6 ANÁLISIS DE DATOS	69
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	70
4.1 Identificar los beneficios y/o perjuicios que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica, que las operaciones crediticias cuenten con póliza de vida.	71
4.1.1 Beneficios de contar con póliza de Vida.	71
4.1.2 Perjuicios de no contar con póliza de Vida.....	73
4.2 Determinar la importancia que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica la administración de los riesgos al asegurar a los clientes que cuenten con créditos en el Banco Nacional.	73
4.3 Establecer cuáles son los aspectos de mayor importancia por el cual el Banco Nacional de Costa Rica considera para contratar un seguro incluido sus operaciones crediticias.	74
4.4 Encuesta aplicada y análisis de base de datos.	74
CAPÍTULO V: ANALISIS DE DATOS.....	90
5.1 RESULTADOS DE ENCUESTADOS.....	91
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
6.1.1 Conclusión General.....	95
6.1.2 Conclusiones Específicas.....	96
6.2 RECOMENDACIONES.....	97

6.2.1 Recomendación General	97
6.2.2 Recomendaciones Específicas	97
REFERENCIAS.....	100
ANEXOS	102
Encuesta.....	103

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género, Base Datos	74
Tabla 2 Género, Encuesta.....	75
Tabla 3 Edad, Base Datos.....	76
Tabla 4 Edad, Encuesta	77
Tabla 5 Lugar de residencia, Base datos	78
Tabla 6 Lugar residencia, Encuesta	79
Tabla 7 Tipo de crédito, Encuesta	80
Tabla 8 Monto crédito, Base Datos.....	80
Tabla 9 Monto crédito, Encuesta	81
Tabla 10 Conoce que es un seguro vida, Encuesta	82
Tabla 11 Conoce si otra entidad bancaria de su preferencia comercializa en la operación bancaria póliza de vida, Encuesta	83
Tabla 12 Conocimiento de bancos que comercializan póliza de vida, Encuesta	84
Tabla 13 ¿Conoce usted acerca de los beneficios que ofrece una póliza de vida en su crédito bancario, Encuesta	84
Tabla 14 ¿Estaría dispuesto a pagar un costo adicional en su cuota mensual, para que incluya póliza de vida?, Encuesta.....	86
Tabla 15 Cree usted que el banco debe asumir el costo de la póliza de vida, Encuesta	87
Tabla 16 Conoce que coberturas tiene su póliza de vida en el crédito, Encuesta	88
Tabla 17 Año en que se formalizo el crédito en Banco Nacional de Costa Rica, Base de datos	89

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizacional	33
Figura 2 Variable o categorías	67
Figura 3 Género, Base Datos	75
Figura 4 Género, Encuesta	75
Figura 5 Edad, Base Datos	76
Figura 6 Edad, Encuesta	77
Figura 7 Lugar Residencia, Base Datos	78
Figura 8 Lugar Residencia, Encuesta	79
Figura 9 Tipo de crédito, Encuesta	80
Figura 10 Monto crédito, Base Datos	81
Figura 11 Monto crédito, Encuesta	81
Figura 12 Conoce que es un seguro vida, Encuesta	82
Figura 13 Conoce si otra entidad bancaria de su preferencia comercializa en la operación bancaria con póliza de vida, Encuesta	83
Figura 14 Conocimiento de bancos que comercializan póliza de vida, Encuesta	84
Figura 15 ¿Conoce usted acerca de los beneficios que ofrece una póliza de vida en su crédito bancario?, Encuesta	85
Figura 16 ¿Estaría dispuesto a pagar un costo adicional en su cuota mensual, para que se le incluya la póliza de vida?, Encuesta	86
Figura 17 Cree usted que el banco debe asumir el costo de la póliza de vida, Encuesta	87
Figura 18 Cree usted que el banco debe asumir el costo de la póliza de vida, Encuesta	88
Figura 19 Año en que se formalizo el crédito en el Banco Nacional de Costa Rica, Base Datos.	89

DECLARACIÓN JURADA

Yo Adriana Rees Bonilla, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1227-0621 en condición de egresado de la carrera de Administración con énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y perjuicio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación para optar por el título de Bachillerato, titulado: **Rentabilidad que generan las pólizas de vida ofrecidas en el mercado y las ofrecidas en los productos de créditos por el Banco Nacional de Costa Rica, a nivel país para el periodo de junio a diciembre del 2019**, es una obra original que ha 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 se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, 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 San José, el día 11 del mes de agosto del año 2020.

Firma del Estudiante

ADRIANA REES
BONILLA (FIRMA)

Firmado digitalmente por:
ADRIANA REES BONILLA
(FIRMA)
Fecha: 2020.08.11 12:39:15
-06'00'

CARTA TUTOR

CARTA DEL TUTOR

San José, 10 de agosto de 2020.

Señores
Carrera de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Adriana Rees Bonilla, cédula de identidad número 1-1227-0621, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado *Rentabilidad que generan las pólizas de vida ofrecidas en el mercado y las ofrecidas en los productos de créditos por el Banco Nacional de Costa Rica, a nivel país para el periodo de junio a diciembre del 2019*, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de bachillerato.

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

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

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

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

Atentamente,

ALEXANDER
CORDERO CESPEDES
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
ALEXANDER CORDERO CESPEDES
(FIRMA)
Fecha: 2020.08.10 14:28:16 -06'00'

MBA. Alexander Cordero C., Lic.
Cédula identidad N. 1 732 096
Carné Colegio Profesional N. 5813

CARTA LECTOR (A)

CARTA DEL LECTOR

San José, 06 de setiembre de 2020

Señores
Escuela de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante Adriana Rees Bonilla, cédula de identidad número 01-1227-0621, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado ***“Rentabilidad que generan las pólizas de vida ofrecidas en el mercado y las ofrecidas en los productos de créditos por el Banco Nacional de Costa Rica, a nivel país para el periodo de junio a diciembre del 2019”***. He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el 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 del proyecto. 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, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la Universidad.

Atentamente,

RODOLFO ANTONIO
BONILLA NUÑEZ
(FIRMA)

firmado digitalmente por
RODOLFO ANTONIO BONILLA
NUÑEZ (FIRMA)
Fecha: 2020.09.08 15:55:02 -0600

Rodolfo Bonilla Núñez
Carné Colegio Profesional N.1552
Cel. 8880-5307

DEDICATORIA

Quiero dedicar este agradecimiento primeramente a Dios, por darme la sabiduría, fuerza y oportunidad de finalizar este proyecto profesional en mi vida; a mi familia por apoyarme siempre en este camino universitario que inicie con mucha expectativa de llegar a ser una profesional, y que al fin lo estoy logrando.

A mi sobrina Luciana Rees Saavedra, que a su corta edad me preguntaba siempre como me iba en mis clases de la universidad; y aunque muchas veces me decía que me perdía de la diversión por tener que quedarme a realizar mis trabajos o tener que ir a clases, lo entendía que era por mí bien.

Cierro un ciclo universitario muy completo el cual será un apoyo para mi futuro como profesional y desarrollarme de la mejor manera para aplicar mis conocimientos aprendidos en este proceso.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a mi tutor Alexander Cordero quien fue una excelente guía en todo este proceso para comprender como realizar el trabajo de forma sencilla y rápida, ¡¡¡¡¡a mi amiga y compañera de clases Karen Aguilar Mora quien fue de gran apoyo y motivación para realizar, **lo logramossssss!!!**, a mis compañeros de trabajo Esteban Umaña Lizano y Alicia Hidalgo Jiménez que me ayudaron en la recolección de la información y guía ante cualquier duda, para finalizar con éxito este anhelado proyecto personal.

RESUMEN

El Banco Nacional de Costa Rica es una entidad financiera estatal que se ha consolidado como un verdadero Banco de desarrollo que contribuye de manera económica, social y financiera al país.

Para brindar una excelencia en el servicio al cliente en buscar la innovación en los productos y servicios que ofrece a fin de agregar valor y experiencias para los clientes. Las ideas deben estar alineadas con el plan y los objetivos estratégicos del banco, por lo que cada oficina cuando detecta una oportunidad de mejora es responsable de crear un caso de negocio.

En la Corredora de seguros del Banco Nacional de Costa Rica, se caracteriza por estar renovando los productos frecuentemente con los ofrecidos en el mercado de seguros, para brindar la mejor opción al cliente y tranquilidad de contar con lo mejor del mercado.

Sin olvidar que vivimos en una nueva economía donde el sistema productivo ha cambiado, es necesario estar actualizados en cuanto a tendencias de modelos de negocio internacionales que sean ágiles, los cuales puedan orientar al Banco en aplicar seguros innovadores. El cual se realizará el presente trabajo de investigación a fin de ajustarlo a las necesidades de la subsidiaria del banco Nacional de Costa Rica, la corredora de seguros.

El propósito principal es realizar un diagnóstico de los procesos de gestión de los proyectos actuales en la corredora de seguros del Banco Nacional de Costa Rica, analizar las mejores prácticas internacionales en cuanto al modelo de negocio, elaborar una propuesta de cual aseguradora le brinda la mejor rentabilidad al Banco

Nacional de Costa Rica.

Este trabajo de investigación comprende seis capítulos:

En el primer capítulo, se define la problemática mencionada anteriormente indicando el contexto en el cual está inmerso el problema, así como también, algunas características de la entidad, además de la justificación, los beneficios por lo cual es importante analizar lo más relevante que ofrecen los seguros en el país, se presenta los objetivos propuestos para cumplir con esa integración y que son la base de algunos de los capítulos siguientes.

En el capítulo dos, constituye el marco teórico de la investigación, se detallan los conceptos necesarios para comprender el contexto de la investigación. Describe temas tales como, caso de negocio, el modelo Canvas, administración de proyectos, PMI, entre otros que ampliarán el conocimiento para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

En el capítulo tercero se describe la metodología a emplear en la investigación, los instrumentos necesarios para esa medición y consecución de información, además, de la forma en el que se realizará el análisis de resultados.

Dentro del capítulo cuatro, titulado resultados, se describe la situación actual del banco, basada en las técnicas e instrumentos descritos en el capítulo 2 y 3. En este capítulo se hace la presentación de resultados de los instrumentos que se aplicaron.

En el capítulo quinto muestra la discusión e interpretación de datos de los resultados, se expone una posible respuesta al problema. La finalidad es mostrar las relaciones existentes entre los hechos observados.

El capítulo 6 enlista las conclusiones obtenidas de la investigación, así como las recomendaciones sugeridas para concluir con éxito la propuesta.

Y finalmente, también se presenta la bibliografía y anexos del trabajo realizado y que son una base sustentable de ser aplicados en la implementación de la propuesta.

ABSTRACT

The National Bank of Costa Rica is a state financial entity that has established itself as a true development Bank that contributes economically, socially and financially to the country.

To provide excellence in customer service by seeking innovation in the products and services it offers in order to add value and experiences for customers. Ideas must be aligned with the bank's plan and strategic objectives, so each office when it detects an opportunity for improvement is responsible for creating a business case.

At the National Bank of Costa Rica's insurance brokerage, it is characterized by frequently renewing products with those offered in the insurance market, to provide the best option to the client and the peace of mind of having the best on the market.

Without forgetting that we live in a new economy where the production system has changed, it is necessary to be updated regarding trends in international business models that are agile, which can guide the Bank in applying innovative insurance. This research work will be carried out in order to adjust it to the needs of the subsidiary of the National Bank of Costa Rica, the insurance broker.

The main purpose is to carry out a diagnosis of the management processes of current projects in the insurance broker of the National Bank of Costa Rica, analyze the best international practices regarding the business model, prepare a proposal of which insurer provides the best profitability to the National Bank of Costa Rica.

This research work comprises six chapters:

In the first chapter, the aforementioned problem is defined, indicating the context in which the problem is embedded, as well as some characteristics of the entity, in addition to the justification, the benefits, so it is important to analyze the most relevant that you offer. insurance in the country, presents the objectives proposed to meet this integration and which are the basis of some of the following chapters.

In chapter two, it constitutes the theoretical framework of the investigation, detailing the concepts necessary to understand the context of the investigation. It describes topics such as, business case, the Canvas model, project management, PMI, among others that will expand the knowledge for the development of this research work.

In the third chapter, the methodology to be used in the investigation is described, as well as the instruments necessary to measure and obtain information, as well as the way in which the results analysis will be carried out.

Within chapter four, titled results, the current situation of the bank is described, based on the techniques and instruments described in chapters 2 and 3. This chapter presents the results of the instruments that were applied.

In the fifth chapter shows the discussion and interpretation of data from the results, a possible answer to the problem is exposed. The purpose is to show the relationships between the observed facts.

Chapter 6 lists the conclusions obtained from the research, as well as the suggested recommendations to successfully conclude the proposal.

And finally, the bibliography and annexes of the work carried out are also presented, which are a sustainable basis for being applied in the implementation of the proposal.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes historia

La activada económica y bancaria del país, surgió la necesidad de crear un Banco Central que actuara como mayor autoridad que el simple departamento emisor que hasta ese momento está adscrito al Banco Nacional de Costa Rica; este último estableció a fines del 1936 al reorganizarse el antiguo Banco Internacional.

En 1948, al decretarse la nacionalización de la banca privada -recepción de depósitos del público - y dada la necesidad de dotar al nuevo Sistema Bancario Nacional de una integración orgánica adecuada y una orientación eficiente por parte del Estado, se hizo más urgente la necesidad de establecer el Banco Central como órgano independiente y rector de la política económica, monetaria y crediticia del país. Con este propósito se promulgó la Ley 1130, del 28 de enero de 1950, que estableció el Banco Central de Costa Rica con características definidas y propias, que le permitieron, en lo sucesivo, actuar como Órgano Central de la economía del país.

Por la importancia que tuvo para la historia bancaria de Costa Rica la fundación del Banco Central de Costa Rica, el respectivo proyecto, que derivó en la Ley 1130, incluye varios razonamientos para sustentar la decisión de los Poderes Legislativo y Ejecutivo de dictar y sancionar esa ley, la cual, en un principio, tuvo un carácter transitorio, por cuanto el Banco Central de Costa Rica tendría las mismas funciones y facultades del Departamento Emisor del Banco Nacional de Costa Rica, hasta la desaparición de este último. Entonces el Banco Central de Costa Rica operó con sujeción a las disposiciones de ambas leyes: la de su fundación y la que

regía al Departamento Emisor. El 23 de abril, 1953 fue promulgada la Ley 1552, denominada Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, la cual, fue sustituida por la Ley 7558 del 3 de noviembre, 1995.

En el Banco Nacional cuando una oficina tiene una iniciativa, oportunidad o necesidad innovadora sobre un producto o servicio debe confeccionar un caso de negocio, el cual es un insumo importante para determinar si el proyecto será rentable o no. El caso de negocio le ayuda a definir el problema a resolver, a realizar el análisis costo beneficio, y análisis de las alternativas, misma vez que permite establecer una relación entre los objetivos estratégicos de la organización y el proyecto. Un caso de negocio confeccionado correctamente brindará el producto final esperado, así como también un valor al cliente.

Es por eso por lo que, ante apertura en la banca, la colocación de créditos cuyas garantías de respaldo son los propios deudores y ante la apertura de los seguros; el banco empieza a incursionar en el área de seguros para cubrir sus operaciones bancarias con los beneficios que brindaba en ese momento el único emisor de seguros en país, siendo el Banco Nacional de Seguros.

Banco Nacional de Seguros, en decreto del 21 de mayo de 1948 cambió su nombre a Instituto Nacional de Seguros (INS), mismo que se mantiene en la actualidad.

El INS tuvo a su cargo la administración del monopolio de los seguros desde su creación hasta el 07 de agosto del 2008, fecha en que entró en vigor la Ley número 8653 “Ley Reguladora del Mercado de Seguros”, la cual abrió el mercado y permitió la competencia.

En año 2008 con la apertura del monopolio de seguros en país, la percepción que genera un poco más de la primera década en el mercado; continua a pasos pequeños, pero dejando huella en el país. Ha tenido que innovarse día con día, para poder satisfacer y cumplir con las necesidades requeridas por los costarricenses y de sus intermediarios bancarios.

Ligado a lo anterior en el año 2011 se aprobó la nueva ley Reguladora del Contrato de Seguros que vino a sustituir la vigente desde el año 1922; en la actualidad se cuenta con trece aseguradoras, veinticinco sociedades agencia y treinta y dos corredurías registradas en el ente regulador de seguros SUGESE.

El banco nacional de Costa Rica ante la necesidad de asegurar sus créditos ante una eventual perdida crea una unidad especializada en conocimiento de seguros; por eso que en el año de 2008 se crea BN Seguros. Se encargaba de administrar la cartera bancaria con el fin de asegurar sus operaciones crediticias.

Con la apertura del monopolio en seguros el banco Nacional se ve con la necesidad de crear la subsidiaria Corredora de Seguros del Banco Nacional de Costa Rica, que es la encargada de mantener con las mejores aseguradora y productos en seguros del país.

La presente investigación aportara una mejor orientación y educación a los deudores en que consiste un seguro y como le puede brindar una tranquilidad durante su periodo de la deuda.

Adicional la investigación y del análisis de los seguros se podrá conocer los beneficios que puede obtener el adquirir un seguro para sus bienes materiales, la cual puede ser una póliza de daños a la propiedad, o bien en caso de fallecer o tener una incapacidad total y permanente y no cubrir la cuota del crédito.

1.1.2 Delimitación del problema

El tema de esta investigación se delimita al análisis del impacto que generan las pólizas de vida ofrecidas en el mercado, a los productos crediticios del banco nacional de Costa Rica, y así asegurar una tranquilidad a los familiares del deudor ante la pérdida humana del deudor y la seguridad del banco que la deuda quedara cubierta.

El conocer actualmente los beneficios que generan a futuro las pólizas de vida a los deudores, ya que dicho seguro ofrece la cancelación de la deuda en la entidad bancaria dejando el patrimonio a los familiares libre de gravamen.

El periodo que comprende la presente investigación es temporal porque se van a recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, a fin de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. El lugar en el que se llevará a cabo es en las oficinas centrales del Banco Nacional de Costa Rica.

1.1.3 Justificación

Es importante para las empresas mantener actualizados sus productos con base en las tendencias actuales del mercado. Actualmente, la demanda de los clientes exige excelencia en los productos y servicios que se brindan, sino experiencias nuevas que agreguen un valor diferenciado, las empresas al crear un nuevo producto o servicio deben velar porque así sea.

Es por eso por lo que, en la actualidad dado a que el mismo se encuentra en constante movimiento y cada vez más personas se encuentran interesadas en la apertura de un crédito bancario para mejorar su nivel de vida, es importante mantenerse

informado sobre los beneficios que puede obtener contratar un seguro de vida que cubra su patrimonio.

Las finanzas no solo son manejadas a nivel empresarial, también en las finanzas personales es importante prepararse para mantener un futuro sano a nivel económico; ya que, al existir una buena información de estos seguros, y tener la seguridad que sus activos cuenta con el mejor seguro que el mercado ofrece, garantizando una tranquilidad ante un posible riesgo. Se pretende informar de manera clara y concisa al mercado nacional sobre los beneficios generados en las pólizas de vida.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Dado a que se considera que actualmente los deudores del banco Nacional de Costa Rica, se les otorga créditos en su mayoría para la adquisición de bienes patrimoniales. A inicios de sus operaciones los créditos formalizados antes del 2011 no contaban con póliza de vida; generando una perdida significativa para la entidad financiera, ya que en algunos casos los deudores fallecían y sus familiares no continuaban con el pago la deuda de su crédito; ya que el seguro se ofrecía, pero de forma voluntaria quedando a decisión del deudor.

Es por esa razón que, a partir de finales del 2011, el banco opta por incluir de forma automática y gratuita en todos sus créditos la póliza de vida para garantizar que en caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente del deudor la deuda quede cubierta por la cobertura al momento del evento.

Por lo que la pregunta del problema es la siguiente:

¿Es razonable la tasa de rentabilidad que generan el producto de pólizas de vida

en las operaciones crediticias al Banco Nacional de Costa Rica, en todo el país durante el periodo de junio a diciembre 2019?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Los objetivos generales “Señalan lo que se pretende lograr a través de la investigación y deben expresarse con claridad”. (Hernández Sampieri, 2018, pág. 42).

El objetivo general es el siguiente:

Determinar la importancia a nivel económico de respaldar con seguros de vida, los créditos del Banco Nacional de Costa Rica, para el periodo de junio a diciembre 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos "indican con precisión los conceptos, variables o dimensiones que serán objeto de estudio. Se derivan del objetivo general y contribuyen al logro de éste". (Arias, 2015, p.45).

Es decir, representan los logros particulares para alcanzar el objetivo general, deben orientar el desarrollo de la investigación, así como también facilitar la estructura de la metodología. Con los objetivos específicos se espera, encontrar también obtener respuesta a ¿cuál será el conocimiento generado si el trabajo se realiza?, ¿qué se espera desarrollar?

Con el fin de cumplir con lo anteriormente mencionado, es preciso que sean formulados de manera que respondan jerárquicamente a la acción cognitiva que se pretende alcanzar con el objetivo general.

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

- Identificar los beneficios y/o perjuicios que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica, de que las operaciones crediticias cuenten con póliza de vida.
- Determinar la importancia que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica, la administración de los riesgos al asegurar a los clientes que cuenten con créditos en el Banco Nacional.
- Establecer cuáles son los aspectos de mayor importancia, por el cual el Banco Nacional de Costa Rica considera, para contratar un seguro que incluye sus operaciones crediticias.
- Elaborar una propuesta para que el Banco Nacional de Costa Rica incluya en el colectivo de vida las operaciones crediticias formalizadas antes del año 2011.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El Banco Nacional, perteneciente al Estado costarricense, es el mayor de Costa Rica y Centroamérica, fue fundado el 9 de octubre de 1914 con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica. En 1936 se le cambió el nombre a Banco Nacional de Costa Rica y desde entonces se consolidado como un verdadero banco de desarrollo con una proyección trascendente en la vida económica, social y financiera del país. No hay un solo costarricense que, de una u otra forma, no se haya beneficiados con el accionar del Banco Nacional.

En marzo de 1915, el Banco había recibido en depósitos ₡675.000 y concedido ₡1.115.000 en créditos, de los cuales una tercera parte eran hipotecarios. Para ese año ya había 27 Juntas Rurales de Crédito agrícola, que en conjunto prestaron ₡200.000.

El benemérito de la Patria Julio Peña Morúa fue el último presidente - director del Banco Internacional y el primer Gerente del Banco Nacional. Su gestión se prolongó a lo largo de casi 15 años (1934-1949). Don Julio fue el gestor de la reforma de 1936, que transformó el Banco Internacional en tres departamentos (Emisor, Comercial e Hipotecario), consolidados en sus resultados, bajo el nombre de Banco Nacional de Costa Rica.

El Banco Nacional posee una de red de más 160 oficinas, 467 cajeros automáticos en toda la nación y más de 5900 colaboradores. Tiene una participación del 49% en el Banco Internacional de Costa Rica Limited (BICSA), entidad incorporada en la República de Panamá. Es dueño del 100% de las

acciones de BN Valores (Puesto de Bolsa), BN Vital (Operadora de Fondo de Pensiones), BN SAFI (Fondos de Inversión), y BN Corredora de Seguros.

Más de 3000 establecimientos comerciales afiliados al sistema de BN Servicios, pueden brindar más de 1200 opciones de pago con empresas públicas y privadas, y ofrecen la posibilidad de realizar retiros de efectivo y el pago de tarjetas y operaciones de créditos.

Misión del Banco Nacional de Costa Rica.

Mejorar la calidad de vida del mayor número posible de personas, ofreciendo servicios financieros de excelencia, que fomente la creación sostenible de riqueza.

Visión del Banco Nacional de Costa Rica.

Ser el mejor banco del país en servicio al cliente.

El banco Nacional de Costa Rica cuenta con cuatro subsidiarias, una de ellas es especialidad en seguros, cuya razón social es Corredora de Seguros de Banco Nacional de Costa Rica. Incursiono en el mercado de los seguros en 1996, como canal superior de Comercialización y en el año 2006 adopto la figura de Comercializadora de Seguros; lo anterior, en el marco de un mercado monopolizado por el INS.

En 2008, se dio la apertura de mercado de seguros en Costa Rica y comenzó una nueva dinámica en el sector asegurador nacional, que se manifestó con la entrada de nuevos participantes, Es entonces, cuando la Institución decide crear la Sociedad Corredora de Seguros después de obtener la autorización por parte de la Superintendencia General de Seguros. Así, en junio de 2010, BN Corredora de Seguros inicia operaciones formales.

Con BN Corredora de Seguros, el Banco Nacional se propuso la atención integral de las necesidades de aseguramientos de los clientes del Banco Nacional, inicialmente el segmento deudor y posteriormente la cartera de ahorrantes.

El objetivo principal es una atención personalizada en la asesoría de seguros y la administración de riesgo, los cuales son promesas que se materializan ante la ocurrencia de un siniestro. La calidad del servicio está garantizada por un equipo profesional especializada interdisciplinario, que trabaja comprometido para lograr este fin de manera imparcial y objetiva.

2.1.1 Misión del Corredora de Seguros del Banco Nacional de Costa Rica.

Brindar una asesoría de excelencia, con altos niveles de eficiencia, garantizando la mejor opción, generando confianza y tranquilidad a nuestros clientes.

2.1.2 Visión del Corredora de Seguros del Banco Nacional de Costa Rica.

“Ser la Corredora de Seguros líderes en Costa Rica por la excelencia en nuestro servicio al cliente, innovación, rentabilidad, solidez financiera y salud organizacional.

2.1.3 Valores institucionales

Perseverancia

-Integridad

-Creatividad

-Trabajo en equipo

-Calidad en el servicio

2.1.4 Estructura Organizativa

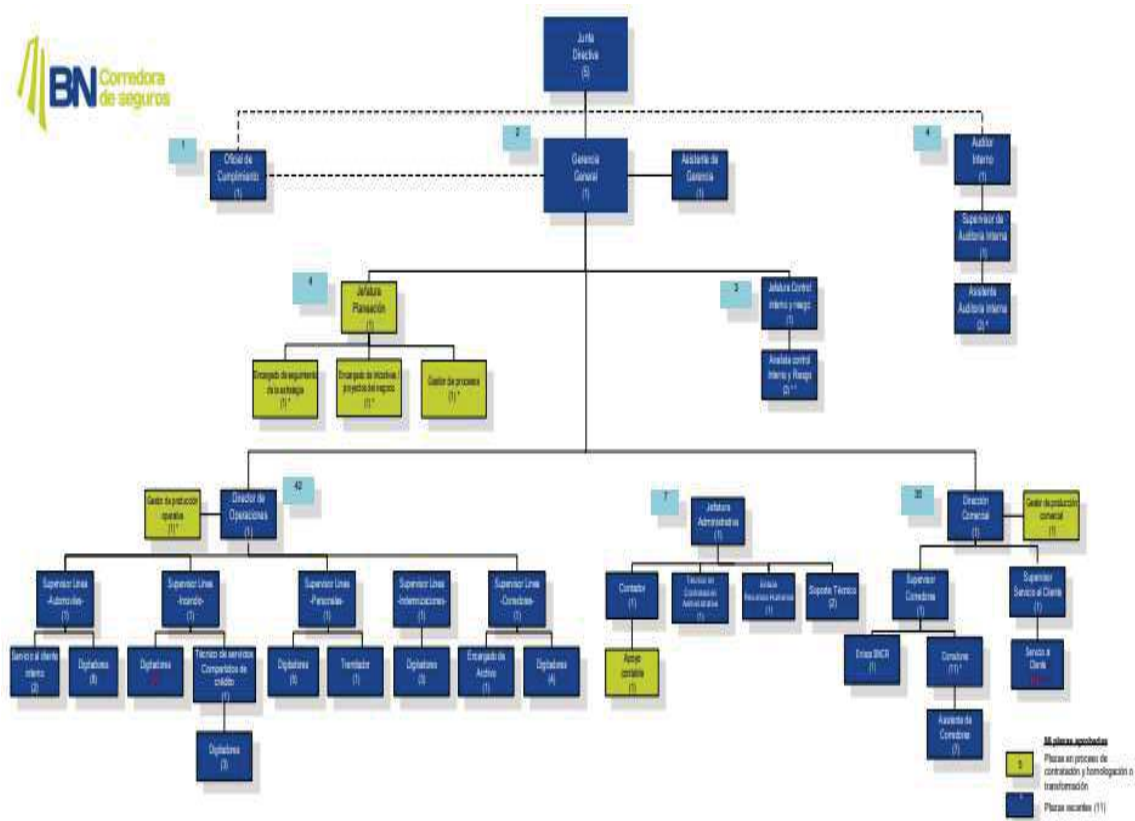


Figura 1 Estructura Organizativa

Fuente: Página principal del Banco Nacional de Costa Rica, apartado Corredora Seguros del Banco Nacional.

2.2 EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

El contexto teórico-conceptual de la investigación se desarrolla por medio de las siguientes temáticas.

2.2.1 Administración.

La administración es una pieza importante en la columna vertebral de la empresa, ya que así se puede gracias a sus distintas ramas, darle esa razón que se desea.

Todas las empresas buscan generar mediante sus distintas actividades comerciales, distintas utilidades y rendimientos positivos para lograr la mayor prosperidad deseada y así obtener la suficiente solvencia para mantenerse en el mercado.

De acuerdo con Knoontz; Wehrich; Cannice (2014, p. 6) la administración se puede definir como “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”.

2.2.2 Empresa

Es la unidad económico social integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tienen como objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios, para uso de los factores productivos.

Según el sitio <https://definicion.de/empresa/>, define el concepto “Empresa” como: “Parte en una ciencia social que se dedica al estudio de la organización de estas entidades, analizando la forma en que gestionan sus recursos, procesos y los resultados de sus actividades”

2.2.3 Administración de RRHH

Es parte vital dentro de cualquier empresa todo el proceso y los esfuerzos que se realicen, porque los empleados estén y se sientan de manera óptima y cómoda.

Según el sitio <https://definicion.de/rrhh/> , define el concepto RRHH como “ el proceso de selección en recursos humanos se lleva a cabo a través de los

siguientes pasos, una vez acometidos el análisis y la descripción del puesto a cubrir: reclutamiento de candidatos, preselección, realización de pruebas, entrevista personal, valoración de candidaturas y entrevista final”

2.2.4 Administración financiera

Es por la cual, todas las empresas (que tiene un fin de lucro), velan porque vaya de la mejor manera, o sea lo más estructurada posible.

Cómo se obtendrán estos ingresos, y que una vez se tenga esa idea, mantener un crecimiento lo suficientemente prolongado, para que la empresa tenga éxito y cubra sus necesidades.

Según el sitio <http://www.gestionyadministracion.com/cursos/administracion-financiera.html>, define la administración financiera como La administración financiera comprende todo lo relacionado al manejo de los fondos económicos que poseen las organizaciones; el desarrollo de esta materia, tiene como objetivo reconocer el origen y la evolución de las finanzas concentrándose en las técnicas y conceptos básicos en una manera clara y concisa.

2.2.5 Finanzas

Las finanzas son la capacidad de obtener recursos de manera lícita, para así lograr objetivos que fueron predeterminados por una persona, empresa etc.

Según el sitio <http://www.expansion.com/diccionario-economico/finanzas.html> , define finanzas como “La parte de la economía que se centra en las decisiones de inversión y obtención de recursos financieros, es decir,

de financiación, por parte tanto de las empresas, como de las personas a título individual y del Estado. Por tanto, se refiere a la administración de los recursos financieros, incluyendo su obtención y gestión.”

2.2.6 Cliente

Según el autor López-Pinto, Bernardo (2008), definen al cliente como aquel que compra más, es leal durante más tiempo, habla bien del caso a los demás, les presta menos atención a las marcas de la competencia y a la publicidad, es menos sensible a los precios y cuesta menos servirle que al cliente primerizo (pág. 22).

El cliente es uno de los pilares de las empresas, las cuales deben de realizar los mayores esfuerzos para fidelizarlos y mantenerlos por medio de una excelente atención y servicio al cliente.

2.2.7 Seguro

Seguro es la transferencia que realizan tanto las personas físicas como jurídicas, para ceder o transferir el riesgo de ocurrencia de algún evento catastrófico o no, a una compañía aseguradora, la cual dará cobertura según lo pactado por el cliente y por las coberturas que tenga u ofrezca la compañía por medio del pago de una prima.

Según el sitio

https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/p/poliza-de-seguro.jsp , nos define seguro como: Documento que instrumenta el contrato de seguro, en el que se reflejan las normas que de forma general, particular o especial regulan las relaciones contractuales convenidas entre el asegurador y el asegurado. Es un documento cuya inexistencia afectaría a

la propia vida del seguro, ya que sólo cuando ha sido emitido y aceptado por ambas partes se puede decir que han nacido los derechos y obligaciones que del mismo se derivan.

Pese al tratamiento unitario que la legislación concede a la póliza de seguro, en la práctica es frecuente distinguir partes diferenciadas de ella, cuya denominación está íntimamente ligada a su contenido. En este sentido, puede hablarse de condiciones generales, condiciones particulares y condiciones especiales.”

2.2.8 Tomador del Seguro

Según las condiciones generales del seguro de vida del INS, define el concepto Tomador como “Persona jurídica que que contrata el seguro en representación del Grupo Asegurado”. Es a quien corresponden las obligaciones que se deriven del Contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por la persona asegurada. Puede concurrir en el Tomador la figura de persona asegurada y Beneficiaria del seguro.”

2.2.9 Ramas de los seguros

Se entiende la rama de los seguros como la clasificación o división que se le aplica a los seguros.

Esta división nos hace comprender un poco más las diferentes áreas en que operan los seguros y sus maneras de adquirir, así como para realizar alguna especialización en algún de estas ramas.

Las dos grandes ramas de seguros en los cuales se dividen estos son: seguros generales y personales o de daños y de personas.

2.2.10 Seguros personales

Son los seguros para personas, en este caso también divisiones por líneas, tales como lo son gastos médicos, vida, estudiantiles etc.

Breedy, Arguedas, Said, en su libro «El contrato de seguros», lo define de la siguiente manera: “Estos seguros son lo que garantizan el pago de un capital o una renta cuando se produce un hecho que afecta la existencia, salud o vigor de la vida del asegurado. Generalmente, la obligación del asegurador se realiza con el pago en dinero. Es posible dividir a los seguros de personas respecto a los riesgos que puedan afectar, como son la vida. La integridad corporal o la salud de la persona asegurada.

Para los seguros de personas, el principio indemnizatorio no es ajeno en algunos ramos como son los de accidentes o gastos médicos, que en esencia afectan la salud corporal y la salud” (pág118)

La “Ley Reguladora del Contrato de seguros”, emitida el 12 de setiembre del 2011, hace referencia al concepto de seguros de personas en el capítulo III, seguro de personas, específicamente en el artículo 90 de la siguiente manera: “Los seguros de personas comprenden todos los riesgos que puedan afectar la vida, la integridad corporal o la salud de la persona asegurada.

Los seguros de personas pueden celebrarse con referencia a riesgos relativos a una persona o a un grupo de ellas. En este último caso, los integrantes del grupo deberán tener alguna característica particular en común de mayor relevancia que el simple propósito de asegurarse”

2.2.11 Monopolio

Es el mercado dominado por un solo participante en el cual no tiene competencia alguna, que goza de un privilegio legal el cual le permite ser dominador indiscutible de ese mercado por la no presencia de competencia directa que le sea acreditada.

En nuestro país, se emite la “Ley reguladora del Mercado de Seguros” el 22 de Julio del 2008, en el gobierno del Sr. Oscar Arias Sánchez, en la cual se rompen 84 años de monopolio y dominio del mercado asegurador en nuestro país del Instituto Nacional de Seguros, sin embargo, se le dejan a esta aseguradora la administración de los seguros de riesgos del trabajo y el seguro obligatorio de automóviles, llamado SOA y también conocido por nuestra jerga como el “marchamo”.

Esto permite dar paso a la entrada de más aseguradoras al país, las cuales ya en la actualidad, operan bajo el ojo supervisor de la SUGESE.

Sin duda alguna, este rompimiento beneficia al consumidor en sobremanera, ya que podrán obtener un mejor producto y manejar sus seguros con la aseguradora de su preferencia.

2.2.12 Aseguradora

Es el ente o empresa que acepta el objeto a asegurar. Estas compañías deben estar debidamente inscritas y autorizadas en la Superintendencia General de Seguros, SUGESE, así como cada producto que estas manejen.

Para ingresar a nuestro mercado, las compañías deben depositarle al Banco Central de Costa Rica ocho millones de unidades de producción, por concepto de

reservas en el caso de algún problema financiero.

2.2.13 Asegurado

Según las condiciones generales del seguro de Vida el INS, los define como “toda persona protegida por esta póliza que:

- a) Sea una persona física,
- b) Haya sido reportada por el Tomador del seguro y aceptada por el

Instituto”.

Dependiendo de la clase o la actividad o el giro de negocio de empresa o personas, así va a ser el seguro y la clase de cobertura que va a solicitarle al ente asegurado.

Breedy, Arguedas, Said, en su libro “El contrato de seguros”, define este término como: «La persona que puede ser determinada o determinable, siempre y cuando sea la que sufra la necesidad económica recaída sobre su patrimonio o su integridad física. Se dice determinable, porque al momento de la celebración del contrato, no se ha concretado aun su identidad.»

2.2.14 Correduría de Seguros

Se entiende por las empresas intermediarias entre el asegurado y las aseguradoras, no actúan por cuenta ni en nombre de alguna compañía de seguros y no tienen relación específica con una aseguradora como lo asumen agentes y agencias comercializadoras de seguros.

Esta nueva figura es parte también del término del monopolio de seguros en al año 2008.

La “Ley Reguladora del Mercado de Seguros” creada el 22 de Julio del 2008, cita específicamente en su artículo 21 acreditación de intermediario a las sociedades corredoras de seguros de la siguiente forma: “Las sociedades corredoras de seguros son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros. Dicha intermediación la realizará sin que actúe en nombre ni por cuenta de una o varias entidades aseguradoras y la ejercerá únicamente mediante corredores que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes. Para poder iniciar operaciones, la sociedad corredora requiere la autorización administrativa emitida por la Superintendencia. La sociedad corredora responderá, directamente, por los daños y perjuicios patrimoniales causados por negligencia o dolo en el ejercicio de sus actividades de intermediación o las de los corredores que haya acreditado».

2.2.15 Línea de Seguros

Es la división de los seguros en la rama que corresponda, ya sean generales o personales.

Como se citó anteriormente, las líneas de seguros van a suplir cada necesidad que el asegurado tenga, en cuanto a un riesgo el cual desea transferirle a la aseguradora de su preferencia.

Algunos ejemplos de líneas de seguros son: incendio, automóviles, transporte interior, mercancías, gastos médicos, seguros de vida, etc.

2.2.16 Riesgo

Es que tan expuesto está la cosa asegurable, a un potencial acaecimiento de un siniestro en el futuro.

En el seminario de “Administración de riesgos y seguros”, específicamente en su manual, el ingeniero Dago Ramírez T, cita varias definiciones como: “Es la oportunidad o probabilidad de pérdida, la incertidumbre respecto a una pérdida, la posibilidad de una variación los resultados dado un conjunto de circunstancias que estén ligados a la incertidumbre que ocurra un siniestro.” (Pág.1)

Asimismo, clasifica los riesgos en: riesgos legales, riesgo económico, riesgo político, riesgo moral, riesgo operativo, riesgo social, riesgo físico, entre otros. (Pág. 2).

También en la «Ley Reguladora del Contrato de Seguros», cita expresamente en la sección V, capítulo 40 el concepto de riesgo como: “Se denomina riesgo asegurable la posibilidad de que ocurra un evento futuro e incierto que no depende de la voluntad del asegurado. Los hechos ciertos y los físicamente imposibles, así como el juego y la apuesta no constituyen riesgos asegurables».

2.2.17 Siniestro

Es la ocurrencia de un evento fortuito y sin que se esperara por parte del asegurado, el cual está amparado en la póliza de seguros.

El siniestro debe estar ligado a factores que están fuera y totalmente del alcance del asegurado, o sea no puede ser dado por causa o dolo del asegurado, en otras palabras, el siniestro si es causado por el asegurado y se logra demostrar, el asegurador está en toda la libertad de no pagar la indemnización que hubiera

correspondido y también estaría facultado para iniciar cualquier proceso por fraude.

La “Ley Reguladora del Contrato de Seguros”, emitida el 12 de setiembre del 2011, cita el concepto de siniestro de la siguiente manera, en la sección V, capítulo 40: “Se denomina siniestro la manifestación concreta del riesgo asegurado que hace exigible la obligación del asegurador».

2.2.18 Contrato de Seguro

Es el acuerdo entre una parte llamada aseguradora, la cual sienta su responsabilidad de cubrir o indemnizar por el daño que reciba la cosa asegurada mientras no esté en sus exclusiones y sea fortuita y el tomador, el cual acepta el aseguramiento a cambio del pago de una prima al asegurador.

La “Ley Reguladora del Contrato de Seguros”, emitida el 12 de setiembre del 2011, en el capítulo I, artículo 3, define el contrato de seguros como: “El contrato de seguros es aquel en que el asegurador se obliga, contra el pago de una prima y en el caso de que se produzca un evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar el daño producido a la persona asegurada, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones, dentro de los límites y las condiciones convenidos. Las aseguradoras que operan en el mercado nacional podrán colocar, por sí o por medio de una de sus subsidiarias, contratos de seguros fuera del territorio nacional, ajustándose a los requerimientos legales de cada país en el que deseen operar.”

2.2.19 Prima de seguro

Es el precio que se paga al contratar el seguro, está compuesto o es calculado con las variables del monto asegurado y tarifa, la cual es definida por los actuarios de cada empresa aseguradoras. Cada empresa mediante la utilización de

la estadística calcula la probabilidad de ocurrencia de un siniestro, si el siniestro es muy probable que ocurra, la mayoría de las aseguradoras no los aseguran.

También está ligado con la generación de utilidades para la empresa, así como un previo estudio de su posible rentabilidad en el mercado que se lanzó o lanzará.

El monto de la prima que cobre el asegurador deberá incluir todos los gastos, las comisiones, los costos, los márgenes y los aportes definidos por ley. El asegurador no podrá cobrar ninguna suma adicional a la prima, salvo tributos aplicables y demás gastos que hayan sido establecidos expresamente en la póliza.”

En la guía de conceptos básicos en operaciones de crédito del Banco Nacional de Costa Rica define “es la cantidad de dinero que paga un asegurado a la compañía de seguros o al banco acreedor, a cambio de la cobertura y protección de un riesgo, es el costo del seguro”.

2.2.20 Interés Asegurable

Es la relación económica que se tiene sobre un bien, el cual está sujeto a un riesgo. En la mayoría de los casos es el propietario registral del bien al que le cae este concepto.

Breedy, Arguedas, Said, en su libro “El contrato de Seguros”, define el interés asegurable como: “El elemento esencial del contrato de seguros que identifica la existencia de un interés económico y lícito que tiene la persona en la conservación de su vida, integridad corporal o salud, para el caso de seguros de personas, o en la conservación de su patrimonio como un todo, en el caso de los seguros de daños, ante un evento que le pueda ocasionar directa o indirectamente daños y

necesidades económicas.”

2.2.21 Beneficiario

Las condiciones generales de seguro INS, lo define como “Persona física o jurídica en cuyo favor se ha establecido lícitamente la indemnización o prestación a la que se obliga el Instituto”.

El beneficiario su función es que en caso de cubrir la deuda y exista algún remanente se le depositara para uso a su necesidad, ya que así lo decidió el asegurado al momento de la emisión del seguro.

2.2.22 Disputabilidad

Las condiciones generales de seguro INS, lo define como “Cláusula que durante un tiempo determinado permite al asegurador liberarse de la obligación de pagar un reclamo, cuando la enfermedad, muerte o incapacidad sea preexistente a la inclusión del asegurado a la póliza, o cuando el Asegurado haya incurrido en omisión o inexactitud no deliberadas al declarar el riesgo”.

Es decir, puede hacer uso de la póliza por la cobertura posterior al tiempo negociado entre la Corredora de Seguros del Banco Nacional y el INS.

2.2.23 Periodo de Carencia

Las condiciones generales de seguro INS, lo define como “Período de tiempo, con posterioridad a la fecha de inclusión del Asegurado a la póliza, durante el cual no se amparará la reclamación”

El periodo de carencia es el periodo de tiempo comprendido entre la fecha inicial en que se formaliza la póliza y una fecha posterior determinada en el contrato, durante el cual no surten efecto determinadas coberturas previstas en la

póliza. Por ejemplo, en los seguros por gastos médicos que incluyen maternidad, se da generalmente un periodo de carencia de 10 meses desde el momento en que se adquiere el seguro, esto con el fin de evitar que se está tomando el seguro en conocimiento del tomador de que ya está en estado de gestación.

2.2.24 Acreedor

La guía de conceptos básicos en operaciones de crédito del Banco Nacional de Costa Rica define “Es la entidad (Banco) que presta el dinero y quien legitimante está autorizado para exigir el pago y cumplimiento de un crédito, en los términos y las condiciones que fue contraído por un cliente, que se denomina deudor”.

Es decir, el banco como acreedor de un bien en garantía, tiene la postead de modificar las condiciones del seguro, para garantizar que el bien se encuentra en las mejores condiciones del mercado.

2.2.25 Operación de Crédito

La guía de conceptos básicos en operaciones de crédito del Banco Nacional de Costa Rica define “corresponde a todo tipo de disponibilidad crediticia o financiamientos suministrada por el banco, mediante el cual una persona (denominada deudor), debe dinero al banco (acreedor), teniendo este último derecho de exigir su pago”

2.2.26 Garantía

La guía de conceptos básicos en operaciones de crédito del Banco Nacional de Costa Rica define como “Es todo aquel medio que respalda o asegura el cumplimiento, pago o reembolso de los créditos otorgados. Todo crédito deberá

estar respaldado con garantía a satisfacción del Banco Nacional (Art. 66. Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional)

Adicionalmente se cuenta con varios tipos de garantías, como hipotecaria (viviendas), prendarias (vehículos), garantías personales (fiadores)

2.2.27 Saldo Deudor

La guía de conceptos básicos en operaciones de crédito del Banco Nacional de Costa Rica define como “Es un tipo de seguros normalmente de forma colectiva que cubre a la institución financiera por una suma asegurada que será establecida entre las partes, cubriendo los saldos del crédito al momento de la ocurrencia de un siniestro”

El seguro cubre el saldo el momento del evento, para garantizar el pago total de crédito.

2.2.28 Monto Original

Las condiciones generales de seguro INS, lo define como “Es el monto por concepto de principal por el que se otorgó la operación crediticia al Asegurado, reportado por el Tomador del seguro, aceptado por el Instituto y por el cual se ha pagado la prima correspondiente”.

Por lo que, en este colectivo, el asegurado debe designar un beneficiario en la emisión del seguro; ya que en caso de sufrir un evento se cancela la operación con el saldo al momento y la remanente será entregado al beneficiario adscrito en el seguro.

2.2.29 Estimaciones

La guía de conceptos básicos en operaciones de crédito del Banco Nacional de Costa Rica define como “Suma que el Banco debe de reservar de sus propios dineros para destinarlos a cubrir eventuales pérdidas como consecuencia de que los clientes no le paguen o incumplan sus obligaciones contraídas con el banco. Estas surgen de la calificación que se hace, de conformidad con el comportamiento de cada deudor, siendo A1 la de menor riesgo o mayor calidad y la E la de mayor riesgo o menor calidad, consecuentemente de menor y mayor estimación respectivamente

2.2.30 Deudor/ codeudor

La guía de conceptos básicos en operaciones de crédito del Banco Nacional de Costa Rica define como “persona física o jurídica que adquiere un prestamos (s) que le ha proveído el banco por el cual (es) debe abonar o pagar el monto prestado más los intereses, gastos y/o comisiones”

Al momento del análisis de una posible formalización del crédito, se verificar que tanto el deudor y/o codeudor tengan la capacidad de pago para asumir el pago mensualmente su obligación con el banco.

2.2.31 Póliza Colectiva

La superintendencia general de seguros SUGESE, lo define como “Los asegurados son incluidos en el esquema pactado entre el tomador y la aseguradora, por lo que quedan sometidos a los acuerdos que se tomen entre ellas, claro está contando con el derecho de ser informados sobre modificaciones, a fin de que decidan su permanencia o no en el esquema.

El seguro colectivo puede ser con contribución o sin contribución de prima de los asegurados. En el seguro colectivo con contribución de prima de los asegurados, estos pueden contribuir con todo o parte de la prima. Por ejemplo, una compañía puede adquirir un seguro de gastos médicos para sus empleados y pagar la totalidad de la prima para cada empleado, o bien pagar una parte y la restante la cubrirá el empleado. Podría también permitir al empleado que incluya a sus familiares.

El tomador del seguro colectivo puede asumir una serie de funciones administrativas e informativas sin que ello se considere intermediación de seguros, dado que se está en presencia de un solo contrato colectivo y los aseguramientos no implican la emisión de nuevas pólizas.

A cada asegurado se le debe otorgar un certificado de seguro, que es la constancia de su aseguramiento, así como toda la información que recibiría como si se tratara de un asegurado individual.

2.2.32 Póliza Vida

La guía de conceptos básicos en operaciones de crédito del Banco Nacional de Costa Rica define “Es un seguro de vida individual o colectivo que brinda protección contra el riesgo de muerte, dependiendo del tipo de producto también ofrece además otros beneficiarios adicionales que pueden ser suscritos por el asegurado, según necesidad”

2.2.33 SUGEF

La guía de conceptos básicos en operaciones de crédito del Banco Nacional de Costa Rica define “siglas de la Superintendencia General de Entidades

Financieras. Institución encargada de supervisar a las instituciones que realizan intermediación financiera (bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutuales, y financieras); es decir, aquellas que reciben dinero de los ahorrantes y lo prestan a sus clientes”

2.2.34 SUGESE

Se define como el desarrollo y funcionamiento del mercado de seguros costarricense de forma transparente y eficiente.

Mediante Ley Reguladora del Mercado de Seguros No 8653, de 7 de agosto de 2008, se crea la Superintendencia General de Seguros (SUGESE). La Superintendencia es la entidad responsable de la autorización, regulación y supervisión de las personas, físicas o jurídicas, que intervengan en los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros.

Tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.

Es un órgano de máxima desconcentración y adscrito al Banco Central de Costa Rica.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres , 2018, pág. 4). Se busca investigar que acontece y como sucede para realizar estudios acerca del fenómeno o problema.

3.1.1 Cuantitativa

Al respecto, Hernández Sampieri (2018) menciona que en la investigación cuantitativa “El investigador plantea en un contexto concreto un problema de estudio acotado sobre el fenómeno de interés (el qué), aunque en evolución. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas” (pág. 6).

“La investigación cualitativa es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre”. (Hernández Sampieri, 2018, pág. 7).

Se destaca la naturaleza cuantitativa debido a que serán utilizados datos numéricos para lograr determinar cuántos deudores tiene póliza de vida en sus créditos y el costo que tiene para el banco asegurar toda su cartera en el colectivo de la póliza de vida de forma gratuita.

Con esto se logrará determinar el factor de siniestros que tiene el banco nacional de Costa Rica, y analizar si existe beneficio o no el contener una póliza de vida que cubra la garantía y lograr recuperar lo invertido.

3.1.2 Mixtos

Para el enfoque mixto, los autores (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) también hace referencia a lo que engloba este modelo el cual señala que “Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos”.

3.1.3 Cualitativos

Según Sampieri, “La investigación cualitativa es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre”. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos

y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Por el carácter, las investigaciones se clasifican en: exploratorias, descriptivas, analíticas interpretativa, causales, correlacionales, retrospectivas y prospectivas, entre otras. (Hernández Sampieri, 2018, pág. 90).

3.2.1 Exploratoria

Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y generalmente anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 106). Estos se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

Es decir, cuando la revisión preliminar de la información muestra ideas muy superficiales carentes de argumentos sólidos, o bien, si deseamos analizar un tema que hasta el momento ha sido desconocido.

3.2.2 Descriptiva

La investigación descriptiva, aboga a los proyectos que buscan definir propiedades y características, por medio de una observación sistemática de fenómenos y eventos ocurridos, así como la relación existente entre ellos.

Normalmente, en este tipo de investigación las variables provienen de las características encontradas en el estudio.

Para ampliar este tema, Sampieri afirma que las investigaciones de tipo descriptivo “pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

3.2.3 Correlacional

Según (Pimienta Prieto, de la Orden Hoz, & Estrada Coronado, 2018) en el libro metodología de la investigación se define correlacional como lo que “intenta constatar las relaciones entre dos o más variables, sin que sean manipuladas”.

Por otro lado, Sampieri la define como la que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), es decir, estas son investigaciones que buscan relacionar conceptos, eventos, hechos o variables, y su relación en términos estadísticos.

La investigación analítica se basa en la observación y el análisis de las definiciones que giran en torno a un tema, tiene como objetivo principal analizar un evento en específico identificando sus causas probables, para esto es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para así conocer su esencia.

3.2.4 Causal

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) lo definen como: “Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian”.

La investigación causal es un tipo de investigación experimental y estadística, ya que busca estudiar y crear una relación de causa y efecto, para con esto conseguir interpretar si las variables están causando efecto positivo o negativo en la investigación. En este tipo de investigación el mecanismo más común para obtener información es por medio de encuestas quienes le ayudaran a dar un veredicto al final al probar su hipótesis.

3.2.5 Retrospectiva o prospectiva

En el caso de la investigación retrospectiva o prospectiva corresponden a un estudio en el tiempo, que analiza los factores del presente, pero con datos recuperados en el pasado. Su inicio es posterior a los hechos estudiados y la investigación prospectiva es un estudio en el tiempo que se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero los datos se analizan transcurrido un determinado tiempo, en el futuro. Se les conoce como investigaciones longitudinales y al respecto Sampieri (2018) lo define como, “recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias”. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) Es decir, su fin primordial es el de obtener deducciones a partir de la evolución encontrada en el tiempo de investigación al objeto de estudio.

La presente investigación será de carácter analítica ya que busca investigar, analizar y encontrar información relevante sobre el método de administración actual en la Corredora de Seguros del Banco Nacional de Costa Rica, mediante la recopilación de datos, que permitan definir un análisis de cada uno de las colectivo de seguros de póliza de vida cuanta sus operaciones bancarias; y a partir de ahí formular una estrategia con patrones favorables para el manejo e implementación de un modelo administrativo estructurado acorde a la institución y que sea favorable en términos económicos.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es “un plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (Hernández Sampieri, 2014, p.128).

El diseño de investigación es el marco que ha sido creado para encontrar respuestas a las preguntas de investigación. El método elegido afectará los resultados y la manera en la que se concluyen los resultados.

Existen dos tipos de diseño de investigación, la investigación experimental y la no experimental. En una investigación experimental, el investigador realiza un experimento el cual tiene al menos dos acepciones, una general y otra particular, el experimento “construye deliberadamente una situación a la que son expuestos los individuos, luego reciben un tratamiento, o estímulo bajo determinadas circunstancias para poder así evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento” (Sampieri Collado y Lucio, 2014).

En un estudio experimental se construye una realidad, mientras que en un estudio no-experimental, no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Por otra parte, Sampieri, Collado y Lucio (2014), definen la investigación no-experimental como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.152). En este tipo de investigación no se pueden manipular las variables de forma intencional puesto que se observa y se analiza un resultado, algo que ya existe.

En el caso de la investigación no experimental se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado, evaluar una situación, evento o contexto en un punto del tiempo y además de determinar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

Existen dos tipos de diseños no-experimentales: el transversal o transeccional y el longitudinal. Sampieri, (2018) recalcan que los diseños transeccionales o transversales “son investigaciones que recopilan datos en un momento único”.

En cuanto a los diseños longitudinales (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) afirma y lo define como “estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos.”

El propósito del diseño no-experimental, transeccional exploratorio, es explorar una comunidad, un contexto, una situación, una variable o conjunto de

variables en un momento específico (Sampieri, Collado y Lucio, 2018). Por lo general estos diseños son muy usados dentro del enfoque cualitativo, y se aplican a problemas de investigación nuevos o poco conocidos.

Los diseños longitudinales son “estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos”. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 159)

Los diseños longitudinales se dividen en tres tipos: diseños de tendencia, diseños de análisis evolutivo de grupos (cohorte) y diseños panel.

Según Hernández Sampieri (2014) definen los diseños de tendencia como “aquellos que analizan cambios al paso del tiempo en categorías, conceptos, variables o sus relaciones de alguna población en general”. (pág.160). En el diseño de análisis evolutivo “se examinan cambios a través del tiempo en subpoblaciones o grupos específicos”. (Hernández Sampieri, 2018, pág. 160). Finalmente, el diseño de panel según Hernández Sampieri (2018) “son similares a las dos clases de diseños vistas anteriormente, sólo que los mismos casos o participantes son medidos u observados en todos los tiempos o momentos”. (pág. 161).

El presente estudio es de diseño no-experimental de tipo longitudinal, pues se recolectarán datos con el fin de analizar una situación a futuro, adicionalmente es de tipo de tendencia debido a que se experimentaran los cambios que puede obtener el banco nacional de Costa Rica, el asegurar toda su cartera crediticia con un seguro de vida.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

Se refiere al tamaño o amplitud de la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar.

Con esto se indica, el grado en que se abarca la investigación, lo cual tiende a ser definido de acuerdo con la capacidad de recursos por parte del investigador, sean estos económicos, de tiempo, conocimiento, entre otros. La investigación se puede delimitar en alguno de los siguientes grupos:

Macro, el cual es el estudio que se realiza a una parte de la población total; el cual puede ser enfocado a una provincia o estado de un país, departamento específico de una compañía, entre otros. Este abarcaría un estudio mas profundo de los temas y problemas que se presenta a diario en el objeto del estudio.

Micro, es una selección pequeña de la muestra en la cual se basará una investigación. Para entender un poco más el concepto, se explica mediante un ejemplo: Estudio realizado a una muestra (cantidad de trabajadores) del departamento de proveeduría de una empresa privada, es decir, únicamente estamos basando la investigación en esa muestra obtenida de un departamento específico de la totalidad de una empresa.

La aplicación de esta investigación es macro ya que la propuesta está enfocada en las oficinas centrales del Banco Nacional responsables en la colocación de créditos a nivel país.

Para efectos de esta investigación la recolección de datos se llevará a cabo

mediante el análisis de la base de datos de los créditos y póliza de vida asociadas, detectar posibles debilidades y buscar la forma objetiva de reforzarlas para que los casos del negocio sean correctamente completados.

3.4.1 Población

Hernández Sampieri (2014) definen la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (pág. 174).

También otra forma de entenderlo es como las personas objeto de estudio, también se le conoce como sujetos o universo.

“Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 174).

Para realizar la investigación presente, se tomarán como sujetos de información de los deudores del Banco Nacional de Costa Rica, que cuentas con seguro y los que no tiene dicha póliza.

3.4.2 Tipo de muestra

Hernández Sampieri (2018) definen la muestra como “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (pág. 175)

Existen dos tipos de muestreos fundamentales, estos son; el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico. En el muestreo probabilístico, “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.” (Hernández Sampieri, 2018).

Esto se debe a que mediante reglas matemáticas se logra un muestreo de iguales posibilidades para todos, el cual es llamado muestreo aleatorio simple.

En el muestreo no probabilístico, “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”. (Hernández Sampieri, 2018).

La presente investigación es de tipo no probabilístico ya que se aplicará a deudores que cuenten con póliza de vida en sus créditos, siendo que la misma será dirigida a solo 40 deudores que cumplan con las condiciones indicadas anteriormente, por lo extenso de la base de datos dicha investigación se realizara una encuesta a 10 deudores.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y de exclusión se refieren a las condiciones específicas con las que debe o no contar un individuo para ser parte o no de la muestra seleccionada. A continuación, se detallan los criterios seleccionados:

Tabla N°1 Criterios de inclusión y de exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Deudores del Banco Nacional de Costa Rica que cuenten con póliza de vida para sus créditos hipotecarios y/o prendarios.	Deudores del Banco Nacional de Costa Rica que no tengan créditos hipotecarios y/o prendarios.

Fuente: Elaboración propia, 2020

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

El manejo de la información será de absoluta confidencialidad, y solo para fines exclusivamente académicos. El producto de la investigación no será divulgado fuera del ámbito académico, sin previo consentimiento del Banco Nacional de Costa Rica y su subsidiaria Corredora de Seguros del Banco Nacional de Costa Rica.

Se garantizó lo establecido en la “Ley reguladora del mercado de seguros o Ley No. 8653 del 1 de julio del 2008” la misma expone desde el artículo uno apartado a, lo siguiente “Proteger los derechos subjetivos e intereses legítimos de los asegurados y terceros interesados que se generen a partir de la oferta, suscripción comercialización o ejecución de contratos de seguros.” El manejo de toda la información suministrada por la Corredora de Seguros del Banco Nacional se utilizará con el nivel más alto de confidencialidad y será única y exclusivamente para el análisis de la investigación actual.

Queda expresamente prohibido, a cualquiera, divulgar ante terceros los secretos comerciales y/o de competencia, debido a motivos estratégicos de negocio. Queda restringida la divulgación de los datos que se recolectaron, con el fin de evitar conflictos de cualquier índole, asimismo, la información fue recolectada por medio de la correduría y se informó previamente que la manipulación de la información sería para el fin de esta tesina.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

“Los instrumentos son herramientas, las maquinarias y los equipos que sirven como apoyo para realizar una investigación, su utilización permite alcanzar los resultados esperados” (Muñoz, 2015)

Sampieri, por su parte define instrumento de medición como “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

Los instrumentos ayudan a recopilar la información necesaria para realizar la investigación, mediante la medición de variables, las cuales son el cimiento necesario para realizar todos los análisis estadísticos de la información recolectada.

Algunos de estos instrumentos pueden ser, encuestas, entrevistas, cuestionario, formularios, observación, entre otros.

Este trabajo de investigación utilizará el instrumento o técnica llamada entrevista, a partir del uso de un cuestionario, según (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) lo define como: “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”.

Es importante dar a conocer que los cuestionarios utilizan preguntas tanto abiertas como cerradas.

Las preguntas abiertas no fijan un límite a las opciones para recibir una respuesta, permite al entrevistado expresar justo lo que él o ella desean. Sampieri afirma que “son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas.”

Una de las desventajas de este tipo de preguntas es que al no encauzar al entrevistado y delimitarle su respuesta, es difícil categorizar a la hora de tabular resultados, generando en esto, una posibilidad infinita de categorías.

Las preguntas cerradas, son esas que ofrecen opciones a la persona entrevistada, las cuales previamente fueron analizadas y delimitadas y su principal ventaja la menciona Sampieri de este modo Resultan más fáciles de codificar y analizar (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

En este tipo de preguntas, pueden existir las dicotómicas que son las que únicamente ofrecen dos opciones de respuesta o incluir más de dos opciones.

i. Fuentes Primarias

Son las que se obtienen a primera mano o que se conocen previo a un trabajo intelectual y que no ha sido planeado o copiado.

Según el sitio <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>, consultado el 21/06/14 a las 18:08, describe fuente primaria de la siguiente manera: «Contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa».

ii. Fuentes Secundarias

Son toda aquella información que ha sido recopilada anteriormente por otras personas, quienes realizaron todo un estudio previo sobre esa información, es decir, es toda la información de la cual no somos autores y que ha sido reorganizada para fines educativos, de trabajo, etc., como por ejemplo libros, leyes.

En el sitio <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>, se refiere al concepto de fuente secundaria de la siguiente manera: «Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada». Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias.

iii. Fuentes Terciarias:

Son las que se encargan de buscar y organizar información de las fuentes secundarias.

En el sitio <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>, menciona el concepto de fuentes terciarias así: «Son guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias». Forman parte de la colección de referencia de la biblioteca. Facilitan el control y el acceso a toda gama de repertorios de referencia, como las guías de obras de referencia o a un solo tipo como las bibliografías.

Para esta investigación, se utilizará como fuente de segunda mano se extraerá información de la base de datos de los deudores Banco Nacional de Costa Rica para identificar los asegurados; somos intermediarios entre el banco y la aseguradora.

3.5 VARIABLES O CATEGORÍA

Figura 2 Variable o categorías

Objetivo Especifico	Variable	Definición Conceptual	Indicador	Instrumento
Identificar los beneficios y/o perjuicios que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica, que las operaciones crediticias cuenten con póliza de vida.	Póliza de vida	El seguro sobre la vida impone al asegurador la obligación de pagar una suma de dinero con motivo de la eventual muerte o la sobrevivencia de la persona asegurada. (Ley 8956, art.93)	Contrato Mercantil	Datos secundarios

<p>Determinar la importancia que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica la administración de los riesgos al asegurar a los clientes que cuenten con créditos en el Banco Nacional.</p>	<p>Administración de Riesgos</p>	<p>Se denomina riesgos asegurables la posibilidad de que ocurra un evento a futuro e incierto que no depende de la voluntad del asegurado. (Ley 8956, art.40)</p>	<p>Contrato Mercantil</p>	<p>Datos secundarios</p>
<p>Establecer cuáles son los aspectos de mayor importancia por el cual el Banco Nacional de Costa Rica considera para contratar un seguro incluido sus operaciones crediticias.</p>	<p>Operación Crediticia</p>	<p>Es todo tipo de disponibilidad crediticia o suministrada por el banco, mediante el cual una persona (denominada deudor), (Guía de conceptos básicos en operaciones de crédito)</p>	<p>Contrato de seguros</p>	<p>Datos secundarios</p>

Elaborar una propuesta para que el Banco Nacional de Costa Rica incluya en el colectivo de vida las operaciones crediticias formalizadas antes del año 2011.	Colectivo de Vida	“Los asegurados son incluidos en el esquema pactado entre el tomador y la aseguradora, por lo que quedan sometidos a los acuerdos que se tomen entre ellas” SUGESE	Base de datos	Datos secundarios
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	-------------------

Fuente: Elaboración propia, 2020

3.6 ANÁLISIS DE DATOS

Se realizará un análisis de datos de tipo cuantitativo. Para este análisis e interpretación de los datos obtenidos por medio de la base de datos y cuestionario aplicado en modalidad virtual por medio de distintas plataformas digitales.

Se mostrarán los resultados que se obtuvieron en el análisis realizado a la base de datos, los cuales se representarán en forma de gráficos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A partir de este capítulo se analizar los siguientes objetivos de manera completa.

Se mostrará los resultados obtenidos con el análisis de la base de datos y la encuesta aplicada a un segmento de la base analizada por la amplitud de esta, a los deudores con operaciones crediticias del Banco Nacional de Costa Rica; los cuales serán presentados en forma de gráficos.

Se analizar si las personas entrevistadas están debidamente informadas acerca de los beneficios que cuenta con la póliza de vida en sus operaciones crediticias y como esto puede ser de apoyo al momento de que sufra un siniestro.

4.1 Identificar los beneficios y/o perjuicios que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica, que las operaciones crediticias cuenten con póliza de vida.

4.1.1 Beneficios de contar con póliza de Vida.

Todo deudor puede optar por una póliza de vida de forma voluntaria y así tener una tranquilidad para sus años con la deuda en la entidad bancaria.

El colectivo de la póliza de vida fue creado primordialmente para ser un beneficio tanto para el deudor bancario como para la entidad financieras, ya que si lo que le preocupa es que, si al momento de fallecer o bien sufrir una incapacidad total y permanente no pueda cubrir su obligación de pago con la entidad financiera, dejando en peligro su patrimonio ya que es el respaldo de pago.

Entre los beneficios para el deudor es tener cobertura de incapacidad total y permanente, esta cubre en caso de que el deudor sufra algún accidente que lo condicione de esta manera, y que no puede seguir laborando o bien afecte su ingreso económico, generando problemas para realizar el pago mensual de su

deuda en la entidad bancaria.

Adicional cuenta también con la cobertura por fallecimiento, la cual aplica por el fallecimiento del deudor.

Ambas coberturas cubren el saldo de la deuda al momento del evento, dejando la garantía libre de gravamen y la deuda ante la entidad bancaria cancelada.

Por ejemplo:

Supongamos que un deudor adquiere un crédito bancario con el Banco Nacional de Costa Rica por un monto de 55.000.00,00 colones para la compra de su vivienda familiar; realiza el crédito de tipo hipotecario, es decir la garantía es su vivienda. Tiene una cuota mensual de 425.000,00.

Los beneficios de contar con una póliza de vida en crédito son los siguientes:

- ✓ A los 6 meses de haber formalizado el crédito el deudor sufre un evento, el cual la Caja Costarricense del Seguro Social luego de revisión médica determina que quedo incapacitado total y permanente, siendo imposible cubrir su obligación mensual ante la entidad bancaria.

El deudor presenta toda la información requerida para que la aseguradora realice el análisis y si es posible cubrir la deuda ante la entidad bancaria. Se determina que es objeto de cobertura, por tal razón el pago se gira directamente al Banco Nacional de Costa Rica para cubrir el saldo de la operación y liberar la vivienda como garantía.

4.1.2 Perjuicios de no contar con póliza de Vida.

El no contar con póliza de vida en su operación bancaria, genera un enorme perjuicio tanto para el deudor como para la entidad financiera; ya que en caso de que el deudor no pueda hacerle frente a la obligación del pago mensual, a los familiares se empezara a generar llamadas y/ visitas del ejecutivo bancario para lograr un arreglo de pago y que se proceda con el pago mensual.

En caso de no obtener una respuesta positiva ante la solicitud y llegando a superar los 90 días de atraso a nivel de sistema se genera una alarma y que indica que se debe proceder con el cobro judicial, procediendo con la adquisición del bien en garantía indicada en la formalización del crédito.

4.2 Determinar la importancia que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica la administración de los riesgos al asegurar a los clientes que cuenten con créditos en el Banco Nacional.

Para el banco Nacional de Costa Rica es de sumamente importancia que sus operaciones bancarias cuenten con póliza de vida ya que en caso de presentarse un siniestro al deudor ya sea por incapacidad total y permanente o fallecimiento, generando falta de pago de la operación bancaria. La aseguradora realizara el pago del monto al mes de ocurrido el evento, y así evitar un proceso de cobro judicial para la adjudicación del bien.

En caso de a dicha adjudicación el banco tendrá que poner a la venta del bien para poder recuperar el dinero invertido, y así no generar falta de liquidez a la entidad.

4.3 Establecer cuáles son los aspectos de mayor importancia por el cual el Banco Nacional de Costa Rica considera para contratar un seguro incluido sus operaciones crediticias.

Uno de los aspectos de mayor importancia por el cual el banco Nacional de Costa Rica incluye la póliza de vida en sus operaciones crediticias; es para garantizar el pago de la deuda en caso de que el deudor sufra algún evento en su salud.

El banco Nacional de Costa Rica, negocia con la aseguradora más grande del país siendo el Instituto Nacional de Seguros; un colectivo con condiciones preferenciales que beneficia tanto al deudor como a la entidad financiera. Generando una tarifa preferencial siendo la mejor del mercado y aportando coberturas beneficiosas a ambas partes.

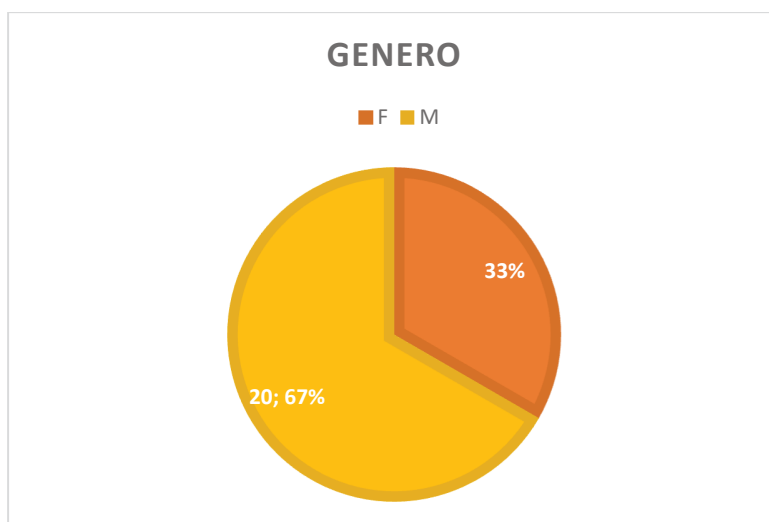
4.4 Encuesta aplicada y análisis de base de datos.

Se procedió a realizar una encuesta a un total de 10 deudores de ambos géneros, los mismos fueron extraído de forma aleatoria de la base de datos estudiada de 40 registros, por lo extensa de la misma; el cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 1 Género, Base Datos

Genero	
Femenino	10
Masculino	20
Total	30

Fuente: Elaboración propia Base de datos, 2020

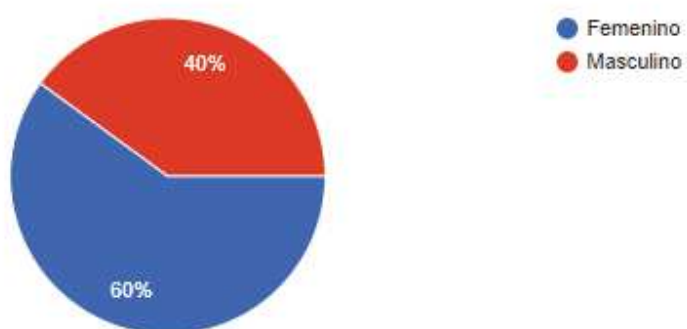
Figura 3 Género, Base Datos

Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 1.

Tabla 2 Género, Encuesta

Genero	
Femenino	6
Masculino	4
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 4 Género, Encuesta

Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 2.

En la tabla N°1 se indica la cantidad de hombres y mujeres que fueron analizados por medio de la base de datos, en donde el 67% masculinos y 33% femeninos.

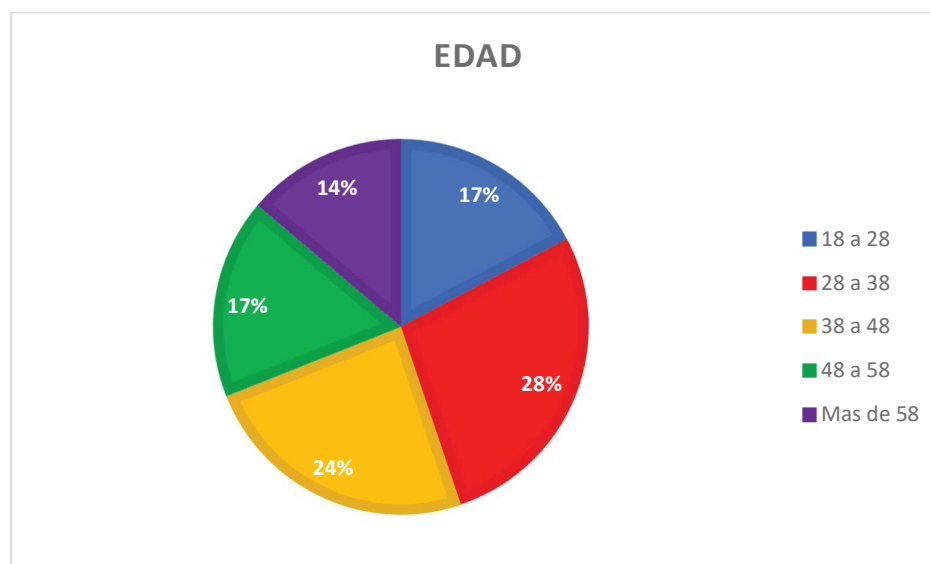
En la tabla N°2 se indica la cantidad de hombres y mujeres encuestados, en donde el 60% femeninos y el 40% masculino.

Tabla 3 Edad, Base Datos

Edad	
18 a 28	6
28 a 38	8
38 a 48	7
48 a 58	5
Mas de 58	4
Total	30

Fuente: Elaboración propia Base de datos, 2020

Figura 5 Edad, Base Datos

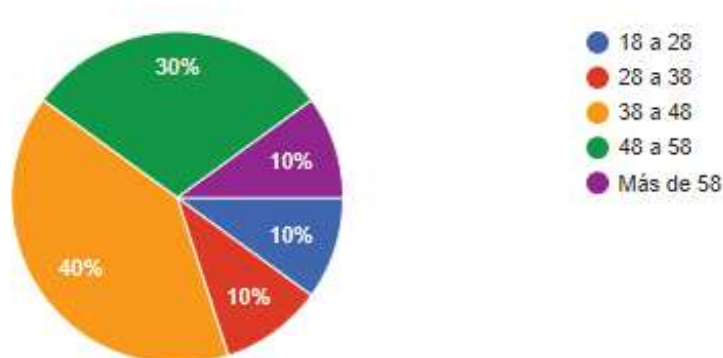


Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 3.

Tabla 4 Edad, Encuesta

Edad	
18 a 28	1
28 a 38	1
38 a 48	4
48 a 58	3
Mas de 58	1
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 6 Edad, Encuesta

Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 4.

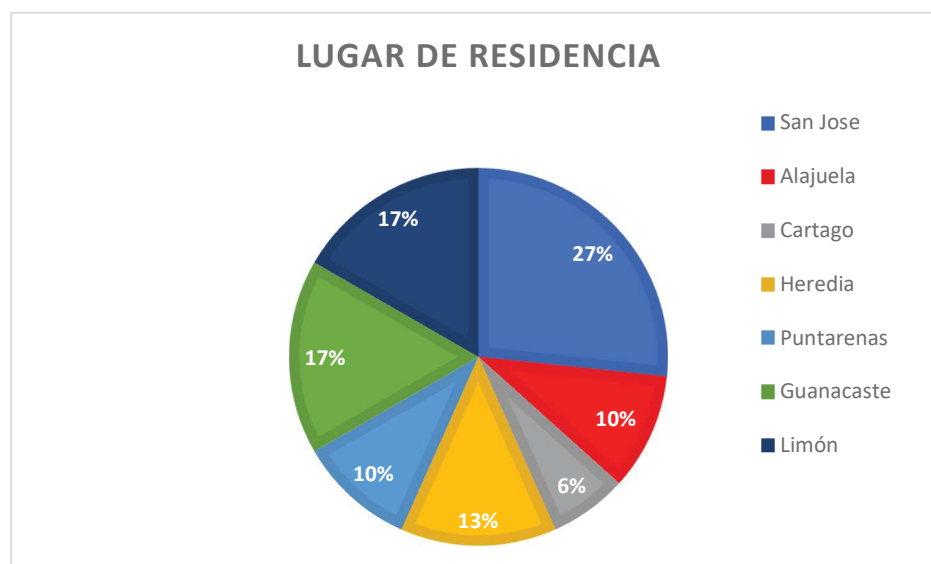
En la tabla N°3 se permite visualizar en rango de las edades las personas analizadas en la base de datos en donde se obtuvo 17% con rango de edades de 18 a 28 años, 28% con rango de edades 28 a 38 años, un 24 % de rango de edades de 38 a 48 años, un 17% con rango de 48 a 58 años y un 14% con edad superior a los 58 años.

En la tabla N°4 se visualiza en rango de edades las personas entrevistadas en donde se obtuvo 10% con rango de edades de 18 a 28 años, 10% con rango de edades de 28 a 38 años, 40% con rango de edades de 38 a 48 años, 30% con rango de edades 38 a 58 años y 10% con edad superior a los 58 años

Tabla 5 Lugar de residencia, Base datos

Lugar Residencia	
San José	8
Alajuela	3
Cartago	2
Heredia	4
Puntarenas	3
Guanacaste	5
Limón	5
Total	30

Fuente: Elaboración propia Base de datos, 2020

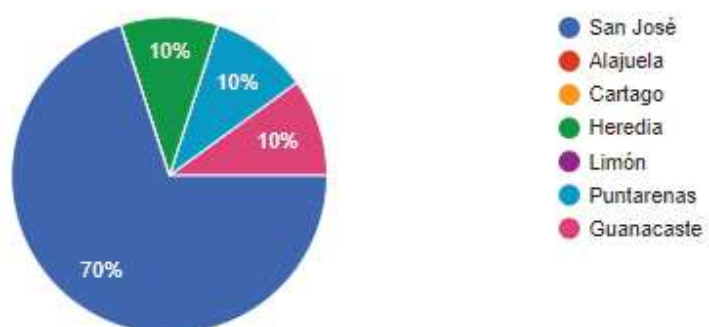
Figura 7 Lugar Residencia, Base Datos

Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 5.

Tabla 6 Lugar residencia, Encuesta

Lugar Residencia	
San José	7
Alajuela	-
Cartago	-
Heredia	1
Puntarenas	1
Guanacaste	1
Limón	-
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 8 Lugar Residencia, Encuesta

Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 6.

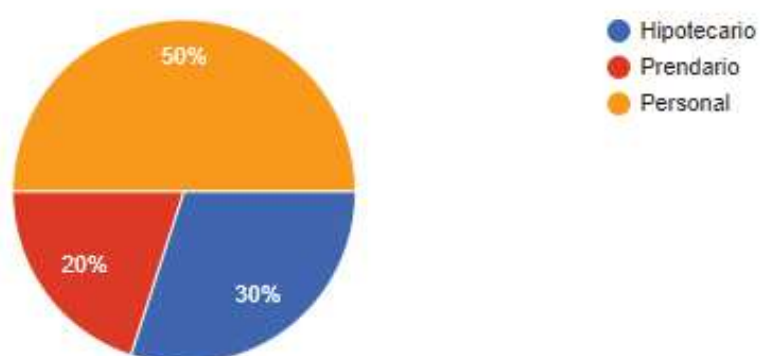
En la tabla N°5 se observa la distribución por provincia de lugar de residencia de los deudores de la base de datos analizada, en donde con un 27% San José, 10% Alajuela, 6% Cartago, 13% Heredia, 10% Puntarenas, 17% Guanacaste y 17% Limón.

En la tabla N°6 se observa la distribución por provincia de lugares de residencia de los deudores encuestados, en donde el 70% San José, 10% Heredia, 10% Puntarenas, 10% Guanacaste. Las provincias de Alajuela, Cartago y Limón no se obtuvieron encuestados.

Tabla 7 Tipo de crédito, Encuesta

Tipo de crédito	
Hipotecario	3
Prendario	2
Personal	5
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 9 Tipo de crédito, Encuesta

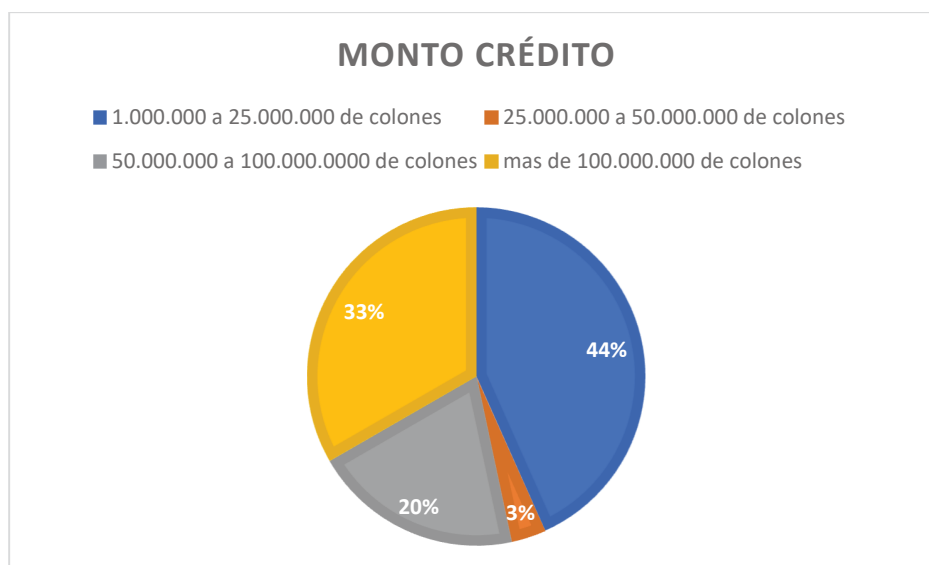
Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 7.

En la tabla N°7 se evidencia los tipos de créditos de los encuestados, el cual con un 50% posee crédito personal, 30% con garantía Hipotecaria y 20% con garantía Prendaria.

Tabla 8 Monto crédito, Base Datos

Monto crédito	
1.000.000 a 25.000.000 de colones	13
25.000.000 a 50.000.000 de colones	1
50.000.000 a 100.000.0000 de colones	6
más de 100.000.000 de colones	10
Total	30

Fuente: Elaboración propia Base de datos, 2020

Figura 10 Monto crédito, Base Datos

Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 8.

Tabla 9 Monto crédito, Encuesta

Monto crédito	
1.000.000 a 25.000.000 de colones	6
25.000.000 a 50.000.000 de colones	2
50.000.000 a 100.000.000 de colones	1
más de 100.000.000 de colones	1
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 11 Monto crédito, Encuesta

Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 9.

En la tabla N°8 muestra los rangos del monto de crédito formalizado, analizados de la base de datos, con un 44% con rango de ¢1.000.000 a 25.000.00 de colones, 3% con rango de ¢25.000.000 a 50.000.000 de colones, 20% con rango ¢50.000.000 a ¢100.000.000 de colones y 33% con rango de más de ¢100.000.000 de colones.

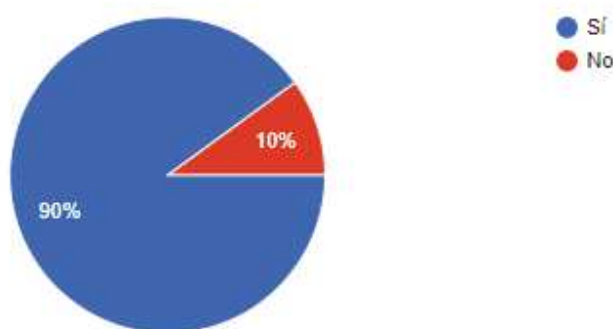
En la tabla N°9 muestra los rangos del monto de crédito formalizado, según la encuesta aplicada, con un 60% con rango de ¢1.000.000 a 25.000.00 de colones, 20% con rango de ¢25.000.000 a 50.000.000 de colones, 10% con rango ¢50.000.000 a ¢100.000.000 de colones y 10% con rango de más de ¢100.000.000 de colones.

Tabla 10 Conoce que es un seguro vida, Encuesta

Conoce que es un seguro de Vida	
Si	9
No	1
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 12 Conoce que es un seguro vida, Encuesta



Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 10.

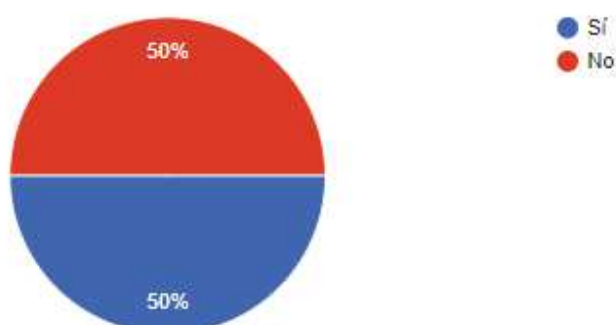
En la tabla N°10 muestra el conocimiento que tiene los deudores encuestados sobre la existencia de un seguro de vida, en donde el 90% indico si conocer la existencia de la póliza, y un 10% desconoce la existencia.

Tabla 11 Conoce si otra entidad bancaria de su preferencia comercializa en la operación bancaria póliza de vida, Encuesta

Conoce si otra entidad bancaria de su preferencia comercializa en la operación bancarias con póliza de Vida	
Si	5
No	5
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 13 Conoce si otra entidad bancaria de su preferencia comercializa en la operación bancaria con póliza de vida, Encuesta



Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 11.

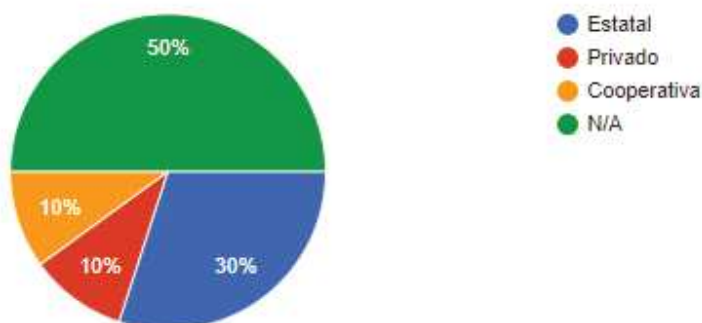
En la tabla N°11 muestra el conocimiento que tiene los deudores encuestados sobre la existencia de un seguro de vida en otra entidad bancaria de su preferencia, en donde el 50% indico si conocer la existencia de la póliza, y un 50% desconoce la existencia.

Tabla 12 Conocimiento de bancos que comercializan póliza de vida, Encuesta

Bancos que comercializan póliza de vida	
Estatal	3
Privado	1
Cooperativa	1
N/A	5
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 14 Conocimiento de bancos que comercializan póliza de vida, Encuesta



Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 12.

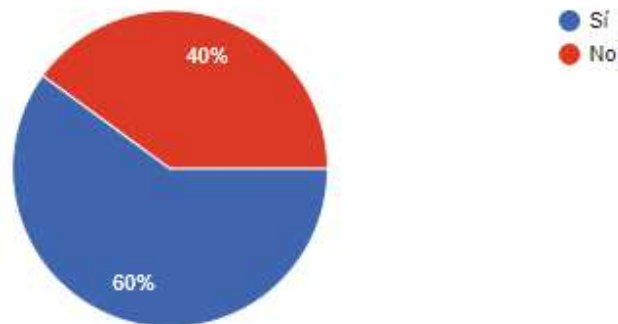
En la tabla N°12 muestra el resultado de los bancos de la preferencia de los encuestados comercializan póliza de vida en sus créditos, siendo con un 50% no saben si la comercializan, 30% bancas estatales, 10% banca privada y 10% cooperativas si tiene conocimientos de la comercialización de la póliza de vida en sus operaciones crediticias.

Tabla 13 ¿Conoce usted acerca de los beneficios que ofrece una póliza de vida en su crédito bancario, Encuesta

Beneficios que ofrece una póliza de vida	
Si	6
No	4
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 15 ¿Conoce usted acerca de los beneficios que ofrece una póliza de vida en su crédito bancario?, Encuesta



Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 13.

La tabla N°13 muestra el resultado del conocimiento de los beneficios que ofrece la póliza de vida en su crédito bancario, siendo con un 60% indica que si tiene conocimiento de los beneficios que cuenta la póliza, y con un 40% indica desconocimiento.

Adicional indicaron los encuestados que uno de los beneficios es la cancelación de deuda, en caso de fallecimiento; por otra parte, algunos comentarios fueron no tener conocimiento de los beneficios ya que no al momento de la formalización del crédito no fueron indicados o bien no le presto importancia a la explicación brindada por el ejecutivo.

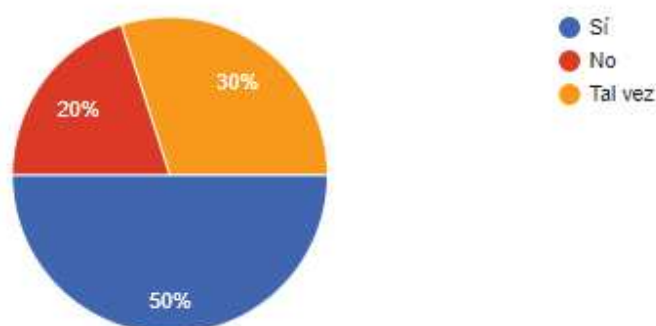
Por otra parte, se realizó la pregunta del ¿Porque cree usted que es importante que las operaciones bancarias cuenten con póliza de vida?, el cual se obtuvo comentarios en su mayoría tranquilidad del asegurado en caso de fallecimiento del deudor no tener que cubrir la deuda, cubrir los bienes en caso de muerte o una incapacidad, y tranquilada a la entidad bancaria de que la deuda será cancelada en su totalidad en caso de sufrir algún evento.

Tabla 14 ¿Estaría dispuesto a pagar un costo adicional en su cuota mensual, para que incluya póliza de vida?, Encuesta

Costo adicional para incluir póliza de vida	
Si	5
No	2
Tal vez	3
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 16 ¿Estaría dispuesto a pagar un costo adicional en su cuota mensual, para que se le incluya la póliza de vida?, Encuesta



Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 14.

La tabla N°14 muestra el resultado si estuviese dispuesto a pagar un costo adicional en su cuota mensual del crédito, en donde un 50% indica si está dispuesto, 20% no está dispuesto y 30% tal vez podría asumirlo.

Algunas apreciaciones de los encuestados indicaron que estaría dispuestos a adquirirla por voluntad propia, les da tranquilidad, que los familiares queden con estabilidad económica en caso de tener alguna situación a futuro, cubrir al núcleo familiar.

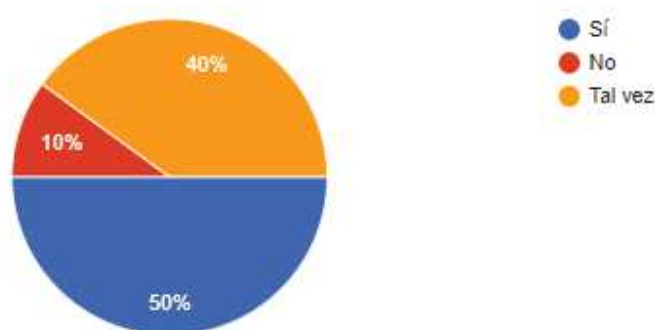
Por otra parte, indicaron que la cuota es muy elevada para tener que asumir una póliza para cubrir su crédito, que el beneficio debe ser asumido por el banco.

Tabla 15 Cree usted que el banco debe asumir el costo de la póliza de vida, Encuesta

Cree usted que el banco debe asumir el costo de la póliza de vida	
Si	5
No	1
Tal vez	4
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 17 Cree usted que el banco debe asumir el costo de la póliza de vida, Encuesta



Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 15.

La tabla N°15 muestra el resultado si creen que el banco debe asumir el costo de la póliza de vida, con un 50% indica que, si debe ser asumida, 10% indica que debe ser asumida por el deudor y 40% cree que tal vez debe ser asumida por la entidad bancaria.

Algunos comentarios indicados fueron que el beneficio debe ser compartido por ambas partes, adicional que sería un buen “enganche” para crear fidelidad a sus clientes. Por otra parte, indican que los intereses cobrados son muy elevados y que debería ser un poco más comprensivos con los clientes en dar algún tipo de “regalía” a sus clientes. En cuanto a los que indicaron que tal vez, mencionaron

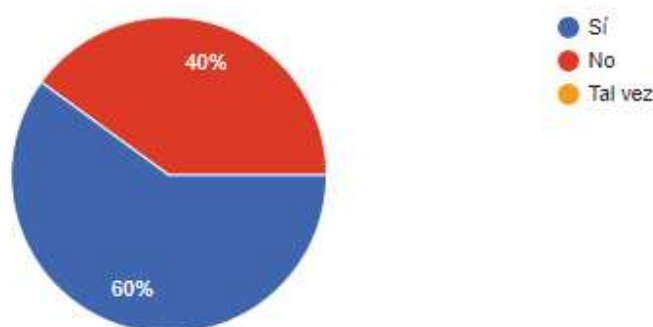
que no tiene conocimiento si en su operación el banco asume el cobro, y que los ejecutivos únicamente se limitan a colocar el crédito.

Tabla 16 Conoce que coberturas tiene su póliza de vida en el crédito, Encuesta

Conocimiento de coberturas de la póliza de vida	
Si	6
No	4
Tal vez	0
Total	10

Fuente: Elaboración propia encuesta aplicada, 2020.

Figura 18 Cree usted que el banco debe asumir el costo de la póliza de vida, Encuesta



Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 16.

La tabla N°16 muestra el conocimiento de las coberturas que tiene su póliza de vida en el crédito formalizado en el Banco Nacional de Costa Rica, con un 60% si tiene conocimiento, 40% no tiene conocimiento.

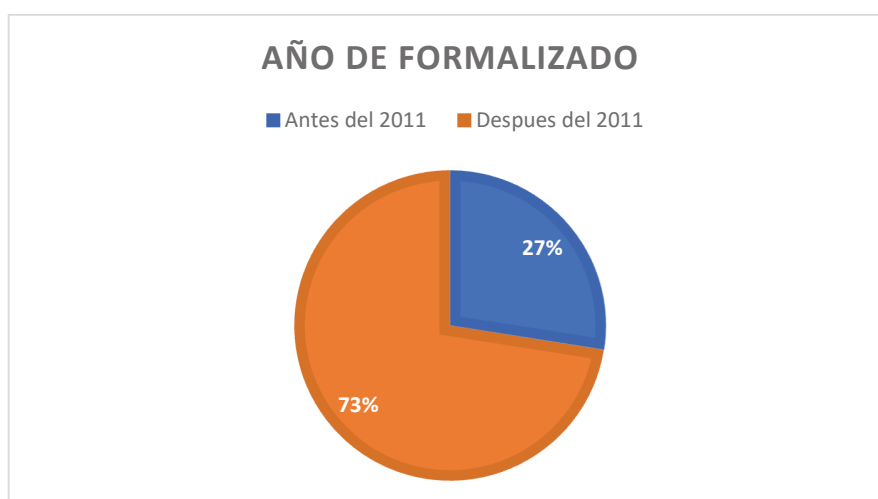
En donde indicaron que la cobertura es por fallecimiento y/o incapacidad total y permanente. Adicional los que no tiene conocimientos indicaron desconocimiento.

Tabla 17 Año en que se formalizo el crédito en Banco Nacional de Costa Rica, Base de datos

Año de formalización crédito	
Antes del 2011	11
Después del 2011	29
Total	40

Fuente: Elaboración propia Base de datos, 2020

Figura 19 Año en que se formalizo el crédito en el Banco Nacional de Costa Rica, Base Datos.



Fuente: Elaboración propia con base a la tabla 17.

La tabla N°17 muestra el año en que se formalizaron los créditos por el Banco Nacional de Costa Rica, en donde con un 73% fueron formalizado posterior al año 2011, con un 27% fueron formalizados anterior al año 2011.

Lo anterior indica que 11 créditos los deudores adquirieron de forma voluntaria la póliza de vida, asumiendo su costo en la cuota mensual; y 29 créditos el Banco Nacional de Costa Rica los incluyo en manera automática al colectivo negociado en la aseguradora INS, el cual el costo es asumido por el banco de manera gratuita, dándole como beneficio la póliza de vida a sus deudores.

CAPÍTULO V: ANALISIS DE DATOS

A partir de este capítulo se desarrollará la interpretación de los resultados obtenidos e indicados en el capítulo IV, donde se analizarán las respuestas obtenidas tras la aplicación de la encuesta a los deudores del Banco Nacional de Costa Rica

5.1 RESULTADOS DE ENCUESTADOS

La encuesta realizada fue aplicada a un total de 10 deudores de diferentes géneros, todos con operaciones crediticias en el Banco Nacional de Costa Rica, en donde 6 corresponden a personas femeninas y los 4 restantes del género masculino. En base a la base de datos se obtuvo que 10 personas son de género femenino y los restan 20 personas de género femenino. Adicionalmente se dividieron por rangos de edades en donde un 20% corresponden a los trabajadores más jóvenes lo cuales van de los 18 a los 38 años, un 70% de los 38 a los 58 años, un 10,00% se encuentran los de más de 58 años. Con la base de datos se aplicó de la siguiente manera, con rango de 18 a 38 años refleja un 45% de los deudores, de 38 a 58 años se contabiliza un 41% de los deudores y con edad superior a los 58 años indica 14%

Se resaltan consultas básicas relacionadas al tema de seguros, como el conocimiento de la operativa, coberturas y beneficios.

La mayoría de los créditos han sido colocados en la provincia de San José, representando un 70% de la muestra. En tres de las provincias de nuestro país no se registran clientes: Alajuela, Cartago y Limón, según la encuesta aplicada.

En cuanto a la base de datos, se evidencia que la provincia en donde mas se colocan crédito es San José con un 27%, es decir 8 créditos; seguidos con un 17% las provincias de Guanacaste y Limón con 5 créditos cada una; posterior con 4 créditos formalizados en la provincia de Heredia para un 13%; con 3 créditos para

un 10% las provincias de Alajuela y Puntarenas; y la provincia con menos formalizaciones según el muestreo realizado sería Cartago con un 6% que refleja 2 créditos de formalización.

Con respecto al tipo de crédito bancario con el que cuentan los encuestados, el 50% de los mismos mantiene un crédito personal, un 30% hipotecario, mientras el restante significa un 20% con crédito prendario.

Se incluyó un rango con los montos de las operaciones crediticias formalizadas, que arroja un mayor porcentaje que abarca de un millón a veinticinco millones de colones representando un 60% de la muestra, seguido con un 20% créditos desde los veinticinco a cincuenta millones de colones, y posterior de cincuenta a cien millones y con más de cien millones para un 10% cada uno.

En relación al análisis realizado con la muestra de la base de datos de los deudores del banco Nacional de Costa Rica, se identificó que en su mayoría los créditos oscilan entre los rangos de millón a veinticinco millones de colones representando un 44% es decir 13 personas, seguido por orden con más de cien millones para un 33% con 10 personas, posterior entre los rangos de monto adeudo entre cincuenta a cien millones 6 persona para un 20%, y para concluir con un 3% los créditos con monto de veinticinco a cincuenta millones de colones que presenta 1 persona.

La mayoría de nuestros entrevistados conocen el concepto al que refiere un seguro de vida, figuró un 90%.

La mitad de nuestra muestra indica que conocen que otras entidades financieras comercializan pólizas de vida en los créditos que ofrecen en el mercado, mismos que son emitidos por un ente estatal (30%), y entes privados y/o

cooperativas representan 10% cada una.

Con respecto a los beneficios de estas pólizas, el 60% de los clientes indican que si los conocen y resaltan los siguientes: cancelación de la deuda en caso de fallecimiento y devolución de remanentes, mientras que el otro 40% indican desconocimiento de este. Entre los aspectos más importantes del porqué poseer un seguro de vida, indicaron: beneficios para la familia en caso de que el deudor fallezca, ya que la deuda se cancela posterior a su muerte, evitar futuros problemas legales como embargos o adjudicaciones del bien en garantía, en ocasiones existe una cobertura de incapacidad total o permanente que cubre ante alguna circunstancia de estas.

Con lo anterior, se les formulo si estuviesen dispuestos a pagar un costo adicional en su cuota mensual del crédito para obtener la póliza de vida, un 50% afirmó, mientras que un 20% no lo acepto, el 30% restante indico que tal vez. Entre las razones mencionan: que la entidad bancaria debería asumir el mismo, porque les genera tranquilidad y protección a las familias y en contra indicaron que no les interesa, o que ya la cuota del crédito es lo suficiente alta como para asumir otro costo. De hecho, el 50% de la muestra resalta que este rubro lo debe de asumir la entidad financiera.

De acuerdo con la información suministrada en la base de datos, se demuestro que la mayoría de los créditos formalizados se han realizado posterior al año 2011, con un 73% es decir 29 personas, con el 27% se formalizaron antes del año 2011 siendo 11 personas. Lo que comprueba que en su mayoría el banco Nacional de Costa Rica ya cuenta incluida la póliza de vida para sus operaciones crediticias.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones que se determinan a raíz de los datos obtenidos en esta investigación.

La investigación se presentan varias conclusiones con relación al tema de las pólizas de vida en los créditos formalizados en el Banco Nacional de Costa Rica, en las que se tomaron en cuenta temas como beneficios que tiene el adquirir una póliza de vida en la formalización de sus créditos bancarios y el alto riesgo que se enfrentan el no adquirir dicho seguro al momento de sufrir un evento.

Dicho estudio fue basado en la encuesta aplicada y el análisis de la base de datos suministrada por la corredora de seguros del Banco Nacional, en donde fue tomo una muestra de los clientes que cuenta con póliza de vida en sus operaciones crediticias.

6.1.1 Conclusión General.

El objetivo principal de este proyecto de investigación era analizar la importancia a nivel económico de mantener con seguros de vida para los créditos del Banco Nacional de Costa Rica, para el periodo de junio a diciembre 2019.

Se logró analizar la importancia a nivel económico de mantener con seguro de vida los créditos del Banco Nacional de Costa Rica para salvaguarda sus bienes ante un posible evento ya sea por muerte o por incapacidad total y permanente.

Adicional se logró identificar que en su mayoría los deudores tienen conocimiento de que su operación bancaria cuenta con dicho seguro, así como los beneficios que tiene dicho colectivo; además una pequeña parte de los encuestados no tenían conocimiento de la existencia de póliza en sus créditos y/o beneficios de esta.

6.1.2 Conclusiones Específicas

Con el primer objetivo específico; se buscaba identificar los beneficios y/o perjuicios que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica, que las operaciones crediticias cuenten con póliza de vida.

De acuerdo con el primer objetivo se concluye que el porcentaje mayor de los deudores del banco Nacional de Costa Rica los beneficios y perjuicios de mantener una póliza de vida en sus operaciones bancarias, no solamente a futuro sino también la tranquilidad que genera a su núcleo familiar el contar con una póliza, ya que al momento de que el deudor sufra un incidente, la deuda quedara cubierta y así la garantía quedara libre de gravamen,

Asimismo, el no contar con dicho seguro, al momento de sufrir algún siniestro los fiadores o codeudores deberá seguir con el pago de la operación al banco Nacional de Costa Rica; o bien el ante la ausencia de la obligación del pago mensual la entidad bancaria empezar un proceso de cobro judicial para poder cubrir la deuda.

El segundo objetivo se pretendía determinar la importancia que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica la administración de los riesgos al asegurar a sus clientes que cuente con créditos.

En relación con el segundo objetivo se logró determinar la importancia que tiene el Banco Nacional el administrar los riesgos ya que se logra que el Banco Nacional de Costa Rica ante la aseguradora adquiera una mejor tarifa para su colectivo de vida, adicional mayor beneficio en cobertura para sus deudores, al ser la entidad financiera el tomador de la póliza se evita el llenado de formularios, ya que se realiza de manera automática en el colectivo.

En cuanto a la presentación del reclamo al momento de un evento, si el deudor o bien los familiares del deudor no aportan la documentación necesaria para la presentación ante la aseguradora, el Banco Nacional de Costa Rica como tomador de seguro puede aplicar el seguro para cubrir el pago de la deuda.

Respecto al tercer objetivo se logró establecer los aspectos de mayor importancia por el cual el Banco Nacional de Costa Rica considera contratar un seguro incluido en sus operaciones bancarias al momento de la formalización, ya que genera una tranquilidad al banco y un beneficio al deudor al momento de adquirir la deuda.

6.2 RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones generadas con los objetivos planteados, a continuación, se cita las recomendaciones correspondientes a cada escenario encontrado, esto como una medida de fortalecimiento.

6.2.1 Recomendación General

Según el objetivo general, se recomienda a los deudores tomar conciencia y pensar en el futuro sobre la importancia que es contar con un seguro de vida en sus operaciones bancarias; así también de informarse bien de las condiciones generales del seguro, coberturas, beneficios entre otras cosas; para que al momento de tener que hacer uso de esta y tengan la tranquilidad que se podrá aplicar de la mejor manera.

6.2.2 Recomendaciones Específicas

De acuerdo con el primer objetivo específico, se sugiere:

Buscar información acerca de los beneficios y/o perjuicios de las pólizas de vida en sus operaciones bancarias, con ello para obtener un conocimiento suficiente

y entender la importancia, no solamente a futuro sino también mientras este con vida.

Adicional realizar una buena explicación sobre las principales condiciones generales del seguro, requisitos para presentar un reclamo, entre algunos temas importantes que el deudor al momento de la formalización del crédito debe tener conocimiento.

En relación con el segundo objetivo se aconseja:

Examinar de forma periódica las coberturas de los créditos ya administrado por el Banco Nacional de Costa Rica, para estar mejorando las condiciones, monto asegurado en referencia al mercado actual; logrando evitar que al momento del evento la póliza tenga un monto que no concuerde con la deuda actual en la entidad financiera.

Por otra parte, al momento de la renovación del colectivo se actualiza la tarifa y condiciones del seguro, para beneficio de ambas partes.

En relación con el tercer objetivo se aconseja

Realizar un análisis para establecer la importancia que tiene para el Banco Nacional de Costa Rica incluir en sus operaciones el seguro de vida de manera automática al momento de la formalización, así se evita en futuros casos el tener que incurrir en gastos adicionales para el cobro de la deuda, en caso de no pago por parte del deudor.

Adicional negociar con la aseguradora la inclusión automática de mayor monto asegurado, y así evitar que el deudor tenga que realizar un proceso adicional como la selección de riesgo; esto se da para verificar el estado de salud del deudor.

En el cuarto objetivo específico se sugiere:

Realizar una propuesta a la aseguradora con todas las operaciones que se encuentre formalizadas ante del 2011, para que sean incluidas de manera automática con el costo de la póliza sea asumida por el Banco Nacional de Costa Rica ya que se determinó que en dicho colectivo se encuentra muchas operaciones con montos adeudados muy elevados sin cobertura, generando al Banco Nacional de Costa Rica un riesgo sumamente eminente, en caso de surgir un evento con el deudor el banco deberá incurrir en gastos adicionales para cubrir la deuda, generando pérdidas importante para el banco.

REFERENCIAS

Libros digitales

Hernández Sampieri, Roberto., & Mendoza Torres C.F. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mac Grac Hill Interamericana.

Hernández Sampieri, Roberto C.F. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mac Grac Hill.

Arias, F.D (2015). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica. Recuperado

Knoontz; Weihrich, Cannice (2014). Administración Una perspectiva Global y Empresarial.

Breedy Arguedas, Said. (2012) “El contrato de seguros”
Ley reguladora del contrato de seguros, 2011.

Sitos Internet

<https://definicion.de/empresa/>

<http://www.gestionyadministracion.com/cursos/administracion-financiera.html>

<http://www.expansion.com/diccionario-economico/finanzas.html>

Página Web Fundación Mapfre, 2020

https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/p/poliza-de-seguro.jsp

Página Web Banco Central de Costa Rica (2020) <https://www.bccr.fi.cr/seccion-sobre-bccr/rese%C3%B1a-hist%C3%B3rica>

Página Web Grupo INS, (2014-2020)

<http://portal.ins-cr.com/PortalINS/D1->

<InformacionProdContenido.aspx?NRMODE=Published&NRORIGINALURL=%2Fportal%2Eins->

<cr%2Ecom%2FInstitucional%2FHistoria%2FHistoria%2F&NRNODEGUID=%7BF9>

<5D4075-264B-4568-9FFB-F36B282F5EE8%7D&NRCACHEHINT=Guest>

<https://sevins.ins-cr.com/SIEL/frmCondicionesGenerales.aspx?tipodoc=003>

Página Web, La republica.net, (jueves 19 de abril 2018)

<https://www.larepublica.net/noticia/mercado-de-seguros-en-costa-rica-ante-grandes-oportunidades>

Página Web, Superintendencia General de Seguros, 2020

<https://www.sugese.fi.cr/SitePages/index.aspx>

<https://www.sugese.fi.cr/seccion-preguntas-frecuentes/contratos-de-seguros>

Página Web, Banco Nacional de Costa Rica 2020

<https://www.bncr.fi.cr/conozcanos>

<https://www.bncr.fi.cr/Personas/Documents/BNCR%20->

<%20Gu%C3%ADa%20Conceptos%20B%C3%A1sicos%20en%20Op%20Cr%C3>

<%A9dito.pdf>

Página Web, Corredora Seguros Banco Nacional de Costa Rica 2020

<https://www.bncr.fi.cr/seguros>

Página Web, Procuraduría General de la república, 2020

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.as

<px?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63749&nValor3=86106¶m2=1&strTi>

<pM=TC&IResultado=3&strSim=simp>

ANEXOS

Encuesta

Operaciones Bancarias con Seguro de Vida

***Obligatorio**

1. Género *

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

2. Edad *

Marca solo un óvalo.

18 a 28

28 a 38

38 a 48

48 a 58

Más de 58

3. Lugar de Residencia *

Marca solo un óvalo.

- San José
- Alajuela
- Cartago
- Heredia
- Limón
- Puntarenas
- Guanacaste

4. En que moneda tiene su crédito bancario *

Marca solo un óvalo.

- Colones
- Dolares

5. Que tipo de crédito cuenta *

Marca solo un óvalo.

- Hipotecario
- Prendario
- Personal

6. Indique el monto aproximado de su crédito bancario *

Marca solo un óvalo.

- 1.000.000 a 25.000.000 de colones
- 25.000.000 a 50.000.000 de colones
- 50.000.000 a 100.000.000 de colones
- mas de 100.000.000 de colones

7. Conoce que es un seguro de Vida *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

8. Conoce si otra entidad bancaria de su preferencia, comercializa en la operación bancarias con póliza de Vida *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

9. En caso de ser afirmativo lo anterior, indique si el banco es *

Marca solo un óvalo.

- Estatal
- Privado
- Cooperativa
- N/A

10. ¿Conoce usted acerca de los beneficios que ofrece una póliza de vida en su crédito bancario? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

11. En caso de ser afirmativo lo anterior, mencione el beneficio *

12. ¿Porque cree usted que es importante que las operaciones bancarias cuenten con póliza de vida? *

13. ¿Estaría dispuesto a pagar un costo adicional en su cuota mensual, para que se le incluya la póliza de vida? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

14. De la anterior, ¿porqué? *

15. Cree usted que el banco debe asumir el costo de la póliza de vida *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

16. De la anterior, ¿porque? *

17. Conoce que coberturas tiene su póliza de vida en el crédito *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Tal vez

18. En caso de ser afirmativo lo anterior, indique cual o cuales son: *

**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**

San José, 10 de setiembre 2020

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Adriana Rees Bonilla con número de identificación 1-1227-0621 autor (a) del trabajo de graduación titulado Rentabilidad que generan las pólizas de vida ofrecidas en el mercado y las ofrecidas en los productos de créditos por el Banco Nacional de Costa Rica, a nivel país para el periodo de junio a diciembre del 2019 presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar por el título de Bachillerato ; (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,

**ADRIANA
REES BONILLA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente
por ADRIANA REES
BONILLA (FIRMA)
Fecha: 2020.09.09
13:42:08 -06'00'

Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.