



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS

Informe de Tesis como parte de los requisitos para optar
por el Grado de Licenciatura.

**“ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD
DEL BANCO PRIVADO REGULADO POR LA SUGEF EN EL TERCER
CUATRIMESTRE DEL 2017”**

Estudiante: Pablo Esteban Calvo Salazar

Julio, 2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo Pablo Esteban Calvo Salazar, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1284-0991 egresado de la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO PRIVADO REGULADO POR LA SUGEF EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL 2017**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 8 días del mes de Junio del año dos mil ocho.



Firma del estudiante

Cédula: 1-1284-0991

CARTA DEL TUTOR

San José, 30 de Mayo del 2018

*Departamento de Registro
Administración de Empresas
Universidad Hispanoamericana*

Estimados señores:

El estudiante Pablo Esteban Calvo Salazar, cédula de identidad número 1-1284-0991, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Análisis del Impacto en la rentabilidad del banco privado regulado por la Sugef en el tercer cuatrimestre del 2017", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas"

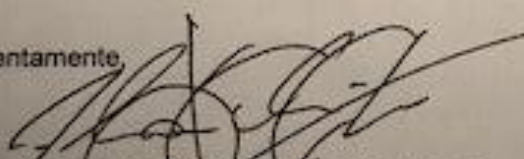
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y 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%	25
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		95

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

Atentamente,


Lic. Alexander Cordero Céspedes, MBA
Cédula Identidad No. 1-732-096
Carné Colegio Profesional No. 5816



CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

24 de julio de 2018

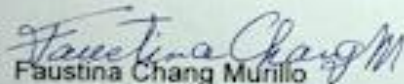
Señores
Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas

Estimados señores:

El estudiante Pablo Esteban Calvo Salazar, cédula de identidad número 1-1284-0991 presentó a revisión su trabajo final de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, titulado "Análisis del impacto de la morosidad en la rentabilidad del Banco Privado regulado por la Sugef en el tercer cuatrimestre del 2017"

Revisé y corregí los aspectos referentes a estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y vicios del lenguaje que se trasladan al escrito, por tanto desde el punto de vista filológico el trabajo cumple con los requisitos necesarios para su presentación. Cabe aclarar que se respeta el estilo del estudiante.

Atentamente:


Faustina Chang Murillo

Cédula 4 095 462

Filóloga

Código Colegio profesional 1807

CARTA DE LECTOR

San José, 18 de julio del 2018

Señora
Tania Jimenez Carranza, MBA
Directora Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana


Estimada señora

El estudiante **Pablo Esteban Calvo Salazar**, cédula de identidad **01-1284-991**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Análisis del impacto de la morosidad en la rentabilidad del banco privado regulado por la SUGEF en el tercer cuatrimestre del 2017"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración, con énfasis en Banca y Finanzas**.

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

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

Atentamente,



Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Hispanoamericana y a todo su personal su extraordinaria ayuda y colaboración durante estos años como estudiante.

Además, agradecer a todos los profesores quienes brindaron su mejor esfuerzo en aras de obtener una educación a la altura y de calidad.

Finalmente, a todas las personas que siempre me dan apoyo incondicional, los cuales me ayudan a mantenerme motivado y con la esperanza de poder realizar mis sueños.

A todos, muchas gracias.

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, a quien le debo toda mi vida, pasión y todo lo que soy, a mi bella esposa que siempre estuvo a mi lado dándome aliento y motivación para seguir adelante.

A mis padres Álvaro y Ana Cecilia, por su incansable apoyo y dedicación en mi educación y finalmente a mis hermanos Álvaro y Tammy por todo su respaldo y ayuda económica durante mis inicios como estudiante.

Tabla de Contenidos

TABLA DE CONTENIDOS	III
DEDICATORIA.....	X
AGRADECIMIENTO.....	XI
CAPÍTULO I	9
INTRODUCCIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.1 <i>Antecedentes del problema</i>	11
1.1.2 <i>Problematización del problema</i>	13
1.1.3 <i>Justificación del problema</i>	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3 OBJETIVOS.....	18
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	18
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	19
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROBLEMA.....	20
1.4.1 <i>Alcances</i>	20
1.4.2 <i>Limitaciones</i>	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 ANTECEDENTES	24
2.2 INSTITUCIONES FINANCIERAS	26
2.2.1 BANCO CENTRAL DE COSTA RICA.....	26
2.2.2 SISTEMA FINANCIERO NACIONAL	27

2.2.3 CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN DE SISTEMA FINANCIERO (CONASSIF)	27
2.2.4 SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF)	28
2.2.4.3 POLÍTICA DE CALIDAD	29
2.3 MOROSIDAD	42
2.3.1 CONSECUENCIAS DE LA MOROSIDAD	47
2.3.2 CAUSAS DE LA MOROSIDAD	50
2.4 IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN EL BANCO PRIVADO REGULADO POR LA SUGEF.	53
2.4.1. CALIFICACIÓN DE LOS DEUDORES	53
2.4.2. INDICADORES DE LA MOROSIDAD	57
2.4.3. COLATERALES	58
2.5. HIPÓTESIS	61
2.4.1. VÁSQUEZ (2012) LA GESTIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS GENERA UN INCREMENTO DE MOROSIDAD EN LA CIUDAD DE CHEPÉN PERÍODO ENERO – JUNIO 2012 (P. 36).....	61
2.5.1. VARIABLES	61
2.6. OPERACIONALIZACION DE HIPÓTESIS.	63
CAPÍTULO III	65
MARCO METODOLÓGICO	65
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	66
3.1.1 FINALIDAD	67
3.1.2 DIMENSIÓN TEMPORAL	67
3.1.3 MARCO	68
3.1.4 NATURALEZA	68
3.1.5 CARÁCTER	69

3.2	SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	70
3.2.1	PRIMERA MANO.....	70
3.2.2	SEGUNDA MANO.....	70
3.2.3	TERCERA MANO.....	71
3.3	SELECCIÓN DEL MUESTREO	72
3.3.1	LA POBLACIÓN	72
3.3.2	LA MUESTRA.....	72
3.3.3	TIPOS DE MUESTRA.....	73
3.3.3.1	PROBABILÍSTICA	73
3.3.3.2	NO PROBABILÍSTICA.....	74
3.3.4	MEDIA.....	74
3.3.5	ERROR TÍPICO	74
3.3.6	MEDIANA.....	74
3.3.7	MODA	74
3.3.8	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	74
3.3.9	VARIANZA DE LA MUESTRA	75
3.3.10	CURTOSIS.....	75
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.....	75
3.4.1	LA OBSERVACIÓN Y LA ENTREVISTA	75
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	77
3.5.1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL	77
	CAPÍTULO IV.....	78
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	78
4.1	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE.....	79

CAPÍTULO V.....	117
CONCLUSIONES.....	117
5. CONCLUSIONES.....	118
5.1. CONCLUSIÓN DEL OBJETIVO GENERAL	118
5.2. CONCLUSIONES DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	118
CAPÍTULO VI.....	120
PROPUESTA.....	120
6.1 RECOMENDACIONES	121
6.1.1 RECOMENDACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL:.....	121
6.1.2 RECOMENDACIONES DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	122
BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	124
GLOSARIO	127
ANEXOS	129

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente capítulo se ocupa de desarrollar el tema “**Análisis del impacto de la morosidad en la rentabilidad del banco privado regulado por la SUGEF en el tercer cuatrimestre del 2017**”. Con ese fin se procede a describir el problema, su importancia, objetivos generales y específicos; así como los aspectos de antecedentes del problema, para poder delimitar el desarrollo del modelo operativo.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

Se puede encontrar varios elementos que se identifican como los antecedentes del problema planteado, tales son:

- Impacto positivo y negativo, genera desempeño de pagos de las personas deudoras de los diferentes productos brindados con la entidad financiera.
- Consecuencias de la morosidad para los usuarios físicos y jurídicos de la entidad financiera en cuanto al historial de crédito de todo el sistema financiero y comercial de Costa Rica, que realicen consultas en SUGEF.
- Imposibilidad de poder adquirir nuevos créditos en entidades financieras.
- Baja calificación de riesgo en el sistema SUGEF.
- Altas tasas de intereses normales y moratorios.
- Afectación directa en la rentabilidad de las Instituciones Financieras Reguladas por la SUGEF.
- Multas o posibles intervenciones de la SUGEF a las Instituciones Reguladas por la ella.
- Encaje legal más alto.
- Desprestigio de la entidad financiera por un mal manejo de su gestión de cobranza.

- Auditorías Internas y (o) Externas de los procesos de Otorgamiento de Crédito en las Instituciones Financieras Reguladas por la SUGEF.

Adicionalmente, es importante mencionar otros factores, los cuales pueden afectar de acuerdo con lo que indican los siguientes autores:

Castañeda y Tamayo (2013) manifiestan en su estudio de investigación:

El indicador de la mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Agencia Real Plaza mostró una tendencia al incremento, provoca que los asesores de créditos ocupen más tiempo en la recuperación de los créditos morosos que en las colocaciones; afectan los objetivos estratégicos y tácticos de la agencia... (p. 4)

Además, Esquivel, León y Arley (2013) mencionan:

Los bancos tratan de identificar la deuda neta que una persona tiene actualmente, ya que muchas tienen la tendencia de endeudarse con diferentes instituciones y medios varios, formando una deuda global que les haría imposible el cubrir una nueva deuda o crédito. (p. 8)

Vela (2014) también señala lo siguiente, de acuerdo con una ausencia de regulación en el sistema financiero se asevera el impacto de la morosidad:

En ausencia de regulación, las Instituciones privadas con fines de lucro (cuya participación en el mercado educativo ha crecido enormemente en los últimos años) tienen incentivos para maximizar la matrícula y reducir los costos fijos, lo

cual conspira contra la selectividad del sistema y no promueve una oferta de programas que responda a las necesidades del mercado de trabajo. (p 22)

1.1.2 Problematización del problema

La morosidad es un problema realmente importante, afecta no solamente a los usuarios o pagadores sino a las entidades bancarias reguladas por la SUGEF, pues de acuerdo con la normativa de la SUGEF 1-05, una entidad financiera regulada no puede mantener una cartera de crédito activa con grandes rangos de morosidad, por cuanto deben regirse con el siguiente cuadro de estimación de incobrabilidad:

Figura N.1

Estimación de Cuentas Incobrables por Categoría de Riesgo

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación
A1	0,5%
A2	2%
B1	5%
B2	10%
C1	25%
C2	50%
D	75%
E	100%

Fuente: Normativa SUGEF 1-05

Según se observa en el cuadro anterior, de acuerdo con la categoría de riesgo que tenga la entidad financiera de su cartera de crédito, así debe disponer

de mayor monto de dinero en cuenta de incobrables para poder sacar de libros contables ese monto.

La entidad debe informar a la SUGEF el detalle de operaciones crediticias e instrumentos financieros liquidados en cada mes, así como el monto total de cuentas y productos por cobrar liquidados durante ese periodo. Se faculta al Superintendente General de Entidades Financieras, para establecer la información, periodicidad y medios físicos o electrónicos que estime pertinentes, con los cuales las entidades supervisadas deben informar sobre la liquidación de operaciones crediticias, instrumentos financieros, cuentas y productos por cobrar.

1.1.3 Justificación del problema

Se pretende poder detallar el análisis del impacto de la morosidad en la rentabilidad del banco privado regulado por la SUGEF en el tercer cuatrimestre del 2017.

Adicionalmente se quiere demostrar con esta investigación la importancia de las regulaciones y políticas de crédito ajustadas al riesgo del mercado.

Se brinda recomendaciones directas e indirectas para demostrar que la morosidad es un tema de alto impacto en las finanzas sanas de las instituciones bancarias, así como dar guías y consejos desde un punto de vista operativo que no afecten la continuidad comercial de los Bancos en cuanto a sus presupuestos de colocación en la intermediación financiera.

Adicionalmente Vela (2014) comparte acerca de la morosidad:

Se relaciona precisamente con la falta de cumplimiento de los requisitos de rendimiento académico. Es frecuente el caso de estudiantes que mantienen el crédito a pesar de no cumplir con los requerimientos académicos de la universidad. El problema se presenta porque varios de estos alumnos finalmente desertan del sistema de educación superior y por lo tanto tendrán menores oportunidades de devolver los recursos adeudados. (p. 12)

Esquivel, León y Arley (2013) indican una justificación importante para la investigación sobre el aspecto o impacto en las Instituciones Bancarias reguladas

por la SUGEF " Algo interesante es que los bancos que no logran controlar sus rendimientos entre los préstamos y el dinero a disposición pueden llegar a la banca rota por lo cual buscan fusionarse para evitarle a los ahorrantes perder sus ahorros y a las empresas empezar un nuevo proceso de solicitud de crédito en otras entidades" (p. 7)

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el impacto de la morosidad en la rentabilidad del banco privado regulado por la SUGEF en el tercer cuatrimestre del 2017?

Es importante conocer el planteamiento de otros autores con el fin de expandir más el conocimiento y comprobar que la problemática por investigar puede tener un impacto verdadero en la sociedad, en las instituciones, de manera potencialmente grave y en algunas ocasiones con daños irreversibles en el corto tiempo.

Castañeda y Tamayo (2013) concluyen: ¿“Cómo impactó la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el período 2010 – 2012. (p. 5)

Esquivel, León y Arley (2013), plantean el siguiente problema “¿Cómo determinar la probabilidad de riesgo de una empresa PYMES mediante el diseño de una herramienta cualitativa y cuantitativa en el proceso inicial de un crédito tramitado en una Entidad Financiera? (p. 9)

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad del banco privado regulado por la SUGEF en el tercer cuatrimestre del 2017.

Castañeda y Tamayo (2013), Demostrar el Impacto negativo de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012 (p. 10)

1.3.2 Objetivos específicos

Dentro de los objetivos específicos se debe destacar los siguientes:

- 1- Conocer el impacto en la rentabilidad que conlleva la alta o baja morosidad de la cartera de crédito del Banco Privado regulado por la SUFEF.**

- 2- Informar y educar a la población física y jurídica el impacto que conlleva mantener un buen o mal comportamiento de pago con los préstamos de las instituciones financieras reguladas por la SUGEF.**

- 3- Explicar las medidas preventivas y correctivas actuales que mantiene la SUGEF con respecto de los niveles de morosidad aceptables del banco privado regulado por la SUGEF.**

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROBLEMA

1.4.1 Alcances

La investigación se enfoca en un banco privado, el cual regula la SUGEF. Por disposiciones de confidencialidad, para una buena interpretación de los análisis, resultados de encuestas y al tratarse de información delicada se omite el nombre de la entidad. Para efectos de esta investigación de tesis se le llama "Banco Privado".

EL ente sujeto a análisis utiliza la intermediación financiera por medio de fondos públicos, por lo tanto, es una institución regulada por medio de la SUGEF. Este estudio además se enfoca en demostrar los beneficios o consecuencias de mantener un historial de pagos correcto y beneficia a todos quienes mantienen préstamos activos o desean un crédito a futuro de cualquier tipo de consumo, dentro del sistema bancario nacional.

1.4.2 Limitaciones

Al elaborar este trabajo de investigación científica se encuentra varias barreras y situaciones para recolectar la información de primera mano, pues a pesar de omitirse el nombre de la institución bancaria, se debe aclarar que se trabaja con información de índole clasificada, muy confidencial por las leyes de Costa Rica y la entidad encargada de supervisar todos los entes financieros que manejen fondos públicos: la SUGEF.

Otro reto el cual puede enfrentarse es la posibilidad de obtener información veraz y real por medio de los usuarios o colaboradores del Banco Privado, pues algunas de estas preguntas o investigaciones por realizar pueden ofender de alguna manera la integridad o privacidad de cada uno de ellos, por tanto, quizás sea conveniente obtener la gran mayoría de la información por medio del anonimato.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Con el objetivo de fundamentar el presente estudio se estima conveniente indagar acerca de los enfoques de los distintos autores en relación con otros trabajos investigativos de similar índole, en consecuencia, de inmediato se citan diversos puntos de vista.

En el artículo de internet realizado por Economipedia llamado “Morosidad Bancaria” (2014) se indica algunos de los principales efectos de la morosidad: Los efectos de la morosidad bancaria son perjudiciales tanto para los resultados de los bancos como para la economía en su conjunto.

En cuanto a los bancos, la morosidad disminuye sus ingresos por devengo de intereses. Además, deben contar con una mayor cantidad de recursos, cuyo fin es mantener provisiones en caso de incumplimiento. Cabe destacar acá la aparición del concepto de Ratio de Cobertura, es el nivel de provisiones que tiene el Banco sobre el total de créditos morosos. A mayor morosidad, mayor debe ser la ratio de cobertura.

En lo referente a los efectos sobre la economía, una mayor morosidad se relaciona con un mayor desempleo, la caída de la actividad económica y del consumo. La confianza en el sistema bancario cae, con ello el costo de los créditos tiende a aumentar.

Como se aprecia en las citas anteriores, se puede determinar el abordaje de tres importantes enfoques:

- 1- Enfoques que tratan de explicar la causa de la morosidad por las calificaciones externas para el cálculo de riesgo.
- 2- Otros enfoques indican que la morosidad disminuye directamente los ingresos de los bancos y aumentan las ratios de cobertura y niveles de provisiones del banco, sobre el total de las cuentas en crédito de dudosa recuperación.
- 3- Aquellos que indican que la morosidad tiene una relación directa con el incremento del desempleo y la caída de las actividades macroeconómicas del país.

2.2 Instituciones financieras

Se define como institución financiera al “Intermediario que canaliza los ahorros de los individuos, las empresas y los gobiernos hacia préstamos o inversiones” (Gitman & Zutter, 2012, p.29). De este modo, los individuos pueden encontrar ayuda con el proceso de recursos monetarios, el fin es financiar sus proyectos ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Las instituciones financieras, cumplen el papel de intermediarios, cuando captan capital de diferentes agentes y lo conducen hacia quienes los necesitan bajo ciertas condiciones y características.

Algunos ejemplos de ofertas presentes en el mercado son los préstamos con garantías fiduciarias o hipotecarias, certificados de depósito a plazo, fondos de inversión, accesoria en bolsa de valores, entre otros.

2.2.1 Banco Central de Costa Rica

De acuerdo con información del Banco Central de Costa Rica (BCCR, 2016), “Es una organización cuyo principal objetivo es controlar la inflación, realiza labores juntamente con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financieros (CONASSIF) para cumplir con sus objetivos”. Además, se encarga también de la emisión y administración de los billetes y monedas, entre otras tareas.

2.2.2 Sistema Financiero Nacional

Según la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL, 2016), “Un sistema financiero es el conjunto de instituciones y participantes que generan, captan, administran y dirigen el ahorro. Se rige por las legislaciones que regulan las transacciones de activos financieros y por los mecanismos e instrumentos que permiten la transferencia de éstos entre ahorrantes e inversionistas, cumpliendo así una importante función en toda la economía”.

2.2.3 Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero (CONASSIF)

De acuerdo con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero (CONASSIF, 2016), “Es un órgano colegiado de dirección superior, cuyo fin es el de dotar de uniformidad e integración a las actividades de regulación y supervisión del Sistema Financiero Costarricense. La labor directa del CONASSIF se ejerce sobre la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN)”.

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) por muchos años funciona como un departamento del Banco Central de Costa Rica, denominado "Auditoría General de Bancos" (AGB). El Artículo 44 de la Ley 1552, publicada el 23 de abril de 1952, establece como función de la AGB ejercer "...la vigilancia y fiscalización permanente de todos los departamentos y dependencias del Banco, de las demás instituciones bancarias del país, incluyendo sucursales y

otras dependencias, y cualesquiera otras entidades que las leyes sometan a su control."

2.2.4 Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) es el ente regulador de todas las transacciones que conllevan intermediación financiera en Costa Rica, entre sus principales funciones está la de fiscalizar el buen uso y mantenimiento de las carteras de crédito que contienen fondos públicos.

Al hablar de intermediación entiéndase que se trata de cuando una persona con facultades de superávit deposita sus ahorros en una entidad financiera esperando una tasa de retorno. La entidad financiera toma esa cantidad de dinero y lo pone a disposición de las personas con facultades de déficit, con una tasa pasiva más alta.

Este tipo de transacciones en síntesis las fiscaliza la SUGEF, velan porque se cumplan todas las regulaciones estipuladas en la Ley 1-05 con el objetivo de cuidar y salvaguardar esos fondos públicos de las personas superavitarias.

Adicionalmente se encarga de formular, calcular y fomentar un adecuado mantenimiento de las carteras morosas de las instituciones financieras a través de normas y leyes con base en estudios metodológicos, los cuales se amplía más adelante.

La Ley 1-05 de SUGEF (2005) indica: "la experiencia en la aplicación del Acuerdo SUGEF 1-95 ha evidenciado la necesidad de incorporar mayores

elementos de juicio para el supervisor a la hora de calificar a los deudores y calcular la estimación de sus operaciones crediticias. Esta normativa pretende ajustarse a las mejores prácticas de supervisión a nivel internacional, que reconocen que el criterio del supervisor al valorar los hechos y circunstancias específicas en la aplicación de la normativa prudencial constituye un elemento fundamental para el ejercicio de una supervisión efectiva” (p. 2)

2.2.4.1 Misión

Gobierno de Costa Rica. (2017) SUGEF. Costa Rica.: Marco Teórico. *“SUGEF será una organización modelo que trabaja con eficiencia, eficacia, proactividad e innovación; para responder con excelencia a los servicios requeridos por la sociedad”* (Inicio, Marco Estratégico)

2.2.4.2 Visión

Gobierno de Costa Rica. (2017) SUGEF. Costa Rica.: Marco Teórico. Recuperado de https://www.sugef.fi.cr/sobre_sugef/marco_estrategico *“Contribuir con la estabilidad y fortaleza del sistema financiero para preservar la confianza de la sociedad, aplicando las potestades de supervisión y fiscalización asignadas por el ordenamiento jurídico”* (Inicio, Marco Estratégico)

2.2.4.3 Política de Calidad

La SUGEF además de su visión y misión maneja una política de calidad con el objetivo de que sus análisis, interpretaciones y estadísticas se publiquen con la mayor credibilidad posible, por ser información altamente importante para la toma de decisiones en todas las entidades reguladas por la SUGEF. De acuerdo con su página de internet: "La SUGEF supervisa y fiscaliza, mediante un enfoque basado en riesgos, a los intermediarios financieros de Costa Rica y a otras personas físicas y jurídicas asignadas por ley, en lo cual demuestra cumplimiento de los requisitos de su Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continua de sus procesos"

2.2.4.4 Intermediación Financiera

Con respecto de evaluar la intermediación financiera y de acuerdo con la ley SUGEF 24-00 (2017) se indica: "la calidad de los activos de un intermediario se analizará según la relación entre la cartera con morosidad mayor a 90 días y la cartera directa, así como con el nivel de pérdidas esperadas de préstamos en relación con la cartera total." (p.13)

Figura N.2**Niveles de Morosidad de acuerdo con su porcentaje de vencimiento**

	Nivel normal	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Cartera con morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	Igual o menor a 3%	Igual o menor a 10% pero mayor a 3%	Igual o menor a 15% pero mayor a 10%	Mayor a 15%
Pérdida esperada en cartera de créditos / Cartera total	Igual o menor a 1.7%	Igual o menor a 3.7% pero mayor a 1.7%	Igual o menor a 8.6% pero mayor a 3.7%	Mayor a 8.6%

Fuente: Ley SUGEF 24-00 Artículo 3

2.2.4.5 Niveles de Riesgo

Es importante también mencionar que SUGEF debe evaluar los niveles de riesgo de sus carteras de crédito, bajo los siguientes criterios o niveles, de acuerdo con la Ley SUGEF 24-00 (2017) se indica: “El grado de operación Normal comprende tres niveles, que se definen de conformidad con el nivel del indicador de suficiencia patrimonial de la entidad (en adelante ISP) y con las debilidades determinadas por la SUGEF en la evaluación de la gestión de riesgos y su impacto sobre el desempeño, estabilidad y solvencia de la entidad” (p.14)

Figura N.3**Tabla Resumen de Evaluación de Riesgos:**

ISP	14% <= ISP	12% <= ISP < 14%	10% <= ISP < 12%
DEBILIDADES			
No presenta debilidades de Gestión	N1	N2	N3
Debilidades PUEDEN afectar desempeño, pero no estabilidad y solvencia	N1	N2	N3
Debilidades AFECTAN desempeño, pero no estabilidad y solvencia	N2	N2	N3
Debilidades AFECTAN desempeño, pero de AGRAVARSE afectan estabilidad y solvencia	N3	N3	N3

Fuente: SUGEF Ley 24-00

2.2.4.6 Funciones de la SUGEF

De acuerdo con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF, 2016): “Es la entidad supervisora y fiscalizadora que vela por la estabilidad, solidez y eficiente funcionamiento del Sistema Financiero Nacional”.

a. Acuerdo SUGEF 1-05 (Reglamento para la calificación de deudores)

Este reglamento tiene como objetivo principal cuantificar el riesgo de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros. Las condiciones de este reglamento son aplicadas a todas las entidades supervisadas por la Superintendencias General de Entidades Financieras (SUGEF).

Con base en ese acuerdo SUGEF 1-05 (2016), se obtiene información muy importante para el desarrollo de la investigación:

- i. **Capacidad de pago:** “Situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas” (p.4).
- ii. **Comportamiento de pago histórico:** “Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte”. (p.4)
- iii. **Crédito revolutivo:** “Operación crediticia que faculta al deudor el uso de fondos hasta un límite preautorizado, en la cual cada pago aumenta la disponibilidad de fondos, tales como líneas de crédito, tarjetas de crédito, sobregiros, y otras operaciones crediticias similares” (p.4).
- iv. **Deudor (o codeudor):** “Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente, se considerará como tal al descontatario en caso de un contrato de descuento, el cedente en una cesión con recurso, el obligado a pagar un documento en una cesión sin recurso, o la persona a la que la entidad concede un aval o garantía” (p.4).
- v. **Expediente de crédito:** “Registro electrónico, documentación física y electrónica que la entidad mantiene sobre cada deudor” (p.4).
- vi. **Operación crediticia:** “Toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual -asumiendo un riesgo de crédito- una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones” (p.5).

- vii. **Riesgo de crédito:** “Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito” (p.6).
- viii. **Saldo total adeudado:** “Suma de saldo de principal directo o contingente, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a una operación crediticia” (p.6).
- ix. **Riesgo cambiario del crédito:** “Es la posibilidad de pérdidas económicas por el incumplimiento por parte del deudor, de las condiciones pactadas, debido a variaciones en el tipo de cambio que incidan en su capacidad de pago. El incumplimiento de pago puede presentarse al otorgar créditos en una moneda diferente al tipo de moneda en que el deudor genera sus ingresos netos y flujos de caja significativos” (p.6).
- x. **Clasificación del Deudor**

En el acuerdo SUGEF 1-05 (2016), establece en su artículo 4 que la entidad financiera debe clasificar a sus deudores en dos grupos de la siguiente forma:

- xi. **Deudores Grupo 1:** Personas deudoras cuya suma de los saldos totales adeudados al Banco es mayor al límite establecido por la Superintendencia General Entidades Financieras.
- xii. **Deudores Grupo 2:** Personas deudoras cuya suma de los saldos totales adeudados al Banco es menor o igual al límite establecido por la Superintendencia General Entidades Financieras.

b. Categorías de riesgo

El artículo número 5 del acuerdo SUGEF 1-05 (2016) establece: “La entidad debe calificar individualmente a los deudores en una de las ocho categorías de riesgo, las cuales se identifican con A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E, correspondiendo la categoría de riesgo A1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría E a la de mayor riesgo de crédito”.

El artículo 10 del acuerdo indica: “el deudor clasificado en el Grupo 1 o en el Grupo 2 debe ser calificado por la entidad de acuerdo con los parámetros: morosidad máxima del deudor en la entidad, determinada al cierre del mes en curso; comportamiento de pago histórico y capacidad de pago, todo según el siguiente cuadro:

Figura N.4

Categorías de Riesgo

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación	Morosidad	Comportamiento de pago histórico	Capacidad de pago
A1	0,5%	igual o menor a 30 días	Nivel 1	Nivel 1
A2	2%	igual o menor a 30 días	Nivel 2	Nivel 1
B1	5%	igual o menor a 60 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2
B2	10%	igual o menor a 60 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
C1	25%	igual o menor a 90 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
C2	50%	igual o menor a 90 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
D	75%	igual o menor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

Fuente: Normativa SUGEF 1-05

El deudor puede calificarse por la entidad en la categoría de menor riesgo para la cual éste cumpla con las condiciones de todos los parámetros de evaluación, o en cualquier otra categoría de mayor riesgo.

Para todos los efectos, el deudor quien no mantenga una autorización vigente para que se consulte su información crediticia en el Centro de Información Crediticia (CIC) de la SUGEF, no puede calificarse en las categorías de riesgo de la A1 hasta la B2.

La citada autorización aplica únicamente para los deudores que a partir de la entrada en vigor de este Reglamento constituyan una operación crediticia nueva en el sistema financiero, renueven o modifiquen una línea de crédito existente o, en el caso de tarjetas de crédito, cuando se dé el cambio físico de la tarjeta, pero en este último caso, debe aplicarse a más tardar 4 años después de la entrada en vigencia de este Reglamento.

La restricción en cuanto a la calificación de riesgo a que se refiere este Artículo se aplica trascurrido un mes respecto del último periodo para el cual la SUGEF comunica el requerimiento de autorización.

Se exime del requerimiento de autorización para consultar la información crediticia en el Centro de Información Crediticia de la SUGEF, a las operaciones crediticias que realicen los bancos privados con los bancos comerciales del Estado, en cumplimiento del artículo 59 de la Ley 1644, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, y a las realizadas con bancos extranjeros.

Asimismo, el deudor con al menos una operación crediticia comprada a un intermediario financiero domiciliado en Costa Rica y supervisado por la SUGEF debe calificarse por lo menos durante un mes en la categoría de mayor riesgo, entre la calificación asignada por la entidad vendedora y la asignada por la entidad compradora al momento de la compra.

Adicionalmente, cuando el deudor tenga al menos una operación crediticia especial, su calificación queda sujeta a las restricciones del Artículo 18” (p.10)

Calificación directa en categoría de riesgo E según el artículo once.

En el acuerdo SUGEF 1-05 (2016) se establece: “La entidad debe calificar en categoría de riesgo E al deudor del Grupo 1 o del Grupo 2 que no cumple con las condiciones para poder ser calificado en alguna de las categorías de riesgo definidas en el Artículo 10, haya sido declarado la quiebra o ya se esté tramitando un procedimiento de concurso de acreedores” (p.11). **Estimación genérica del deudor según artículo 11, bis.**

El acuerdo SUGEF 1-05 (2016) establece: “La entidad debe mantener registrado al cierre de cada mes, un monto de estimación genérica que como mínimo será igual al 0.5% del saldo total adeudado, correspondiente a la cartera de créditos clasificada en las categorías de riesgo A1 y A2, sin reducir el efecto de los mitigadores, de las operaciones crediticias, aplicando a los créditos contingentes lo indicado en el artículo 13 de este Reglamento” (p.11).

Estimación mínima

El acuerdo SUGEF 1-05 (2016), artículo doce establece lo siguiente: “La entidad debe determinar el monto de la estimación específica de cada operación crediticia del deudor sujeta a estimación según el Anexo 1. La estimación específica se calcula sobre la parte cubierta y descubierta de cada operación crediticia. La estimación sobre la parte descubierta es igual al saldo total adeudado de cada operación crediticia menos el valor ajustado ponderado de la correspondiente garantía, multiplicado el monto resultante por el porcentaje de estimación que corresponda a la categoría de riesgo del deudor o del codeudor con la categoría de menor riesgo.

Si el resultado del cálculo anterior es un monto negativo o igual a cero, la estimación es igual a cero. En caso de que el saldo total adeudado incluya un saldo de principal contingente, debe considerarse el equivalente de crédito de éste, según el Artículo La estimación sobre la parte cubierta de cada operación crediticia es igual al importe correspondiente a la parte cubierta de la operación, multiplicado por el porcentaje de estimación que corresponde según se indica en este artículo.

El valor ajustado de las garantías debe ser ponderado con un 100% cuando el deudor o codeudor con la categoría de menor riesgo esté calificado en las categorías de riesgo C2 u otra de menor riesgo, con un 80% cuando esté calificado en la categoría de riesgo D y con un 60% si está calificado en la categoría de riesgo Las ponderaciones menores a un 100% aplican para todas las garantías excepto para aquéllas enunciadas en los incisos del d. hasta el r. del

Artículo 14. En el caso del inciso s., las ponderaciones indicadas se aplican para los bienes fideicomisos cuya naturaleza corresponda a la de los bienes enunciados en los incisos del a. al c. del Artículo 14 de este Reglamento.

Los porcentajes de estimación específica según la categoría de riesgo del deudor son los siguientes:

Figura N.5

Porcentajes de estimación según categoría de riesgo

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación
A1	0,5%
A2	2%
B1	5%
B2	10%
C1	25%
C2	50%
D	75%
E	100%

Fuente: Normativa SUGEF 1-05

Como excepción para la categoría de riesgo E, la entidad con operaciones crediticias con un deudor cuyo nivel de Comportamiento de Pago Histórico está en Nivel 3, debe calcular el monto mínimo de la estimación específica para dichos deudores de acuerdo con el siguiente cuadro:

Figura N.6**Estimación de los deudores Comportamiento de Pago Histórico en Nivel 3**

Mora	Porcentaje de estimación
igual o menor a 30 días	2%
igual o menor a 60 días	10%
igual o menor a 90 días	50%
igual o menor a 120 días	75%
más de 120 días	100%

Fuente: Normativa SUGEF 1-05

Si el deudor se encuentra antes de tener una operación crediticia especial en una categoría de riesgo E, éste mantiene su calificación por lo menos durante 180 días, y durante este plazo el porcentaje de estimación será de 100%, sin aplicar la excepción a que se refiere este artículo.

La suma de las estimaciones específicas para cada operación crediticia constituye la estimación específica mínima” (p.12).

Calificación de deudores recalificados

En el acuerdo SUGEF 1-05 (2016), artículo diecinueve se establece: “La entidad no puede calificar en una categoría de menor riesgo a los deudores del Grupo 1 que hayan sido recalificados por la SUGEF. Sin embargo, la entidad puede solicitar a la SUGEF la calificación del deudor en una categoría de menor riesgo, debidamente justificada y documentada, a partir de los tres meses después de la fecha en que quedó en firme la recalificación de la SUGEF o a partir de la fecha

resolución de la última solicitud. La SUGEF dispone de treinta días hábiles para resolver sobre la solicitud. Solo en el caso de que la SUGEF apruebe la calificación solicitada por la entidad, ésta puede calificar al deudor en la calificación solicitada una vez recibida la comunicación de aprobación por parte de la SUGEF. Una vez transcurridos seis meses contados a partir de la fecha en que la SUGEF comunicó la aprobación de la calificación solicitada por la entidad, el deudor puede ser calificado según las valoraciones de la entidad en el marco de este Reglamento sin necesidad de autorización por parte de la SUGEF” (p.19).

Liquidación de operaciones de crédito contra la estimación

En el acuerdo SUGEF 1-05 (2016), según el artículo veinte, se establece: “La entidad debe contar con políticas y procedimientos aprobados por su Junta Directiva u órgano equivalente para el caso en que necesite liquidar operaciones de crédito contra la estimación individual correspondiente.

Dichas políticas y procedimientos deben contemplar los casos en que las operaciones de crédito deben ser liquidadas por considerarse incobrables, luego de agotadas, razonablemente, las gestiones administrativas o judiciales de cobro, se haya determinado la imposibilidad práctica de su recuperación o su saldo total adeudado se encuentre estimado en un ciento por ciento.

La liquidación de una operación de crédito contra la estimación es un movimiento contable que consiste en la eliminación del activo con cargo a su respectiva estimación contable, y su consecuente traslado a una cuenta de orden. Dicha liquidación, de ninguna manera extingue el derecho de la entidad acreedora

de continuar con el cobro de las sumas adeudadas, ni tampoco releva al responsable del crédito del cumplimiento de su obligación.

Para la liquidación de las operaciones crediticias contra su respectiva estimación, la entidad debe ajustarse a las disposiciones establecidas en el Plan de Cuentas para Entidades Financieras y documentar en el expediente de crédito de la operación, las gestiones y valoraciones efectuadas para sustentar la liquidación de la operación de crédito contra su estimación.

2.3 La entidad debe informar a la SUGEF el detalle de operaciones crediticias e instrumentos financieros liquidados en cada mes, así como el monto total de cuentas y productos por cobrar liquidados en cada mes. Se faculta al Superintendente General de Entidades Financieras, para que establezca la información, la periodicidad y los medios físicos o electrónicos que estime pertinentes, con que las entidades supervisadas deberán informar sobre la liquidación de operaciones crediticias, instrumentos financieros y cuentas y productos por cobrar” (p.20).

MOROSIDAD

Para hablar de la morosidad es importante primero conocer cuál es el significado de la Palabra, de acuerdo con Ley 1-05 de SUGEF (2005) “Morosidad: El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago” (p. 6)

También, Vela (2014) explica acerca de la morosidad: "Se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable". (p. 46)Castañeda y Tamayo (2013) indican: " El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes

Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable". (p. 11) La morosidad es un factor relevante y una de las mayores variables principales que impactan la rentabilidad de las instituciones financieras de gran manera.

En un artículo brindado por el Financiero, 2015, "Morosidad dio golpe a entidades financieras en setiembre", <https://goo.gl/pq6wAu>. Hace referencia a que la cartera de crédito atrasada en más de 90 días aumenta un 11% y los indicadores también sufren incrementos.

Más abajo se encuentra una serie de gráficas y datos, los cuales sustentan esta tendencia.

Figura N.7

Porcentaje de Morosidad de la Cartera de Bancos de más 90 días.



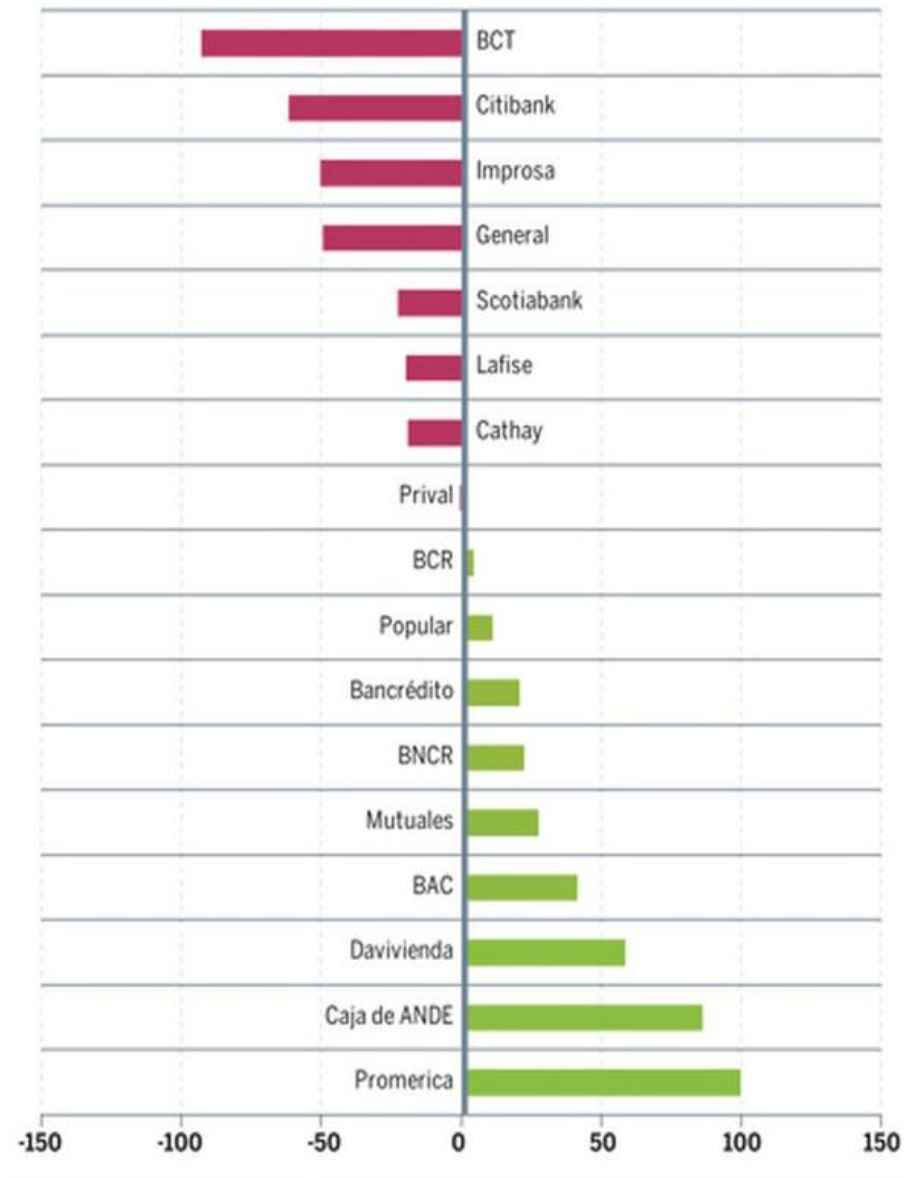
Fuente: Ley SUGEF 1-05 (2014)

Figura N.8

Variación de préstamos atrasados

Variación de la cartera con morosidad mayor a 90 días entre setiembre del 2014 y del 2015.

► Cifras en porcentajes



Fuente: El Financiero, “Morosidad dio un golpe a entidades financieras en setiembre” (2015)

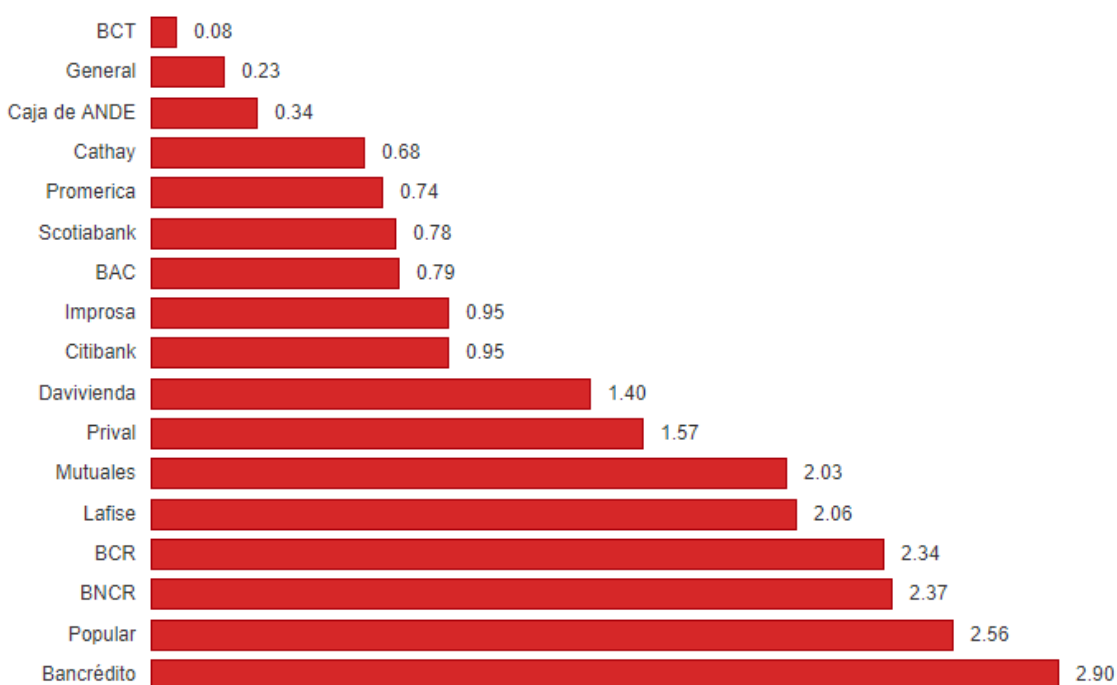
El indicador de mora entre la cartera total directa – brinda la proporción de los préstamos atrasados entre todos los que se otorga – también afecta a algunas entidades que arrojan un aumento este año.

Figura N.9

Indicadores de Morosidad

Indicador de morosidad

Morosidad superior a 90 días entre cartera directa.



Fuente: SUGEF Ley 1-05 (2014)

Se observa en la figura anterior una tendencia interesante con respecto de las entidades financieras reguladas por la SUGEF de índole pública, con mayores indicadores de morosidad. Se puede determinar que las prácticas de control de cobranza y o políticas de crédito son más estrictas y rigurosas en las entidades financieras reguladas por la SUGEF en la parte privada.

2.3.1 Consecuencias de la Morosidad

Las dimensiones de una cartera de crédito con alta morosidad pueden ser verdaderamente devastadoras, tanto desde el punto de vista de las personas físicas, jurídicas, así como en las Instituciones Financieras reguladas por la SUGEF, por ser un indicador capaz de impactar las finanzas con gran fuerza en cualquier institución financiera.

Al partir del hecho de que las entidades financieras manejan fondos públicos y SUGEF es el ente regulador y fiscalizador del uso adecuado de esos fondos, todas las entidades financieras que manejen una morosidad elevada y un desempeño financiero cuestionable se evalúan de la siguiente manera de acuerdo con la Ley SUGEF 24-00 (2017):

El grado de operación Normal comprende tres niveles, que se definen de conformidad con el nivel del indicador de suficiencia patrimonial de la entidad (en adelante ISP) y con las debilidades determinadas por la SUGEF en la evaluación de la gestión de riesgos y su impacto sobre el desempeño, estabilidad y solvencia de la entidad. Además, como condición general para ser calificada en grado de operación Normal, no deben concurrir en la entidad cualquiera de las condiciones para ser calificada en algún grado de inestabilidad o irregularidad financiera conforme lo establece la Ley 7558 y el presente reglamento.

Las entidades que se ubiquen en operación normal se calificarán en tres niveles de normalidad, de conformidad con los siguientes criterios específicos:

- Normalidad financiera de nivel uno:

Entidades que cuentan con un ISP mayor o igual al 14% y no presentan debilidades de gestión, o en caso de presentarlas, a criterio de la Superintendencia pueden afectar su desempeño, pero no su estabilidad y solvencia.

- Normalidad financiera de nivel dos:

Entidades que cuentan con un ISP mayor o igual al 12% y presenten debilidades de gestión las cuales, en criterio de la Superintendencia, afectan su desempeño, pero no su estabilidad y solvencia; o

Entidades que cuentan con un ISP menor a 14% pero mayor o igual a 12% y no presentan debilidades de gestión, o en caso de presentarlas, a criterio de la Superintendencia pueden afectar su desempeño, pero no su estabilidad y solvencia.

- Normalidad financiera de nivel tres

Entidades que muestran un ISP mayor o igual al 10%, y presenten debilidades de gestión que afectan su desempeño, pero a criterio de la Superintendencia, en caso de agravarse pueden afectar su estabilidad y solvencia, o

Entidades que cuentan con un ISP menor a 12% pero mayor o igual a 10% y no presentan debilidades de gestión, o en caso de presentarlas, en criterio de la Superintendencia, afectan o pueden afectar su desempeño, pero no su estabilidad y solvencia.

La siguiente tabla resume los criterios específicos para ubicar a las entidades en tres niveles de normalidad:

Figura N.10**Criterios de normalidad de las Entidades Financieras.**

ISP	14% <= ISP	12% <= ISP < 14%	10% <= ISP < 12%
DEBILIDADES			
No presenta debilidades de Gestión	N1	N2	N3
Debilidades PUEDEN afectar desempeño, pero no estabilidad y solvencia	N1	N2	N3
Debilidades AFECTAN desempeño, pero no estabilidad y solvencia	N2	N2	N3
Debilidades AFECTAN desempeño, pero de AGRAVARSE afectan estabilidad y solvencia	N3	N3	N3

Fuente: Ley SUGEF 24-00 (2017)

Adicionalmente, acerca de las consecuencias Vela (2014) afirma: “Asimismo, es imprescindible resaltar que la morosidad es un problema tan grave que puede considerarse como una característica que afecta a las esferas de la vida social y económica, tanto en instituciones públicas como privadas y ocasiona cuantiosos daños” (p. 47)

2.3.2 Causas de la Morosidad

Las causas de la morosidad pueden ser sumamente amplias, con diferentes parámetros y causas, por lo tanto, a continuación, se explica varios factores principales y puntos de vista:

- **Sociales:**

La parte social es un factor importante por considerar, pues encierra una gran parte de la población, la cual se analiza y estudia, de acuerdo con Vela (2014): " Las medidas basadas en los recursos se refieren a los bienes materiales y recursos sociales, incluidos los ingresos, riqueza y credenciales educativas; los términos utilizados para describir la insuficiencia de recursos son pobreza y privación". (p. 41)

- **Socioeconómicas:**

Al mencionar los factores socioeconómicos se hace referencia a todo lo que conlleva el poder adquisitivo. Por ejemplo, una persona con alto poder adquisitivo, dueño de muchas empresas y con mucho éxito, puede de repente caer en una mala negociación, una mala inversión, entre otras. Lo cual podría llevarlo a una deprimente y definitiva morosidad con todas sus obligaciones financieras e inmediatas de planilla o a sus principales proveedores. Por otro lado, las personas de bajo poder adquisitivo pueden tener problemas de pago al no poseer un alto grado de conocimiento y de administración financiera, y se le puede sumar que la mayoría de este tipo de población mantiene varios préstamos con altas tasas de interés como tarjetas de crédito.

Vela (2014) " El nivel socioeconómico es una medida multidimensional que se basa principalmente en la ocupación y educación del padre y de la madre y que hace referencia al status o la posición de prestigio que un sujeto ocupa en la sociedad". (p. 45)

- **Culturales y Éticas**

El factor cultural es un factor muy particular, muchos profesionales pueden decir que la cultura no incide dentro de las fallas de pagos de las personas, sin embargo, se debe considerar, pues la cultura o ambiente en el cual crece y se desarrolla el individuo influye directamente en cómo se comporta con sus obligaciones y o responsabilidades cuando se entra a la edad madura.

La educación y enseñanzas que los padres brinden en la infancia son un factor muy relevante, por cuanto la cultura de mantener los pagos al día obedece en cierta manera a cómo se enseña y el ambiente en el cual se crece.

Lewis (2014): "No hay educación e información por parte del deudor, en los beneficios de cumplir con la obligación, y los problemas que conlleva el no cumplir con sus obligaciones". (p. 40)

La causa del no pago desde el punto de vista ético conlleva una serie de interpretaciones que pueden considerarse subjetivas, sin embargo, para efectos de este estudio se puede definir la existencia de una gran cantidad de personas morosas. Buscan el aprovechamiento de las debilidades que se encuentran dentro del marco jurídico de las entidades financieras a la hora de realizar un análisis de crédito y dejan de pagar simplemente por el hecho de no tener nunca la intención de pagar desde un inicio y esta situación no los afecta de ninguna manera en su conciencia, ni en el sentido común de sus obligaciones financieras.

Por ejemplo, Vela (2014) expone: "En lo que se refiere al aspecto cultural, en algunos países el prestatario que no cumple oportunamente con su compromiso se siente avergonzado; en cambio en otros países como el nuestro, no honrar una

deuda implica ser más "vivo" y hasta la gente se jacta de no cumplir con sus deudas inclusive se burlan del sistema. (p. 51)

2.4 IMPACTO DE LA MOROSIDAD EN EL BANCO PRIVADO REGULADO POR LA SUGEF.

Para entender la dimensión que conlleva una morosidad sana o inadecuada, en una cartera de crédito de una entidad financiera regulada por la SUGEF, se debe de explicar varios conceptos previos y relevantes para el entendimiento óptimo.

2.4.1. Calificación de los deudores

La calificación de los deudores es trascendental para comprender cuáles son los tipos de deudores que existen dentro de las carteras de crédito en Costa Rica, de acuerdo con el riesgo que podrían representar para cada entidad financiera regulada por la SUGEF.

De acuerdo con el **Artículo 5 del SUGEF 1-05 (2005)** se menciona: *“La entidad debe calificar individualmente a los deudores en una de las ocho categorías de riesgo, las cuales se identifican con A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E, correspondiendo la categoría de riesgo A1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría E a la de mayor riesgo de crédito”* (p. 7)

Bajo este panorama se define que entre mayor sea la categoría de riesgo de un deudor, existe una mayor probabilidad de alta morosidad.

Esta calificación de riesgo de los deudores basa en una serie de factores tales como:

A - La capacidad de pago

Consiste en un enfoque cuantitativo, pues se analiza cuáles son los ingresos del deudor, los gastos, su flujo de pago y de acuerdo con esa interpretación se le asigna una calificación más objetiva.

Ley 1-05 SUGEF (2005), "La entidad debe clasificar la capacidad de pago del deudor en 4 niveles: (Nivel 1) tiene capacidad de pago, (Nivel 2) presenta debilidades leves en la capacidad de pago, (Nivel 3) presenta debilidades graves en la capacidad de pago y (Nivel 4) no tiene capacidad de pago. Para la clasificación de la capacidad de pago, el deudor y su codeudor o codeudores deben ser objeto de evaluación de forma conjunta. La clasificación conjunta de la capacidad de pago podrá utilizarse únicamente para determinar el porcentaje de estimación de la operación en la cual las partes son deudor y codeudor." (p. 8)

B - El comportamiento de pago histórico

Como parte de la calificación de los deudores, se encuentra de manera obvia el comportamiento de pago de los deudores con otras entidades financieras reguladas por la SUGEF. Este tipo de calificación hace creer que entre más referencias positivas tenga un cliente, obtiene mejor reputación y se puede asumir que va a pagar de forma positiva con cualquier entidad regulada por la SUGEF.

De acuerdo con el Artículo 8 de la Ley 1-05 SUGEF (2005) "La entidad debe clasificar el comportamiento de pago histórico en 3 niveles: (Nivel 1) el

comportamiento de pago histórico es bueno, (Nivel 2) el comportamiento de pago histórico es aceptable y (Nivel 3) el comportamiento de pago histórico es deficiente. (p. 9)

La documentación mínima y requisitos en el expediente de crédito.

Como parte de la calificación de un deudor es indispensable considerar siempre la documentación que pueda aportar para su análisis e interpretación de crédito, lo cual constituye una parte legal y es el inicio de todo trámite de crédito.

Los requisitos que se soliciten como mandatorios y normales deben estar estandarizados en todas las entidades financieras reguladas por la SUGEF, pues la suma de estos documentos determina el "Expediente de Crédito" de cada cliente, el cual cuenta en la mayoría de los casos con información relevante para localizarlo entre otros documentos legales.

Estos documentos generalmente son:

- a. Formulario de crédito
- b. Cédula de identidad
- c. Comprobante de ingresos
- d. Recibo de servicio público (Para comprobar su dirección de residencia)
- e. Datos básicos

Ley 1-05 SUGEF (2005) "La entidad debe mantener en el expediente de crédito de cada deudor, la información que justifica la calificación del deudor y el monto de la estimación de cada una de sus operaciones, así como los

documentos y registros que evidencian el cumplimiento de las políticas y procedimientos, aprobados por la Junta Directiva u órgano equivalente. ” (p. 9)

C- Información cuantitativa:

Las instituciones financieras se basan en la información cuantitativa para otorgar créditos tanto a personas físicas como jurídicas. Según el Acuerdo SUGEF 1-05 (2014) la capacidad de pago corresponde a la “Situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas” (p.4).

Algunos de estos créditos otorgados con base en la capacidad de pago son los créditos revolutivos.

D- Crédito Revolutivo:

El crédito revolutivo según el Acuerdo SUGEF 1-05 (2014) se define como una “Operación crediticia que faculta al deudor el uso de fondos hasta un límite preautorizado, en la cual cada pago aumenta la disponibilidad de fondos, tales como líneas de crédito, tarjetas de crédito, sobregiros, y otras operaciones crediticias similares” (p.4).

E- Tasa de Interés

Gitman y Zutter (2012) indican que la tasa de interés corresponde a “la compensación que paga el prestatario de fondos al prestamista; desde el punto de vista del prestatario, es el costo de solicitar fondos en préstamo” (p.207). Lo cual se convierte en la ganancia que la institución financiera genera y adquiere por motivos del servicio brindado.

F- Interés Moratorio

Los intereses moratorios son un porcentaje que se cobra cuando hay atrasos en el pago de un préstamo o crédito. Solo se aplican una vez venza el

plazo límite de pago establecido con la institución financiera en el momento de adquirir un préstamo.

Los intereses moratorios son diferentes a los intereses simples que se adquiere al solicitar cualquier crédito. Se calculan sobre el monto que se debe cancelar en la fecha pactada. Es muy importante antes de solicitar un crédito, conocer el porcentaje por saldar en caso de atrasos en el pago de la deuda.

2.4.2. Indicadores de la Morosidad

Siempre dentro de una buena administración existe la siguiente frase máxima: “Lo que no se puede medir, no se puede administrar”, con base en ella se puede concluir que los indicadores de la morosidad son trascendentes y fundamentales para el buen control de las carteras de crédito, pues ayudan a tener un plano y una realidad más acertada y cercana a la situación de los diferentes comportamientos de pago de todos los clientes.

De acuerdo con lo que señalan Castañeda y Tamayo (2013) en la representación de los indicadores de morosidad de la entidad reguladora homóloga de SUGEF, se considera los siguientes aspectos:

- a. Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos OF.
- b. Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

- c. Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- d. Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- e. Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
- f. Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones. (p. 20)

Es importante señalar que estos indicadores sirven solamente de referencia y pueden no utilizarse actualmente en Costa Rica.

Dentro de los indicadores de cobranza también se añade los siguientes:

2.4.3. Colaterales

En toda transacción de crédito alrededor del mundo siempre se encuentra dentro de su proceso la necesidad de agregar un colateral de crédito. Los colaterales tienen la función principal de servir como mitigantes de riesgo, por cuanto en toda transacción que conlleva crédito y confianza de una entidad hacia un prestamista, existe el riesgo de no pago, por lo tanto, los colaterales vienen solamente a reducir el riesgo, más no a eliminarlo.

Los diferentes tipos de colaterales se dividen en dos grupos:

- a. Personales
- b. Reales

Los colaterales personales son todos aquellos los cuales sirven más que una garantía, como un contrato o firma de fe por parte del deudor. Además, este tipo de colateral tiene un impacto bajo para la recuperación de una cuenta de alta morosidad, pues su cobrabilidad es muy engorrosa y de altos costos legales.

Dentro de los colaterales personales se encuentra los siguientes ejemplos:

- Pagarés
- Letras de cambio
- Contratos
- Facturas
- Fiadores

Los colaterales reales son todas aquellas garantías que llevan una relación más directa y precisa con los bienes inmuebles de quienes aceptan brindar ese tipo de garantía. Este colateral es el más solicitado y seguro por las entidades reguladas por la SUGEF, tienen y sirven de gran impacto para la cobranza segura de las diferentes carteras de crédito.

Las garantías reales más regulares son:

- La hipoteca
- La prenda
- La carta de crédito
- El fideicomiso

Lo expuesto se puede comprobar de acuerdo con lo que indica la LEY 1-05 de SUGEF (2005) "Las garantías reducen la exposición al riesgo de crédito, por lo que es razonable tomar en cuenta su efecto como mitigador del riesgo, en el tanto las mismas estén bien constituidas y bien valoradas. Por lo tanto, el porcentaje de estimación que corresponda a la calificación del deudor se aplicaría sobre el saldo al descubierto. Asimismo, se considera razonable la aceptación de la garantía como mitigador de riesgo aún en las categorías de mayor riesgo, pero ponderando su valor a menos de un cien por ciento" (p. 2)

Castañeda y Tamayo (2013) indican: "En el sistema financiero peruano las garantías crediticias se clasifican y se publican teniendo en cuenta su capacidad de ser ejecutadas en el menor plazo posible. De esta manera existen garantías de lenta realización, de rápida realización y otras no clasificadas" (p. 18)

Lewis (2014) afirma: "Todo crédito debe ser asegurado con garantía satisfactoria a juicio de los Bancos". (p. 18)

2.5. HIPÓTESIS

De acuerdo con lo que se investiga y aprende, se puede definir la hipótesis de este trabajo de la siguiente forma:

A mejor control en la morosidad, mejora la rentabilidad del banco privado regulado por la SUGEF.

Otro enfoque de la morosidad y su impacto lo indican Castañeda y Tamayo (2013) al declarar en su hipótesis: "La morosidad impactó negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el periodo 2010-2012" (p. 10)

Oto (2011) expone: "El Modelo de Gestión Financiera contribuirá a reducir la morosidad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A." (p. 49)

Vásquez (2012):" La gestión de las instituciones financieras genera un incremento de morosidad en la ciudad de Chepén período enero – junio 2012" (p. 36)

2.5.1. Variables

- ✓ Variable A – Morosidad

Castañeda y Tamayo (2013) indican que su variable A es "Variable Independiente, la morosidad" (p. 78)

Oto (2011), "Modelo de Gestión Financiera" (p. 49)

Vásquez (2012), "Causas de la Morosidad" (p. 36)

✓ Variable B - Rentabilidad del Banco Privado regulado por la SUGEF.

Castañeda y Tamayo (2013), "Variable Dependiente, Impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos" (p. 78)

Oto (2011), "Reducción de la Morosidad. " (p. 49)

Vásquez (2012), "Gestión de las Instituciones Financieras" (p. 36)

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS.

Hipótesis	Conceptos	Variables	Indicadores
A más control en el comportamiento de pagos,	Calidad de la morosidad, nivel de morosidad, seguimiento de cobranza.	Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de Morosidad - Calificación de los Deudores - Estimación de Incobrables - Morosidad +90 días - Porcentaje de Incobrabilidad
Mejora la rentabilidad del Banco Privado regulado por la SUGEF.	Rentabilidad: Monto en dinero que buscan las Instituciones reguladas por la SUGEF como retorno de la inversión realizada.	Rentabilidad del Banco Privado Regulado por la SUGEF.	<ul style="list-style-type: none"> - Retorno de Inversión - Porcentaje de Utilidades - Encaje Mínimo Legal - Reserva de Incobrables

A pesar de que Castañeda y Tamayo (2013) no tienen un esquema similar, ellos se enfocan para la operacionalización de la hipótesis solamente en las variables, las cuales se describe en el siguiente cuadro (p. 78)

Variables	Indicadores
La Morosidad	Indicadores de la Cartera de Mora por Tipo de Crédito
Impacto Negativo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Perspectiva Financiera, Clientes, Procesos Internos, Crecimiento, Aprendizaje, Desarrollo e Innovación.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es un proceso importante para la humanidad, pues debido a él se revela datos y soluciona distintos problemas esenciales para la vida cotidiana. Según (Sampieri, 2014, pág. 4), la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos, se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

El enfoque de esta investigación se determina como cualitativo y cuantitativo, pues se realiza un estudio de observación y análisis del factor de la morosidad de los deudores y cuantitativo para verificar específicamente cuánto es el impacto real que afecta el no pago o pago a tiempo a las instituciones financieras reguladas por la SUGEF, ambos sirven en función de lo que se espera comprobar y corroborar de acuerdo con la hipótesis planteada y las recomendaciones finales, al tomar en consideración las limitantes e información que puede ser de índole confidencial.

Se puede agregar que en otro tipo de investigaciones similares y con un tema con mucha afinidad, se tiene igual enfoque. Oto (2011) afirma: "La presente investigación de Tesis sobre un Modelo de Gestión se utiliza el paradigma cualitativo y cuantitativo. Cualitativo porque en la investigación nos indica la realidad de la Empresa Eléctrica Riobamba que es posible mediante la observación acerca de la realidad del área financiera y se han recogido datos que luego se analizan para poder emitir criterios, opiniones y juicios de valor" (p. 50)

3.1.1 Finalidad

Este tipo de investigación se desarrolla con una finalidad de tipo aplicada, por cuanto se pretende demostrar la problemática y el impacto que genera el impago oportuno y a tiempo de los créditos para con las instituciones financieras reguladas por la SUGEF, se trata de probar y brindar cuáles son las mejores prácticas que se pueden tener, tanto en las instituciones como para con la población, la cual se estudia con el objetivo de mejorar la calidad de los indicadores y aumentar la rentabilidad de las instituciones.

Lewis (2014) comparte: "El tipo de estudio a realizar será del tipo descriptivo, pues las facilidades del mismo se ajustan a las necesidades de la investigación" (p. 42)

3.1.2 Dimensión temporal

La dimensión temporal es transversal, se desea realizar en un periodo determinado. El cual abarca el segundo cuatrimestre del 2017. Según (Sampieri, 2014, pág. 154). Esta investigación se desarrolla de manera transversal, se pretende estudiar los acontecimientos de la morosidad y sus impactos para un determinado tiempo y profundidad específicos, por el tipo de información que se recolecta es mejor tener un panorama en determinado tiempo, que brinde el estatus más actualizado.

(Barrantes, 2013) indica acerca de este tipo de investigación: "estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado" (p. 64)

3.1.3 Marco

Esta investigación se enfoca más en cuanto al ámbito del Marco de tipo Macro, pues se pretende estudiar una parte o fragmento de lo mega que podría surgir de este estudio.

Se trata de realizar un estudio e investigación sobre la provincia y el cantón Belén, el cual pertenece a la provincia de Heredia, acerca de todas las instituciones financieras reguladas por la SUGEF.

De acuerdo con lo que se recomienda en la guía elaborada por (González, 2017): "Para obtener mejores resultados de la investigación, se recomienda precisar y delimitar lo mejor posible el tema de investigación; tomando en cuenta la máxima investigativa que dice: a mayor amplitud menor profundidad, mientras que a menor amplitud mayor profundidad" (p. 27)

3.1.4 Naturaleza

La naturaleza de este trabajo es de tipo mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, por cuanto pretende complementar ambos enfoques para dar uno mejor y un resultado superior del enfoque.

De acuerdo con la guía de (González, 2017) se comenta acerca de este tipo de naturaleza con ambos modelos: "La triangulación busca complementar ambos enfoques, el cuantitativo y el cualitativo, pues considera que ambos enfoques aportan una visión más integral, es decir, holística, la cual le asigna un mayor nivel de amplitud, integralidad y profundidad a la investigación" (p. 29)

3.1.5 Carácter

Esta investigación es de tipo causal, pues su objetivo principal es buscar o demostrar las causas y efectos que generan los pagos o no pagos de las personas para con las instituciones financieras reguladas por la SUGEF.

Según (González, 2017) este tipo de enfoque de Carácter Causal "se enfoca en conocer las causas que provocan la existencia de un problema, concibiendo el problema como un efecto. Es decir, estudia la relación causa-efecto y causas-efecto." (p. 32)

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Para llevar a cabo el estudio presente es de gran importancia contar con fuentes de información confiables para poder respaldarla. Existen tres tipos básicos de fuentes de información, se componen de fuentes primarias (directas), secundarias y terciarias:

3.2.2 Primera Mano:

En el siguiente cuadro, se muestra información de primera mano. Consiste en cinco tesis, dos nacionales y tres internacionales:

Autores	Universidad	País	Año
Castañeda Muñoz E, Tamayo Bocanegra J	Universidad Privada Antenor Orrego	Perú	2013
Esquivel Gómez J, León Ramírez M, Arley Venegas R	Instituto Tecnológico de Costa Rica	Costa Rica	2013
Oto Topón B	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	Perú	2013
Vela Vásquez T	Universidad Nacional de San Martín Tarapoto	Perú	2014

3.2.3 Segunda Mano:

La información de segunda mano se refiere a todos los libros que sirven para apoyar y fundamentar esta investigación:

Chinchilla Jiménez A, Guerra Vargas G, Corrales Padilla L y Jara Ocampo A (2017) *Guía, Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y Tesis en Ciencias Sociales*. 3 ed. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

González Vallejo L, Evans Meza R y Pérez Fallas D. (2017). *MANUAL: VANCOUVER, APA. CITAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS*. 3 ed. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

Hernández Sampieri R, Fernández Collado C. y Batista Lucio P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6 ed. México: McGraw Hill.

Ley 1-05. ACUERDO SUGEF 1-05 REGLAMENTO PARA LA CALIFICACION DE DEUDORES, LA GACETA, Año 2005, N 238, 24 de noviembre 2005, San José, Costa Rica, (2011).

3.2.4 Tercera Mano

En este momento no se recopila información de este tipo, se intenta buscar en un futuro información de este tipo para justificar todo el estudio.

De acuerdo con (González, 2017): "Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número como el año." (p. 35)

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 La Población

La población y la selección de la muestra son sumamente relevantes para los alcances del estudio, pues demuestran de manera tangible los resultados más importantes de la investigación.

La población seleccionada en este caso son los empleados del Banco Privado dentro del Departamento de Crédito y Cobro.

González (2017) indica en la guía: " Constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones. " (p. 36)

3.3.2 La muestra

La muestra es un subgrupo de la población total, de ella se extraen datos por medio de instrumentos estadísticos y se utiliza con el fin de brindar datos relevantes de la población total por estudiar. Debido a la alta demanda de tiempo y dinero que un estudio de la población conlleva, se recurre a una muestra más pequeña, se identifica previamente que logre generalizar de cierta manera las características de la población meta.

Sampieri (2014) describe el concepto de muestra como: "...un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse" (p.173).

Con el fin de realizar un estudio estadístico de muestra, existen dos formas de seleccionarla: muestras probabilísticas y muestras no probabilísticas o dirigidas.

Según Sampieri (2014), la muestra es “el subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido al que llamamos población”. (p. 175). Debido a esta razón, se deben aplicar una serie de fórmulas matemáticas y estadísticas para su selección. A la vez el tamaño de ella depende de lo homogénea o no, que sea la población total.

Para calcular el tamaño de la muestra se acude a la siguiente fórmula matemática estadística:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

En donde:

n: Es el tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

σ : Desviación estándar de la población.

Z: Corresponde al nivel de confianza de la muestra.

e: Margen de error de muestreo

3.3.3 Tipos de muestra

El muestreo es un método estadístico, sirve para obtener la muestra de la población.

3.3.3.1 Probabilística

Las principales características del muestro probabilístico son: ser cuantitativo, pues todos los casos tienen la posibilidad de ser seleccionados, no requiere de un conocimiento de la

población por estudiar y se necesita de una muestra con mayor número de casos. **Me parece que debe revisar tamaño y color de la letra (negrita)**

3.3.3.2 No Probabilística

Las principales características del muestro no probabilístico es ser cualitativo, no todos los casos tienen la probabilidad de seleccionarse. El investigador elige los que más le interesen, se requiere un alto grado de conocimiento de la población y de una muestra con menos casos. Enseguida se definen ciertos conceptos necesarios para comprender el cálculo de ella:

3.3.4 Media

Se obtiene a partir de la suma de todos sus valores dividida entre el número de sumandos, siendo el valor característico de una serie de datos cuantitativos. **revisar**

Error típico

Se define como la variación producida por factores distorsionantes tanto conocidos como desconocidos.

3.3.5 Mediana

Dato que representa el valor de la variable de posición central en un conjunto de datos ordenados.

3.3.6 Moda

3.3.7 Valor con mayor frecuencia en un grupo de datos Desviación estándar

Es la medida del grado de dispersión de los datos con respecto del valor promedio.

3.3.8 Varianza de la muestra

3.3.9 Es la media de los residuos al cuadrado Curtosis

Es la medida que sirve para analizar el grado de concentración que presentan los valores de una variable analizada alrededor de la zona central de la distribución de frecuencias.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Existen dos tipos de técnicas e instrumentos para recolectar la información, los cuales son: Observación y Entrevista.

3.4.1 La observación y la entrevista

Para la entrevista el instrumento es el cuestionario.

De acuerdo con (González, 2017) los pasos correctos para la recolección de los datos en un cuestionario son: "a- La selección del instrumento, b- La aplicación del instrumento y c- El análisis de las observaciones y mediciones. (p. 39)

Dentro del método cuantitativo se tiene los siguientes tipos de instrumentos:

1. El Cuestionario

Este es uno de los métodos más comunes y amplios que se utilizan para la recolección de datos dentro del tipo cuantitativos, es uno de los más confiables y amplios dentro de las investigaciones.

De acuerdo con (Sampieri et al, 2014): El cuestionario debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (p. 217)

2. Observación

Este método utiliza y es válido para la confiabilidad de comportamientos y situaciones observables.

En el libro de (Sampieri et al, 2014) se indica que este método es útil para: "Analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación - rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, etc." (p. 252)

3. Pruebas Estandarizadas e Inventarios

Miden la inteligencia, personalidades, razonamientos matemáticos, satisfacción laboral.

4. Datos secundarios

En esta investigación se procura buscar de todo tipo de investigación por estos medios.

Es la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos.

5. Instrumento mecánico o electrónico

Son en su mayoría sistemas de medición por aparatos, tales como detectores de mentiras, polígrafos, entre otros. Para efectos de este trabajo no se cree que se llegue a utilizar este tipo de instrumento.

6. Instrumentos y procedimientos específicos propios de cada disciplina

Es el estudio o instrumento específico que se cree el más conveniente para poder probar una hipótesis o el trabajo de investigación.

De todos los métodos revisados anteriormente, se pretende utilizar los cuestionarios para recabar la información de forma más adecuada y segura, con el objetivo de lograr la mayor cantidad de información que ayude a ejemplificar el estudio o prueba actual.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1 Definición conceptual, operativa e instrumental.

OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
- Informar a la población el impacto que conlleva la morosidad con los préstamos de las instituciones financieras reguladas por la SUGEF.	A más control en el desempeño de la cobranza, menor morosidad y mayor rentabilidad en el Banco Privado regulado por la SUGEF.	- Morosidad.	- Morosidad: El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago.	- Morosidad: 1 a 89 Días + / Morosidad <90 Días -	- Hoja de Observación para medir el comportamiento de pagos en determinado tiempo.
- Conocer el impacto en la rentabilidad por la morosidad en el Banco Privado regulado por la SUGEF.		- Rentabilidad	- Rentabilidad: Relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro.	- Rentabilidad: A menor morosidad, mayor rentabilidad, se espera una rentabilidad mayor al porcentaje invertido por cada Institución Financiera Regulada por la SUGEF.	- La lista de cotejo, para verificar realmente si la rentabilidad ha mejorado o empeorado con el impacto de la morosidad explicada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Diagnóstico de la situación vigente

Para comprender mejor el efecto de la morosidad con respecto de la rentabilidad del Banco Privado regulado por la SUGEF, es necesario también entender cuál es la situación actual del sistema financiero nacional, las entidades que lo forman y la composición de sus diferentes indicadores.

El sistema financiero nacional está compuesto por un gran número de participantes, los cuales deben funcionar apegados a un marco jurídico, este establece normas, facultades, responsabilidades y también derechos para cada una de las instituciones que operan en esta industria y sus clientes. Todo esto regido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero CONASSIF y la Súper Intendencia de Entidades Financiera SUGEF, los cuales son los principales órganos contralores presentes en el sistema financiero nacional.

El análisis comprende la cantidad de activos que los entes participantes poseen a disposición para uso discrecional en la actividad financiera que se realiza.

Tabla N.1
Sistema Financiero Nacional
Activo Total (En millones de colones)

Sector	dic-13	dic-14	dic-15	Variaciones	
				dic-13 - dic-14	dic-14 - dic-15
Emp. Financ. No Bancarias	₡196.779	₡151.064	₡278.261	27,59%	9,24%
Bancos por leyes especiales	₡2.226.190	₡2.252.118	₡2.971.834	14,64%	12,53%
Bancos del estado	₡9.237.297	₡10.978.033	₡10.876.672	10,17%	5,88%
Bancos privados	₡6.125.137	₡7.801.536	₡8.460.083	19,21%	15,05%
Otras entidades financieras	₡637.098	₡547.015	₡869.292	17,25%	16,37%
Cooperativas	₡1.925.543	₡2.143.688	₡2.631.534	16,28%	17,29%
Mutuales	₡75.665	₡855.576	₡945.313	13,07%	11,66%
Casas de Cambio	₡1.677	₡1.393	₡1.975	-16,94%	41,78%
Total, SFNAC	₡21.111.371	₡24.130.424	₡26.750.954	14,30%	10,98%
Banco Popular	₡2.137.773	₡2.452.493	₡2.719.378	14,72%	12,51%
Total, SFNAC sin BPDC	₡18.973.598	₡21.677.931	₡24.021.576	14,25%	10,81%

Fuente: Investigación propia.

Como se observa en el cuadro anterior, tanto los bancos privados como los gubernamentales tienen la mayor cantidad de recursos, constituyen aproximadamente un 70% de la totalidad de activos. Eso los convierte en los intermediarios financieros más activos y con los mayores recursos dentro del sistema. Además, es importante resaltar el crecimiento que cada sector tiene, esto a partir de las variaciones dadas entre los años 2013 al 2014 y del año 2014 al 2015.

Tal y como se presenta en la tabla, se puede ver la existencia de un aumento generalizado en el incremento de los recursos, con excepción del periodo 2013 – 2014, en el cual las casas de cambio disminuyen en cerca de un 16,94% su total de activos, para después repuntar y casi duplicar su cifra en el análisis del

2014 – 2015. Los demás sectores presentan incrementos entre los 5,88% y los 27,59% durante los periodos analizados.

Esto significa que las diferentes entidades financieras en el país poseen activos suficientes para destinar a diversas actividades financieras. Entre ellos suelen destacar la actividad crediticia, la cual a la vez suele incluir un alto porcentaje de recursos destinados a la actividad de consumo.

Así mismo, se presenta la información por entidad bancaria para los años 2013, 2014 y 2015 respectivamente, además de su cálculo de variación de un periodo a otro.

Tabla N.2
Sistema Bancario Nacional
Activo Total (En millones de colones)

P1	P2	Sector	dic-13	dic-14	dic-15	Variaciones	
						dic-13 - dic-14	dic-14 - dic-15
3	3	B.P.D.C.	2,137,773	2,452,493	2,759,378	14.72%	12.51%
2	2	BCR	3,598,671	4,025,844	4,175,364	11.87%	3.71%
7	7	BCAC	540,618	617,748	664,924	14.27%	7.64%
1	1	BNCR	5,099,007	5,534,441	5,936,384	8.54%	7.26%
10	9	Banco Lafise, S.A.	355,074	421,794	474,549	18.79%	12.51%
11	10	Banco Improsa, S.A.	251,833	308,127	385,558	22.35%	25.13%
15	16	Prival Bank	130,403	129,102	141,301	-1.00%	9.45%
6	6	Davivienda	796,371	1,006,534	1,247,695	26.39%	23.96%
9	8	Banca Promérica, S.A.	422,260	514,917	606,001	21.94%	17.69%
4	4	Banco de San Jose, S.A.	1,931,770	2,304,787	2,585,493	19.31%	12.18%
12	12	Banco BCT S.A.	221,942	255,790	299,482	15.25%	17.08%
14	15	Banco Cathay de Costa Rica, S.A.	150,355	173,722	182,969	15.54%	5.32%
15	14	Banco CMB	0	0	248,448	#DIV/0!	#DIV/0!
8	11	Banco Citi	484,092	531,436	357,649	9.78%	-32.70%
5	5	Banco Scotiabank	1,209,671	1,418,502	1,600,104	17.26%	12.80%
13	13	Banco General Costa Rica, S.A.	171,367	236,826	270,834	38.20%	14.36%
TOTAL		BANCOS ESTATALES	9,238,296	10,178,033	10,776,672	10.17%	5.88%
		BANCOS PRIVADOS	6,125,138	7,301,537	8,400,083	19.21%	15.05%
		SISTEMA BANCARIO	17,501,207	19,932,063	21,936,133	13.89%	10.05%

Fuente: Investigación Propia

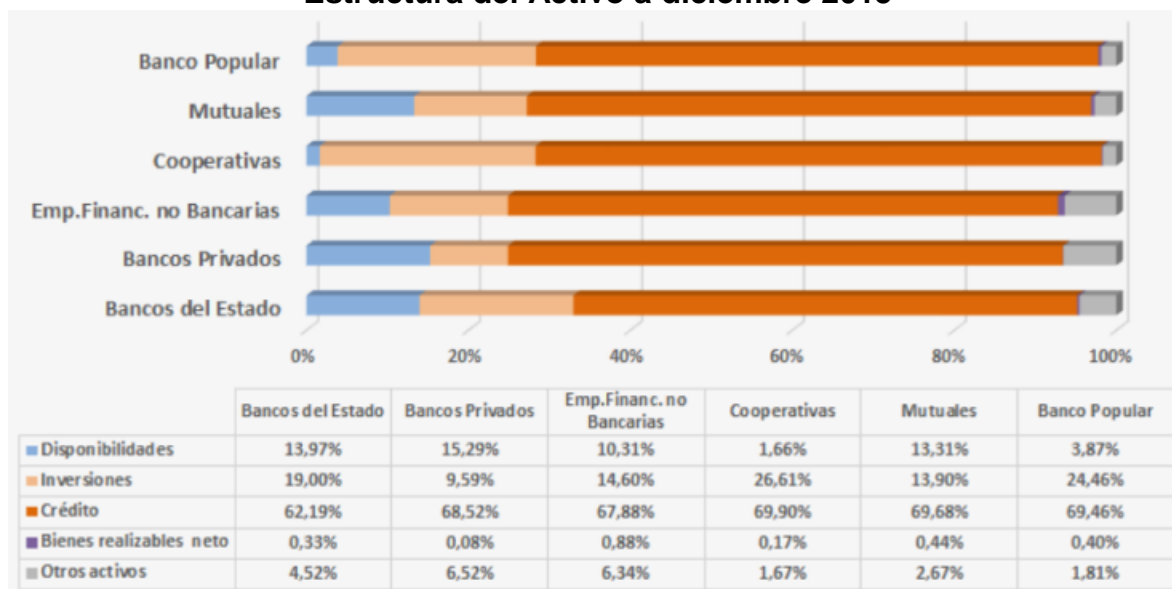
El Banco Nacional de Costa Rica BNCR, se encuentra en primer lugar durante ambos análisis de variación, con una cantidad de recursos que rondan los 5.936.384,00 millones de colones en 2015, mantiene su posición de un periodo a otro. Un campo más abajo y con resultados muy similares se encuentra el Banco de Costa Rica BCR, se ubica en segundo lugar tanto en variación entre periodos como en total de activos, con 4.175.364,00 aproximadamente.

También se incluye al Banco Popular de Desarrollo Comunal para completar las tres primeras plazas con un total aproximado de 2.759.378,00, se registran como parte de su capital en el último periodo que se analiza.

De esta manera se puede identificar a los bancos estatales como los de mayor capacidad y quienes cubren mayor porción del mercado, abarcan diversas áreas, dada su cantidad de recursos. En la parte privada el BAC San José, seguido por el Scotiabank son los que mayor cantidad de recursos poseen con 2.585.493,00 y 1.600.104,00 respectivamente, registrados durante el 2015. Para completar el tercer lugar en la parte privada y los seis primeros puestos en el análisis general, se incluye a Davivienda, con aproximadamente 1.247.695,00 para el último periodo presentado. En cuanto a variaciones interanuales, los mayores aumentos se dan para el Banco General de Costa Rica y el Banco Davivienda con 38,20% y 26,39% respectivamente, de los años 2013 al 2014. Los únicos decrecimientos registrados son para Prival Bank con un -1,00% del 2013 al 2014, el cual repuntaría luego con 9,45%, y para Banco Citi con un -32,70% en el periodo del 2014 al 2015, ello representa casi un tercio en la pérdida de su patrimonio en el país. Los demás bancos crecen de manera generalizada desde un 3,71% y hasta un 25,13%. Esto demuestra que el sistema bancario nacional posee una tendencia al crecimiento. Por consiguiente, una tendencia al fortalecimiento y una mayor participación en el mercado, tanto de grandes entidades consolidadas como de las pequeñas que recién ingresan con una oferta variada de productos y servicios, los cuales proveen una mayor diversificación de la oferta en el mercado actual. Como se menciona, las carteras de crédito son una de las actividades más importantes y comunes en el funcionamiento productivo de

una entidad financiera e incluyen los créditos de consumo como parte importante de su composición final. Para ilustrarlo se presenta la estructura del activo en el Sistema Financiero Nacional actualizada a diciembre del 2015.

Figura N.11
Sistema Financiero Nacional
Estructura del Activo a diciembre 2015



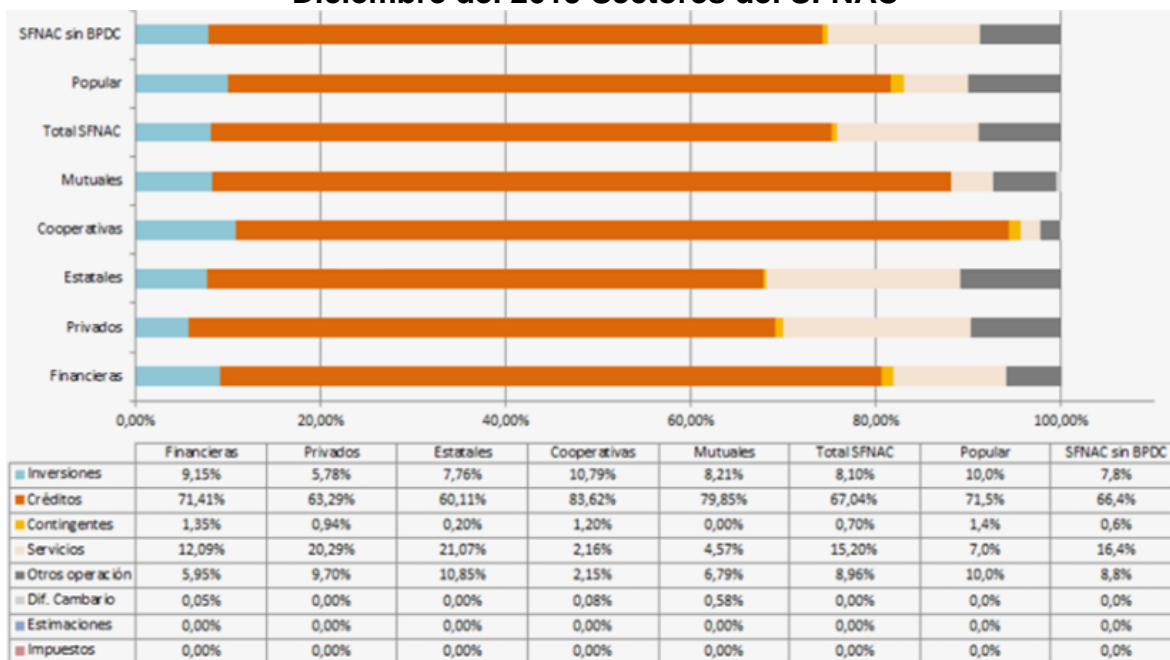
Fuente: Investigación Propia

De esta manera se puede observar que el crédito constituye entre un 62,19% y un 69,90% del total de la estructura del activo, tanto en banca como en sectores cooperativos, mutuales y empresas no bancarias. Esto a su vez, refleja un crédito que abarca un promedio aproximado de 67,93%, lo cual es poco más de dos tercios del total de la mezcla de actividades que se realizan en el sistema financiero nacional.

A la fecha de corte de los datos, el sector cooperativismo, es el más involucrado en operaciones crediticias, mientras la banca estatal la más cauta en la actividad. De igual manera ambos sectores destacan en Inversiones con un 26,61% y un 19,00% respectivamente. Solo el sector bancario mantiene sus disponibilidades por arriba de un 13,00% de su composición total de activos. El Banco Popular se presenta por separado debido a su origen y funcionamiento, sin embargo, su cartera de crédito es considerablemente sustancial y sus

disponibilidades, a diferencia del sector bancario, se encuentran por debajo del 4,00%. De esta forma se puede establecer cuál es la actividad con la que el sistema financiero lucra más. Se detalla a continuación.

Figura N.12
Estructura de Ingresos
Diciembre del 2015 Sectores del SFNAC



Fuente: Investigación Propia

Según se puede observar el porcentaje de ingresos proveniente de la actividad crediticia es en promedio aproximado de un 70,00%, significa poco más de las dos terceras partes del total de ingresos que perciben los diferentes entes participantes en el sistema financiero del país. Servicios es la segunda fuente de ingresos en orden de importancia, le siguen muy de cerca las diferentes inversiones que realizan las entidades. Una vez más, el Banco Popular se identifica por separado y sigue un patrón general muy similar a los demás sectores, con créditos como su principal actividad, seguido por servicios e inversiones ambos igualados al 10,00% de la composición total de ingresos. Si bien es cierto, la cartera crediticia es la actividad económica más importante en el mercado financiero actual y uno de los mayores generadores de utilidades, es importante mantenerla tan sana como sea posible y evitar caer en periodos altos

de mora o incluso pérdida de operaciones por incumplimiento de compromisos por parte de los deudores. A continuación, los últimos cinco años de indicadores para las carteras crediticias por sector y al día o hasta un periodo de mora igual o menos a 90 días.

Tabla N.3
Sistema Financiero Nacional
Cartera al día y hasta 90 días
(Participación)

Sector	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15
Imp. Financ. No Bancarias	0,88%	0,94%	0,93%	1,05%	1,04%
Bancos por leyes especiales	11,52%	11,72%	11,31%	11,26%	11,25%
Bancos del estado	41,01%	40,26%	40,53%	38,88%	37,44%
Bancos privados	31,12%	30,75%	30,58%	31,86%	32,62%
Otras entidades financieras	2,89%	3,13%	3,17%	3,35%	3,52%
Cooperativas	8,63%	9,19%	9,61%	9,90%	10,39%
Mutuales	3,96%	4,01%	3,86%	3,70%	3,73%
Casas de Cambio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total, SFNAC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Banco Popular	10,92%	11,12%	10,74%	10,70%	10,70%

Fuente: Investigación Propia

De manera nominal se detalla, para los periodos 2013, 2014 y 2015 y con sus respectivas variaciones, de la siguiente forma:

Tabla N.4
Sistema Financiero Nacional
Cartera al día y hasta 90 días
(En millones de colones)

Sector	dic-13	dic-14	dic-15	Variaciones	
				dic-13 - dic-14	dic-14 - dic-15
Imp. Financ. No Bancarias	123,971	163,457	182,306	31.85%	11.53%
Bancos por leyes especiales	1,502,098	1,754,416	1,967,593	16.80%	12.15%
Bancos del estado	5,384,303	6,058,934	6,544,974	12.53%	8.02%
Bancos privados	4,062,156	4,965,350	5,703,678	22.23%	14.87%
Otras entidades financieras	421,119	522,883	616,054	24.17%	17.82%
Cooperativas	1,276,830	1,543,401	1,817,188	20.88%	17.74%
Mutuales	512,777	577,005	651,775	12.53%	12.96%
Casas de Cambio	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Total, SFNAC	13,283,254	15,585,446	17,483,567	17.33%	12.18%
Banco Popular	1,426,874	1,667,177	1,870,295	16.84%	12.18%
Total, SFNAC sin BPDC	11,856,381	13,918,269	15,613,273	17.39%	12.18%

Fuente: Elaboración Propia

Según se observa la morosidad mantiene un crecimiento constante y se puede dar por diversas razones. Sin embargo, en el escenario más optimista, este indicador debería aumentar conforme aumenta la cantidad de créditos otorgados, pues siempre existe un riesgo de mora inherente al otorgamiento de un crédito.

Los incrementos más elevados constituyen un 31,85% de 2013 a 2014 para las empresas no bancarias, mientras de 2014 a 2015 el mayor incremento en mora es para otras entidades financieras, las cuales aumentan el indicador en un 17,82%.

A pesar de esto, el periodo 2014 - 2015 experimenta una disminución sustancial y generalizada en comparación con el periodo de 2013 - 2014.

Tabla N.5
Sistema Financiero Nacional
Cartera mayor a 90 días
(En millones de colones)

Sector	dic-13	dic-14	dic-15	Variaciones	
				dic-13 - dic-14	dic-14 - dic-15
Imp. Financ. No Bancarias	2,813	3,536	3,866	25.70%	9.33%
Bancos por leyes especiales	41,073	42,256	46,364	2.88%	9.72%
Bancos del estado	130,210	132,499	156,637	1.76%	18.22%
Bancos privados	44,004	42,940	52,120	-2.42%	21.38%
Otras entidades financieras	760	1,349	3,044	77.50%	125.65%
Cooperativas	11,147	14,731	22,288	32.15%	51.30%
Mutuales	8,322	10,495	13,847	26.11%	31.94%
Casas de Cambio	0	0	0	n.a	n.a
Total, SFNAC	238,329	247,806	298,166	3.98%	20.32%
Banco Popular	41,073	42,256	46,364	2.88%	9.72%
Total, SFNAC sin BPDC	197,257	205,550	251,802	4.20%	22.50%

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a las carteras mayores a 90 días en mora, se puede observar que los bancos, principalmente los estatales, son quienes poseen mayor número de estas operaciones, seguidos por el sector privado de la actividad. En el caso de estas carteras el comportamiento va al alza, deja como resultado más operaciones con más de 90 días de retraso durante el periodo 2014 - 2015 comparado con el periodo 2013 – 2014.

El mayor incremento se registra en las otras entidades financieras, las cuales pasan de 1,349 a 3,044 millones de colones entre 2014 y 2015, cambio que

significa un 77,50% de un periodo de análisis a otro, mientras el menor cambio es para las empresas financieras no bancarias, pues varían un 9.33% entre esos años. Para profundizar un poco más en los números se detallan los montos por institución bancaria.

Tabla N.6
Sistema Bancario Nacional
Cartera Mayor a 90 días
(En millones de colones)

P1	P2	Sector	dic-13	dic-14	dic-15	Variaciones	
						dic-13 - dic-14	dic-14 - dic-15
3	3	B.P.D.C.	41,073	42,256	46,364	2.88%	9.72%
2	2	BCR	48,095	50,744	57,158	5.51%	12.64%
6	5	BCAC	7,394	9,473	11,354	28.12%	19.86%
1	1	BNCR	74,721	72,282	88,125	-3.26%	21.92%
8	8	Banco Lafise, S.A.	5,751	5,380	5,433	-6.45%	0.99%
10	11	Banco Improsa, S.A.	2,886	1,371	2,433	-52.49%	77.46%
13	12	Prival Bank	947	782	1,309	-17.42%	67.39%
7	6	Davivienda	7,687	7,989	10,929	3.93%	36.80%
11	10	Banca Promerica, S.A.	826	1,140	2,490	38.01%	118.42%
4	4	Banco de San José, S.A.	8,552	10,438	13,600	22.05%	30.29%
15	15	Banco BCT S.A.	15	142	894	846.67%	529.58%
12	14	Banco Cathay de Costa Rica, S.A.	715	970	948	35.66%	-2.27%
16	16	Banco CMB	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
9	9	Banco Citi	4,888	4,377	2,746	-10.45%	-37.26%
5	7	Banco Scotiabank	11,366	9,857	10,238	-13.28%	3.87%
14	13	Banco General Costa Rica, S.A.	372	495	1,101	33.06%	122.42%
TOTAL		BANCOS ESTATALES	130,210	132,499	156,637	1.76%	18.22%
		BANCOS PRIVADOS	44,005	42,941	52,121	-2.42%	21.38%
		SISTEMA BANCARIO	215,288	217,696	255,122	1.12%	17.19%

Nota: P1 posición en DICIEMBRE 2014 y P2 posición en DICIEMBRE 2015.

Fuente: Investigación Propia

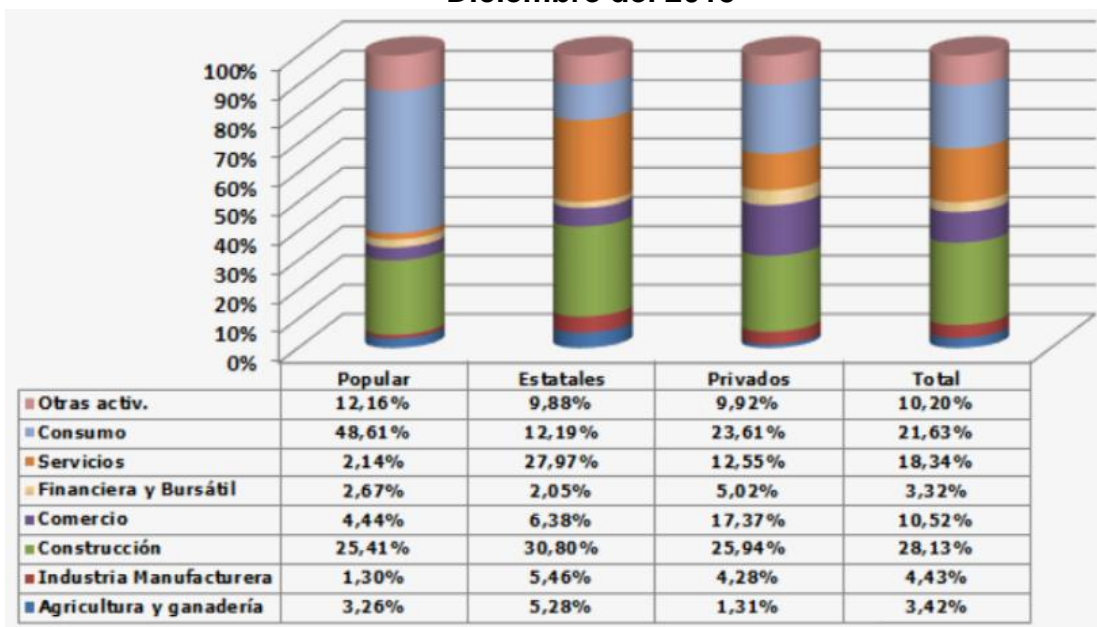
Banco Nacional de Costa Rica, BNCR, maneja la mayor cantidad de recursos en cuanto a carteras de crédito, sin embargo, esto también incide en una cantidad de operaciones en mora considerable. En ambos periodos analizados, la tendencia es al alza, se incrementa en un 28,12% entre 2013 - 2014 y un 19,86% entre 2014 - 2015. Por otro lado, la entidad bancaria que más logra disminuir su cartera mayor a 90 días es el Banco Improsa S.A., pasa de 2.886 a 1.371 millones de colones, lo cual significa una disminución de 52,49% de 2013 a 2014, sin embargo, vuelve a subir hasta los 2.433 millones en el 2015, logra mantenerse por debajo de su punto de partida.

Como se observa, las entidades con mayor tiempo en el mercado y más recursos colocados, son las que presentan mayores niveles de mora y viceversa con las instituciones pequeñas y de menor presencia o tradición en el país.

Según se menciona, es necesario resaltar que la Banca Estatal es quien maneja mayores moras en comparación con la banca privada. De acuerdo con la tabla anterior, la mora en banca pública es aproximadamente un 295,00% mayor que la reportada en las entidades pertenecientes a la banca privada.

Hasta el momento se trata únicamente el tema del crédito de manera generalizada, sin embargo, para efectos de su composición, se presenta enseguida la siguiente gráfica. Muestra la manera en la que se conforma el total de este y cuáles actividades generan endeudamiento entre los diferentes clientes.

Figura N.13
Tipos de Créditos
Diciembre del 2015



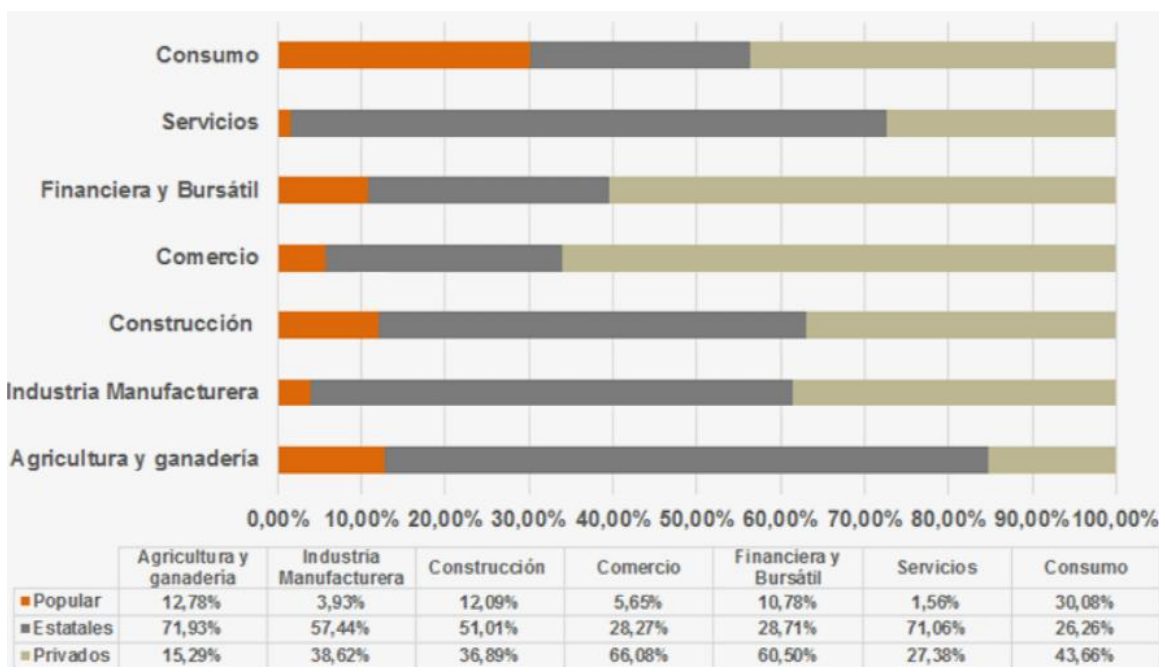
Fuente: Elaboración Propia

A nivel de sector institucional, se puede observar que la banca privada posee mayor cantidad de recursos invertidos en crédito de consumo que la banca estatal. Ella, además ubica la actividad del comercio y la construcción como sus dos actividades principales junto con consumo. En el caso de la banca privada, las tres actividades corresponden a un 66,92% del negocio. Comportamiento recurrente en la banca estatal, con la diferencia de que el rubro por concepto de servicios sustituye al de comercio. Estos son los tres primeros lugares en la composición final del negocio, la cual es un 70,96% de la totalidad del sector Banca Estatal.

El Banco Popular posee una mezcla con base principalmente en dos actividades constituidas por: Consumo, la cual es de un 48,61% y Construcción que sobrepasa el 25,00%. Como se aprecia en el gráfico, las actividades dominantes son entonces la construcción, el consumo y los servicios, según el mercado financiero actual.

Después de analizar la composición de las actividades económicas en el sistema bancario, es importante conocer también la participación de mercado en crédito por cada una de esas actividades financieras. Se detalla de inmediato.

Figura N.14
Sistema Bancario Nacional
Participación de Mercado en Crédito por Actividad Económica
Diciembre 2015



Fuente: Elaboración Propia

El sector privado de la banca presenta una tendencia mayor a actividades tales como consumo, comercio, financiera y bursátil, si se compara con el segmento estatal. Este último se involucra en mayor medida con los sectores agrícolas, ganaderos, industria, manufactura y servicios. Denota así una división muy clara de las actividades que realizan ambas partes del mercado.

La actividad por consumo está más representada por la banca privada que por la pública, sin embargo, ambas tienen participaciones importantes mayores al 43,66% y 26,26% respectivamente. El Banco Popular presenta un importante porcentaje de aproximadamente un 30,08% registrados para esta actividad, la cual es la más amplia, seguida por construcción, agricultura y ganadería.

Además del Banco Popular, se incluyen las principales instituciones con el fin de analizar mejor la presencia en cada sector y en términos nominales para diciembre del año 2015.

Tabla N7
Saldo cartera por actividad económica Bancos Principales
Diciembre del 2015
(En millones de colones)

Actividad	Popular	Nacional	Costa Rica	Crédito Agrícola	San José	Da vivienda	Scotiabank	Total
Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexas	63,264	201,444	136,726	18,031	25,237	3,145	195	448,042
Pesca y acuicultura	924	946	14	9	0	0	0	1,893
Explotación de minas y canteras	2,522	743	599	3	0	0	0	3,867
Industria Manufacturera	25,258	130,184	228,651	9,917	141,121	1,324	7,453	543,908
Electricidad, telecomunicaciones, gas y agua	151,471	349,001	44,336	24,790	0	0	8,035	577,633
Construcción, compra y reparación de inmuebles	492,621	1,204,527	780,637	93,009	674,093	196,792	363,292	3,804,971
Comercio	86,007	378,580	2,868	49,063	195,333	289,389	189,165	1,190,405
Hotel y restaurante	4,532	0	95,695	3,436	0	0	0	103,663
Transporte	21,428	26,280	62,752	9,058	2,016	9	472	122,015
Actividad financiera y bursátil	51,835	125,794	0	12,234	68,694	6,098	59,548	324,203
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	777	0	1,141	20,498	0	148,923	1,124	172,463
Enseñanza (El deudor ofrece este servicio)	6,768	15,592	912	2,647	0	11	10	25,940
Servicios (El deudor ofrece este servicio)	41,514	921,960	871,462	93,793	184,557	18,534	301,809	2,433,629
Consumo (El deudor consume el bien o servicio)	942,342	371,606	380,347	70,747	616,479	109,673	249,056	2,740,250
Otras actividades del sector privado no financiero	42,374	0	0	8,052	0	44,800	0	95,226
Administración pública	4,894	0	0	0	0	0	0	4,894
Actividades de entidades y órganos extraterritoriales	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1,938,531	3,726,657	2,606,140	415,287	1,907,530	818,698	1,180,159	12,593,002
Participación	15.39%	29.59%	20.70%	3.30%	15.15%	6.50%	9.37%	100.00%

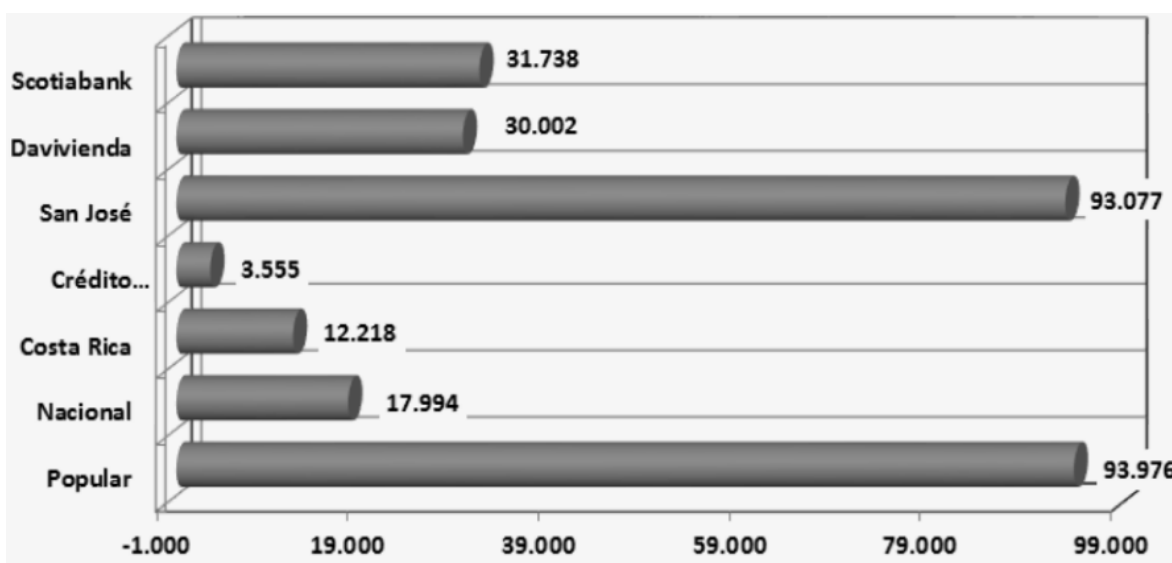
Fuente: Elaboración Propia

Definitivamente, las actividades de construcción, compra y reparación de inmuebles, así como consumo, son por mucho, las principales actividades entre bancos tanto públicos como privados. Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) así como Banco de Costa Rica (BCR) presentan mayor cantidad de recursos destinados a la construcción, lo cual es tradicional en el sistema financiero del país, mientras BAC San José y Davivienda son las entidades privadas que más destacan en esta actividad.

En cuanto a crédito para consumo, Banco Popular se consolida en primer lugar, seguido de BAC San José en el sector privado. Sin embargo, en términos de actividad de consumo todas las entidades analizadas tienen representación y niveles importantes de inversión, lo cual denota un alto grado de importancia, tanto en presencia como en utilidades.

Además, se sabe que esta es una actividad en aumento y la variación anual entre 2014 y 2015 lo demuestra.

Figura N.15
Variación Absoluta Saldo Cartera de Crédito Consumo
Diciembre 2014 a diciembre del 2015
(En millones de colones)



Fuente: Elaboración Propia

El Banco Popular y BAC San José son quienes experimentan un mayor crecimiento entre el inicio y término de los periodos. Mientras Scotiabank y Davivienda se ubican en el tercer y cuarto lugar de los incrementos de sus carteras de crédito para consumo. Las entidades financieras presentan los siguientes montos en sus carteras de crédito consolidadas en moneda nacional, para los periodos 2013 y 2015.

Tabla N.8
Cartera de crédito bruta del Sistema Bancario Nacional consolidada (colones y dólares)
(En Millones de Colones)

Institución	14-Nov	Dic - 14	15-Nov	Variación Absoluta		Variación Relativa	
				Nov-14 / Nov-15	Dic-14 / Nov- 15	Nov-14 / Nov- 15	Dic-14 / Nov-15
BAC San José	1,659,473	1,700,645	1,843,076	183,603	142,431	11.06%	8.38%
BCT	149,672	156,597	187,482	37,810	30,885	25.26%	19.72%
Cathay	95,929	93,763	105,453	9,524	11,690	9.93%	12.47%
Citi	280,644	285,739	229,886	-50,758	-55,853	-18.09%	-19.55%
CMB	0	0	30,233	30,233	30,233	#DIV/0!	#DIV/0!
Davivienda	612,717	626,223	801,438	188,721	175,215	30.80%	27.98%
General	186,002	188,190	219,192	33,190	31,002	17.84%	16.47%
Improsa	198,571	207,424	249,767	51,196	42,343	25.78%	20.41%
Prival	87,193	87,720	106,519	19,326	18,799	22.16%	21.43%
Lafise	256,299	264,245	300,662	44,363	36,417	17.31%	13.78%
Promérica	351,486	360,207	427,550	76,064	67,343	21.64%	18.70%
Scotiabank	1,008,241	1,038,403	1,130,170	121,929	91,767	12.09%	8.84%
Bancredito	371,164	376,251	399,797	28,633	23,546	7.71%	6.26%
BCR	2,495,396	2,482,560	2,561,411	66,015	78,851	2.65%	3.18%
Nacional	1,291,327	3,294,576	3,596,154	2,304,827	301,578	178.49%	9.15%
Banco Popular	1,693,629	1,709,331	1,871,123	177,494	161,792	10.48%	9.47%
Total Estatales	4,157,887	6,153,387	6,557,362	2,399,475	403,975	57.71%	6.57%
Total Privados	4,886,227	5,009,156	5,631,428	745,201	622,272	15.25%	12.42%
Total SBNAC	10,737,743	12,871,874	14,059,913	3,322,170	1,188,039	30.94%	9.23%

Fuente: Investigación Propia

Como se aprecia, las entidades bancarias mantienen un crecimiento constante de sus carteras de crédito, lo cual debería ser un comportamiento esperado en el entendido de que la intermediación financiera es su principal actividad económica, mediante la captación y colocación de recursos, a través de diversos instrumentos como créditos de diferentes propósitos.

La única excepción es el Citi Bank, el cual decae en -18,09% de Nov 2014 a Nov 2015 y en -19,55% en el periodo entre Dic 2014, Nov 2015. Las variaciones oscilan entre los 2,65% y los 178,49% para el primer periodo presentado y entre los 3,18% y los 27,98% en el segundo intervalo. Con el menor crecimiento de Nov 2014 a Nov 2015 se encuentra el BCR, mientras el Banco Nacional de Costa Rica BNCR, es la institución que más crece. En cuanto a Dic 2014 a Nov 2015 el aumento en el extremo inferior es para BCR, mientras el extremo superior es para Banco Davivienda, el cual aumenta un aproximado de 175.215 millones en recursos destinados a crédito. Citi Bank es el único que registra pérdida de sus recursos crediticios en ambos periodos por casi 5.125 millones.

Es importante también analizar la separación de las monedas, pues el mercado actual posee ciertas características que influyen en las decisiones de endeudamiento de los clientes.

Tabla N.9
Cartera de crédito bruta del Sistema Bancario Nacional en Moneda Nacional

Institución	14-Nov	Dic - 14	15-Nov	Variación Absoluta		Variación Relativa	
				Nov-14 / Nov-15	Dic-14 / Nov-15	Nov-14 / Nov-15	Dic-14 / Nov-15
BAC San José	511,300	523,630	582,134	70,834	58,504	13.85%	11.17%
BCT	28,923	30,203	28,089	-834	-2,114	-2.88%	-7.00%
Cathay	24,433	25,499	34,436	10,003	8,937	40.94%	35.05%
Citi	166,780	170,011	142,036	-24,744	-27,975	-14.84%	-16.45%
CMB	0	0	12,873	12,873	12,873	#DIV/0!	#DIV/0!
Davivienda	182,152	195,309	223,835	41,683	28,526	22.88%	14.61%
General	6,468	6,331	7,720	1,252	1,389	19.36%	21.94%
Improsa	22,744	23,432	32,508	9,764	9,076	42.93%	38.73%
Prival	66,702	71,187	67,096	394	-4,091	0.59%	-5.75%
Lafise	26,289	25,856	23,403	-2,886	-2,453	-10.98%	-9.49%
Promérica	88,275	93,552	98,769	10,494	5,217	11.89%	5.58%
Scotiabank	182,065	196,307	224,312	42,247	28,005	23.20%	14.27%
Bancrédito	253,593	257,323	279,858	26,265	22,535	10.36%	8.76%
BCR	1,506,633	1,536,468	1,572,963	66,330	36,495	4.40%	2.38%
Nacional	66,892	2,025,298	2,190,548	2,123,656	165,250	3174.75%	8.16%
Banco Popular	1,495,029	1,508,273	1,663,859	168,830	155,586	11.29%	10.32%
Total Estatales	1,827,118	3,819,089	4,043,369	2,216,251	224,280	121.30%	5.87%
Total Privados	1,306,131	1,361,317	1,477,211	171,080	115,894	13.10%	8.51%
Total SBNAC	4,628,278	6,688,679	7,184,439	2,556,161	495,760	55.23%	7.41%

Fuente: Investigación Propia

Según se indica, la moneda nacional pierde terreno frente al dólar. Bancos como BCT, Citi Bank, Prival y LAFISE son entidades que decrecen en cartera de crédito frente al dólar. Si bien es cierto algunos de los entes ven disminuciones en sus carteras de crédito en moneda nacional, siguen creciendo al igual que las carteras en moneda extranjera como se indica en la siguiente tabla:

Tabla N.10
Cartera de crédito bruta del Sistema Bancario Nacional en Moneda Extranjera

Institución	14-Nov	Dic – 14	15-Nov	Variación Absoluta		Variación Relativa	
				Nov-14 / Nov-15	Dic-14 / Nov-15	Nov-14 / Nov-15	Dic-14 / Nov-15
BAC San José	2,168	2,207	2,397	229	190	10.56%	8.61%
BCT	228	237	303	75	66	32.89%	27.85%
Cathay	135	128	135	0	7	0.00%	5.47%
Citi	215	217	167	-48	-50	-22.33%	-23.04%
CMB	0	0	33	33	33	#DIV/0!	#DIV/0!
Davivienda	813	808	1,098	285	290	35.06%	35.89%
General	339	341	402	63	61	18.58%	17.89%
Improsa	332	345	413	81	68	24.40%	19.71%
Prival	358	362	444	86	82	24.02%	22.65%
Lafise	115	116	158	43	42	37.39%	36.21%
Promérica	497	500	625	128	125	25.75%	25.00%
Scotiabank	1,560	1,579	1,722	162	143	10.38%	9.06%
Bancrédito	222	223	228	6	5	2.70%	2.24%
BCR	1,867	1,774	1,879	12	105	0.64%	5.92%
Nacional	2,312	2,380	2,672	360	292	15.57%	12.27%
Banco Popular	375	377	394	19	17	5.07%	4.51%
Total Estatales	4,401	4,377	4,779	378	402	8.59%	9.18%
Total Privados	6,760	6,840	7,897	1,137	1,057	16.82%	15.45%
Total SBNAC	11,536	11,594	13,070	1,534	1,476	13.30%	12.73%

Fuente: Investigación Propia

En términos absolutos, las carteras en colones aumentan en cerca de 2.556.161 en el sistema bancario nacional, durante el periodo analizado entre Nov-14 y Nov-15. Mientras las carteras en dólares ganan 1.534 durante ese periodo.

De nuevo Citi pierde parte de su cartera en dólares, es la única con reducción significativa, mientras las demás entidades tienen un incremento promedio de 18,69% para Nov-14, Nov-15 y un 16.66% entre Dic-14 y Nov-15.

La mora mayor a 90 días en el Sistema Financiero Nacional para la cartera directa a diciembre del 2014 y 2015 respectivamente, se resume a continuación:

Tabla N.11
Sistema Financiero Nacional
Principales Indicadores Financieros
Mora mayor a 90 días / Cartera Directa

Tipo de Entidad	dic-14	dic-15	Dif. Ptos
BANCOS COMERCIALES DEL ESTADO	2,14	2,34	0,2
BANCOS CREADOS POR LEYES ESPECIALES	2,35	2,3	-0,05
BANCOS PRIVADOS Y COOPERATIVOS	0,86	0,91	0,05
EMPRESAS FINANCIERAS NO BANCARIAS	2,12	2,08	-0,04
OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	0,26	0,49	0,23
ORGANIZACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	0,91	1,21	0,3
ENTIDADES AUTORIZADAS SISTEMA FINANCIERO NACIONAL DE VIVIENDA	1,79	2,08	0,29
CASAS DE CAMBIO	0	0	0
CONSOLIDAD SFNAC	1,57	1,68	0,11
Banco Popular	2,47	2,42	-0,05

Fuente: Investigación propia.

Según se indica, los Bancos Comerciales tanto del estado como los creados por leyes especiales, son los que presentan una mora mayor a las demás entidades, lo cual es de esperarse, pues los bancos en general poseen una mayor cantidad de recursos destinados a inversión y operaciones crediticias.

Empresas financieras no bancarias, se acercan mucho al nivel de los indicadores que presentan los bancos del estado. En general, ningún participante registra un número mayor a 2,47%, el cual corresponde al monto máximo presente por parte del Banco Popular.

No solo el nivel de mora es importante a la hora de analizar las entidades bancarias, sino también el total de activo de cada una se debe incluir dentro de la evaluación de las entidades.

Tabla N.12
Sistema Bancario Nacional
Activo Total
(En millones de colones)

P1	P2	Sector	dic-14	dic-15	Dif. Ptos
2	2	Banco Popular	2,47	2,42	-0,05
1	1	Banco Crédito Agrícola	2,51	2,76	0,25
4	4	Banco de Costa Rica	2,04	2,21	0,17
3	3	Banco Nacional	2,17	2,38	0,21
12	12	Banco BAC San José	0,61	0,72	0,11
15	15	Banco BCT S.A.	0,09	0,47	0,38
8	10	Banco Cathay de Costa Rica	1,04	0,88	-0,16
6	7	Banco Citi Bank de Costa Rica	1,53	1,23	-0,3
16	16	Banco CMB	0	0	0
7	6	Banco Davivienda Costa Rica	1,28	1,34	0,06
10	7	Prival Bank	0,89	1,23	0,34
14	14	Banco General de Costa Rica	0,26	0,5	0,24
11	9	Banco IMPROSA	0,66	0,95	0,29
4	5	Banco Lafise	2,04	1,81	-0,23
13	13	Banco Promérica de Costa Rica	0,32	0,57	0,25
9	10	Scotiabank de Costa Rica	0,95	0,88	-0,07
		BANCOS ESTATALES	2,14	2,34	0,2
TOTAL		BANCOS PRIVADOS	0,86	0,91	0,05
		PROMEDIO SIMPLE SBNA	1,82	1,89	0,07
<p>Nota: P1 posición en DICIEMBRE 2014 y P2 posición en DICIEMBRE 2015.</p>					

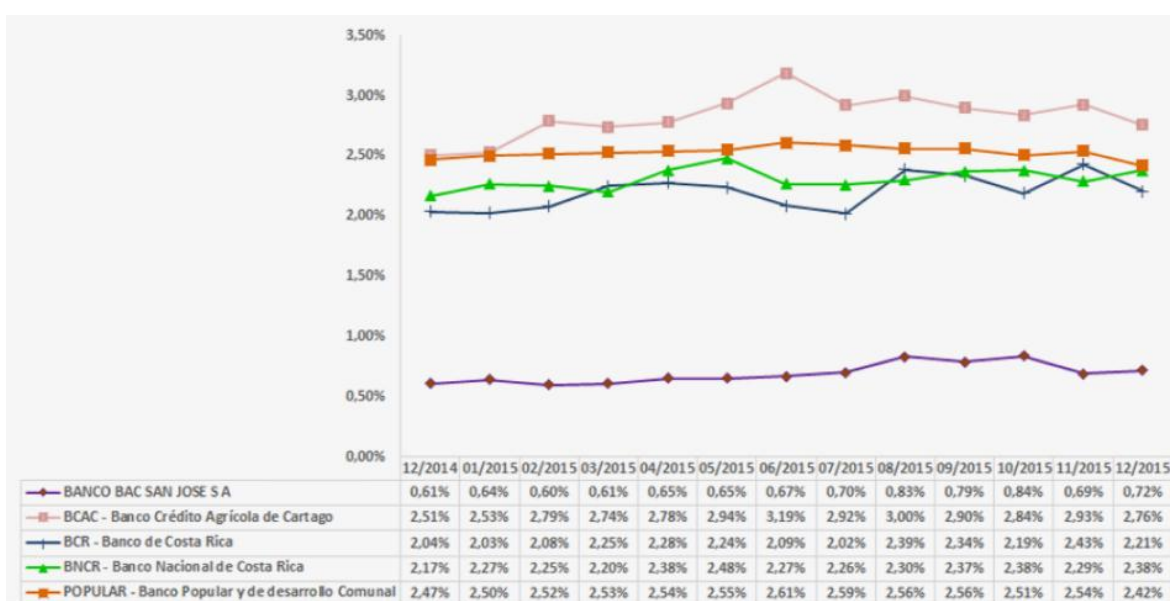
Fuente: Investigación Propia

Los Bancos estatales presentan la mayor cantidad de activos, mientras el sector privado mantiene posiciones medias o bajas. El mayor registro es para Banco Crédito en diciembre de 2015 con unos 2,76 puntos en comparación con los 2,51 con los que cierra el 2014. El menor es para el Banco BCT S.A. quien en

2014 cierra con un indicador de 0,09 a diferencia del 0,47 que registra a finales del 2015.

Adicionalmente, la mora mayor a 90 días en los principales bancos a diciembre de 2015, se describe a continuación:

Figura N.16
Sistema Bancario Nacional
Mora Mayor a 90 Días Principales Bancos
Diciembre 2014 – Diciembre 2015



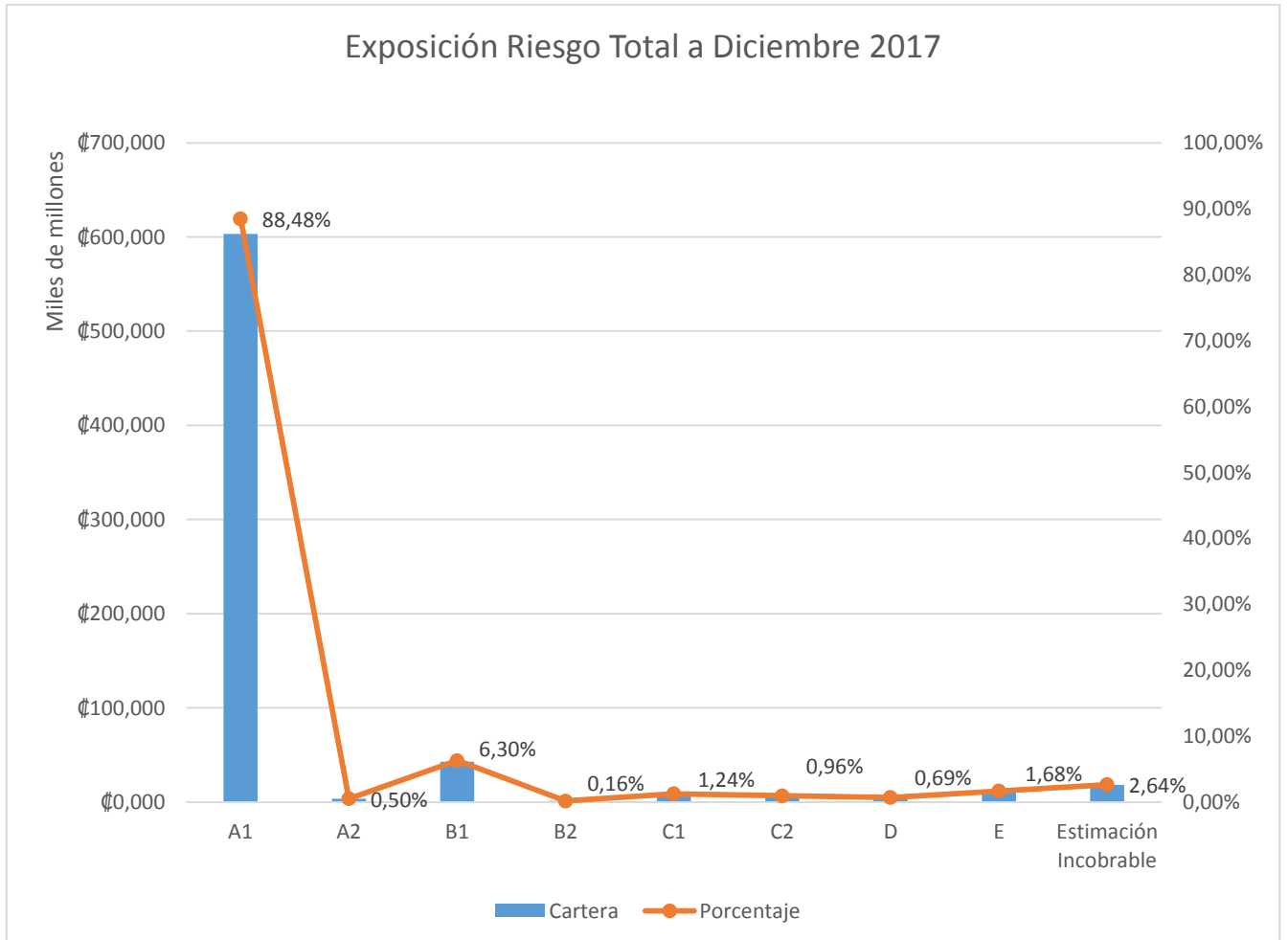
Fuente: Investigación Propia

Como se observa en la gráfica, BAC San José mantiene una tendencia relativamente inferior en comparación con las entidades estatales, es el único Banco Privado que se toma en consideración. Este no alcanza el 0,90% en sus carteras mayores a 90 días, mientras la posición más alta es para el Banco Crédito Agrícola de Cartago, el cual alcanza los tres puntos porcentuales en el mes de agosto y los sobrepasa durante junio del año en cuestión.

Banco de Costa Rica BCR y Banco Nacional de Costa Rica BNCR, mantienen fluctuaciones constantes y similares durante el 2014, son las del Banco Nacional las más altas en cuanto a indicadores comparado con el BCR.

Adicionalmente, se presentan los datos del comportamiento de la morosidad, específicamente en el Banco Privado donde se lleva la mayor parte de la investigación para la presente tesis:

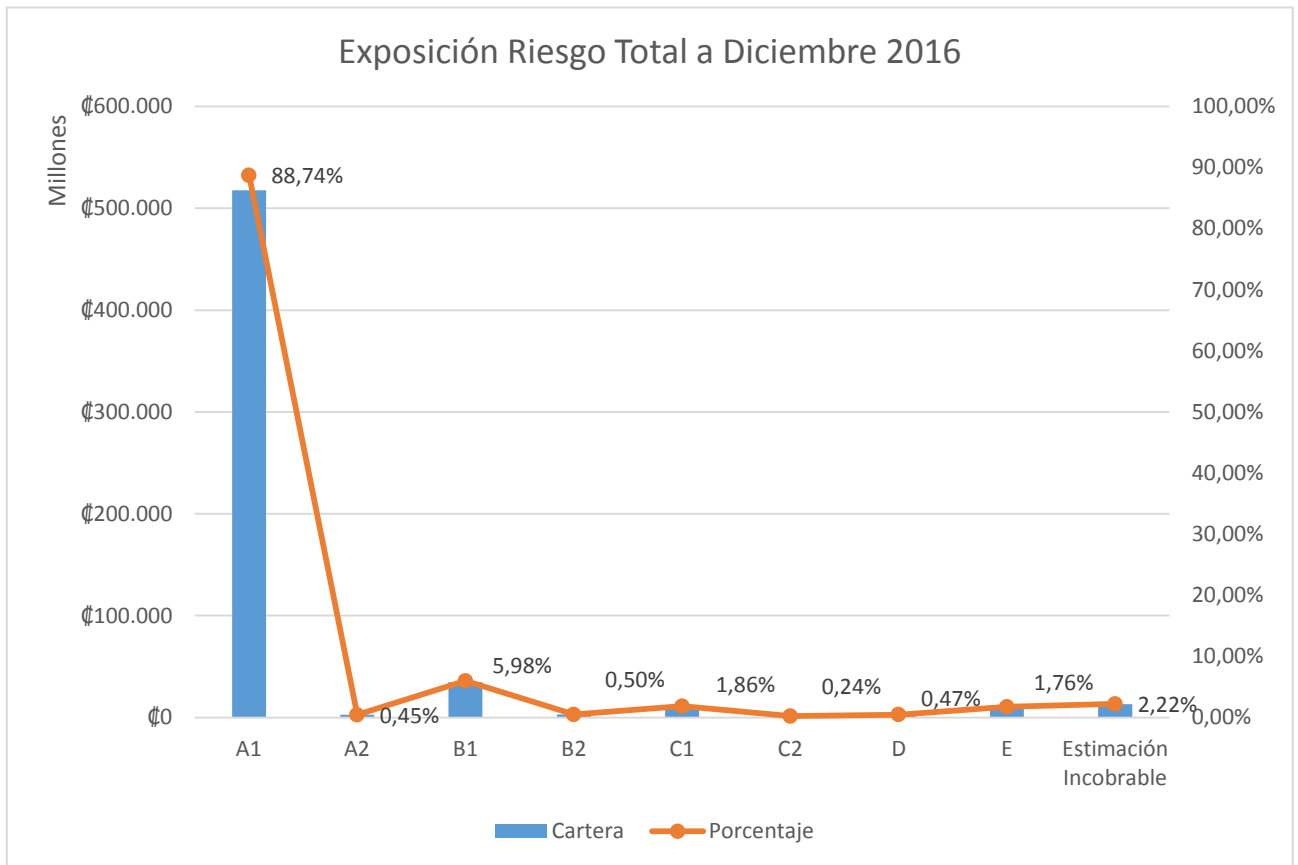
Figura N.17
Sistema Bancario Nacional
Exposición Riesgo Cartera Banco Privado
Al cierre de diciembre 2017



Fuente: Investigación Propia

En esta exposición se puede ver que los rangos de morosidad mayor a C1, los cuales significan una mora de +90 días, superan en CRC 13 mil millones de colones el monto que se encuentra en estimación de incobrables.

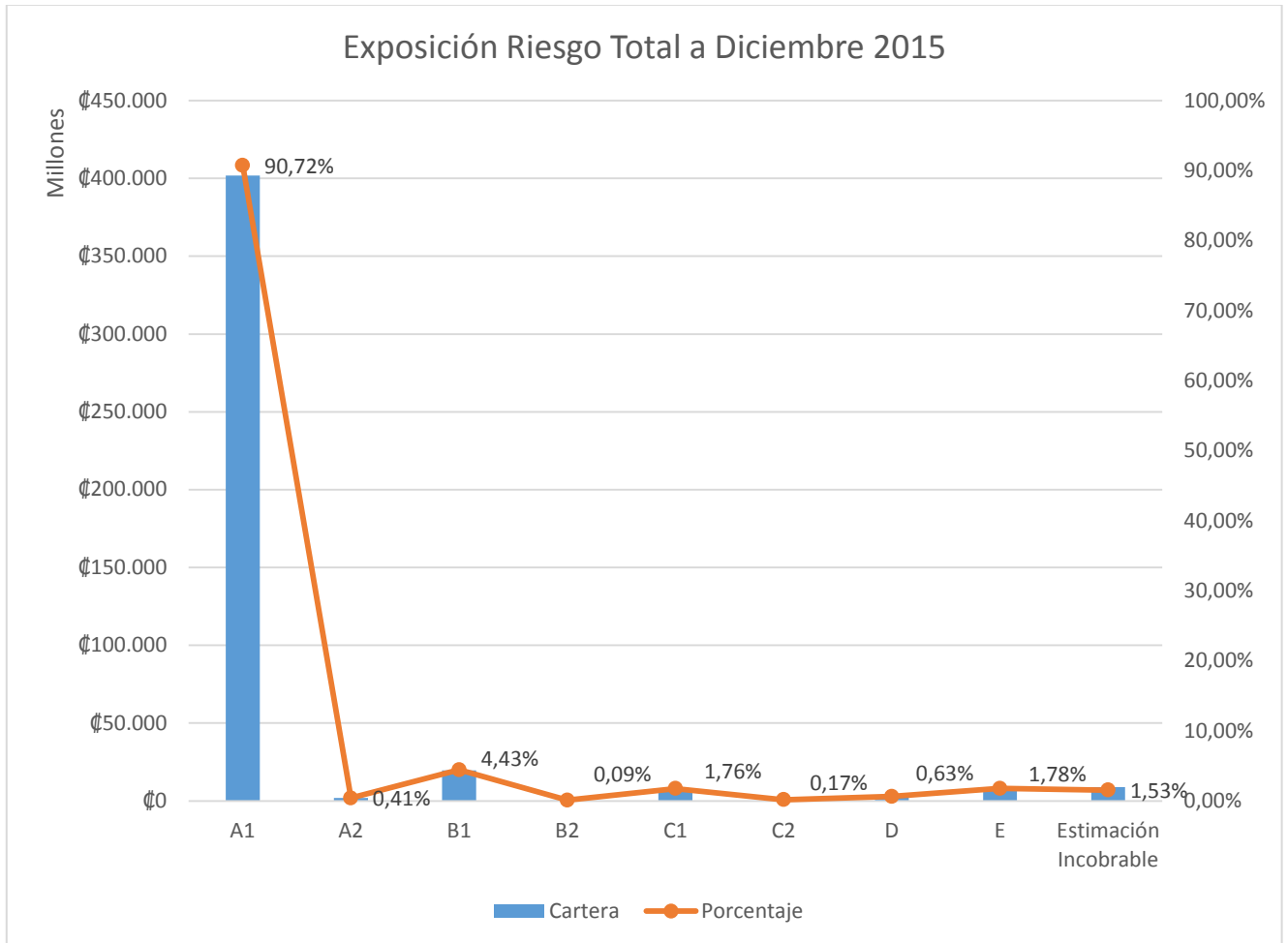
Figura N.18
Sistema Bancario Nacional
Exposición Riesgo Cartera Banco Privado
Al cierre de diciembre 2016



Fuente: Investigación Propia

En esta gráfica se ve un comportamiento muy similar al resultado de 2017, el monto de mora mayor de C1 es mayor por CRC 12 mil millones de colones con respecto al monto estimado de incobrables.

Figura N.19
Sistema Bancario Nacional
Exposición Riesgo Cartera Banco Privado
Al cierre de diciembre 2015

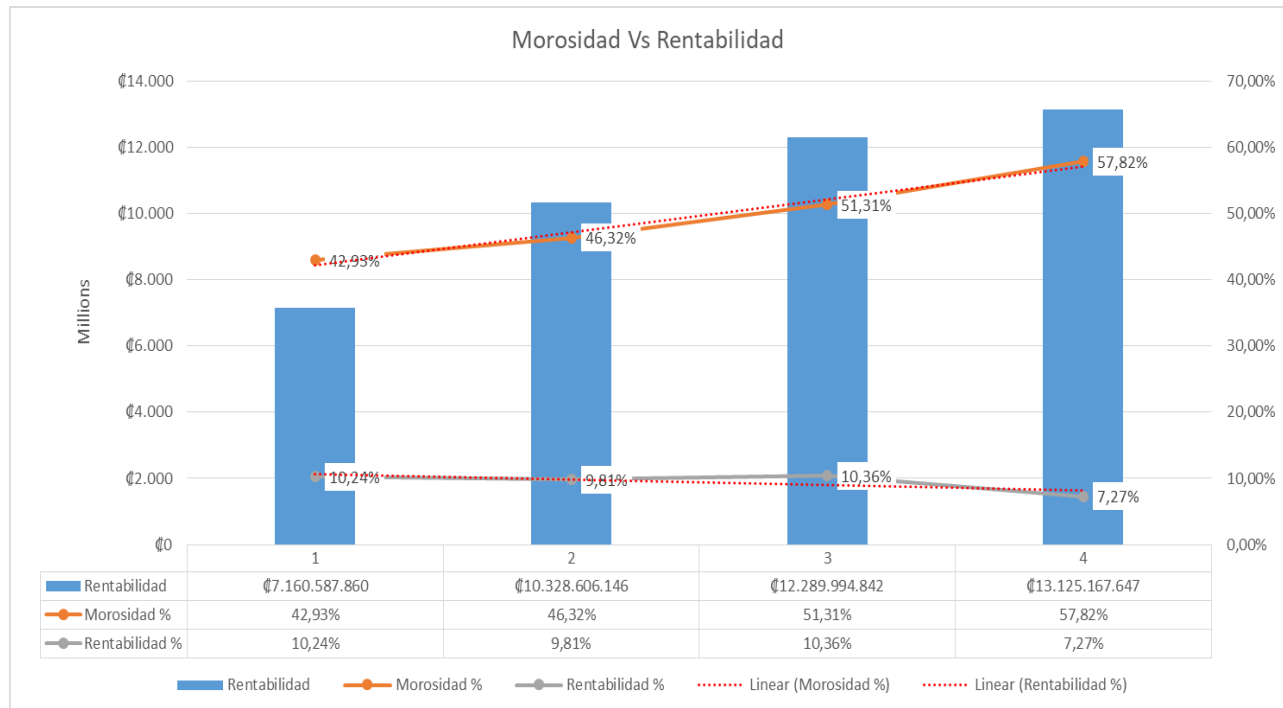


Fuente: Investigación Propia

Con estos resultados del año 2015, en lo relativo a reparto de la exposición de la cartera de crédito, se determina que se marca una tendencia clara en lo referente al monto de superación de las cuentas que se encuentran en una morosidad mayor a 90 días con respecto de la cuenta de estimación de Incobrables. Para este año el monto de la mora mayor a C1 es CRC 10 mil millones de colones más alto que la cuenta de estimación de incobrables.

Finalmente, en esta gráfica se revisa el comportamiento de la morosidad y su impacto directo en cuanto a la rentabilidad del Banco a través de los períodos anteriores:

Figura N.20
Sistema Bancario Nacional
Exposición Riesgo Cartera Banco Privado
Al cierre de diciembre 2015



Fuente: Investigación Propia.

De acuerdo con la gráfica anterior, a pesar de que a nivel de resultado nominal se ve una tendencia de incremento en la utilidad neta del Banco, se nota claramente que la morosidad de +90 días incrementa de un 42,93% en el año 2014 a un 57,82% para el año 2017, con este aumento también es notable destacar que la rentabilidad a nivel porcentual marca una tendencia a la baja, pues pasa de un 10,24% en el 2014, a un 7,27% en el 2017.

Enseguida se explica los resultados obtenidos del cuestionario que se utiliza para el desarrollo de esta investigación.

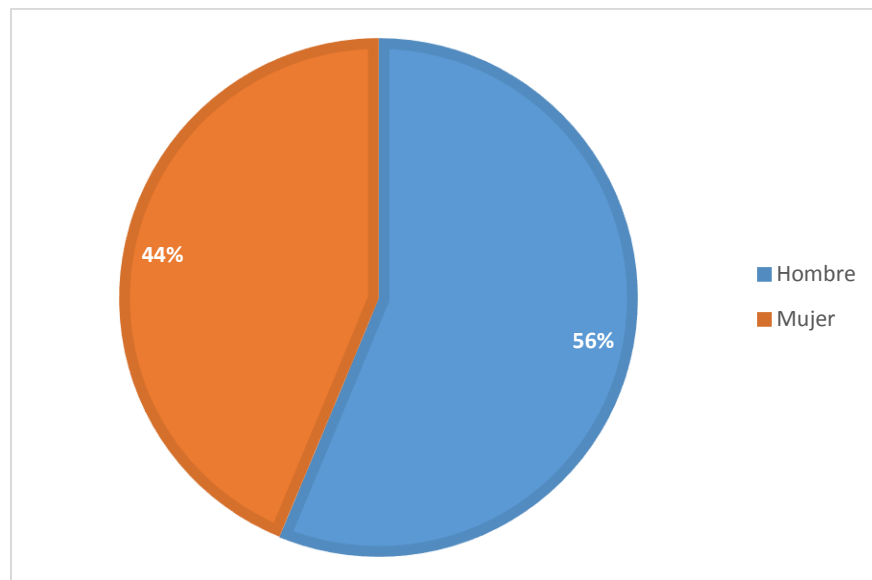
El método utilizado es la aplicación de 16 cuestionarios de una muestra no probabilística, se aplica a los diferentes funcionarios del área de crédito y cobro del Banco Privado regulado por la SUGEF.

Este cuestionario se realiza con el fin de determinar los principales factores causantes de la morosidad y el impacto en la rentabilidad de la entidad.

Tabla N.13
¿Cuál es el género del Entrevistado?

Género	Hombre o Mujer
Hombre	9
Mujer	7
Total	16

Figura N.21
Género del Entrevistado

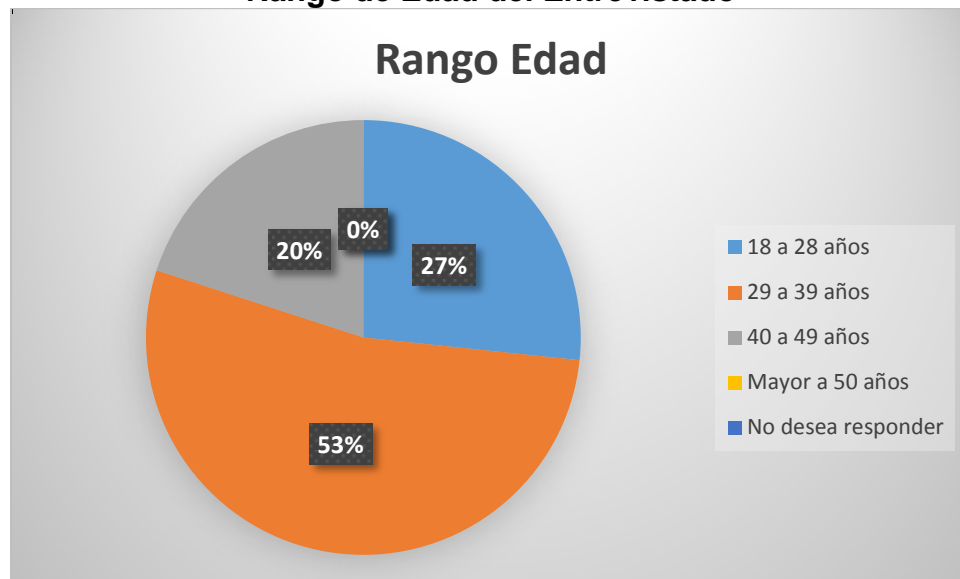


Del total de las personas entrevistadas, 9 son hombres y 7 mujeres. En términos porcentuales se puede indicar que del 100%, un 56% corresponde a hombres y un 44% a mujeres. En total se entrevista 16 personas del Departamento de Crédito y Cobro de la Entidad Bancaria.

Tabla N.14
¿Qué rango de edad comprenden los encuestados?

Edad	Rango de Edad del Entrevistado
18 a 28 años	4
29 a 39 años	9
40 a 49 años	3
Total	16

Figura N.22
Rango de Edad del Entrevistado



De las 16 personas entrevistadas la mayoría se encuentra entre un rango de edad de 29 a 39 años, lo cual significa un 53%, la minoría se encuentra en un rango de edad de 40 a 40 años para un 20%. [revisar](#)

Tabla N.15
¿Cuál es el tiempo de rango de experiencia de los entrevistados?

Rango	Años de Experiencia en Crédito y Cobro
3 a 6 meses	1
7 meses a 12 meses	2
de 1 año a 3 años	2
de 10 años en adelante	5
de 3 años a 6 años	5
de 6 años a 10 años	1
Total	16

Figura N.23
Rango de Años de Experiencia del Entrevistado

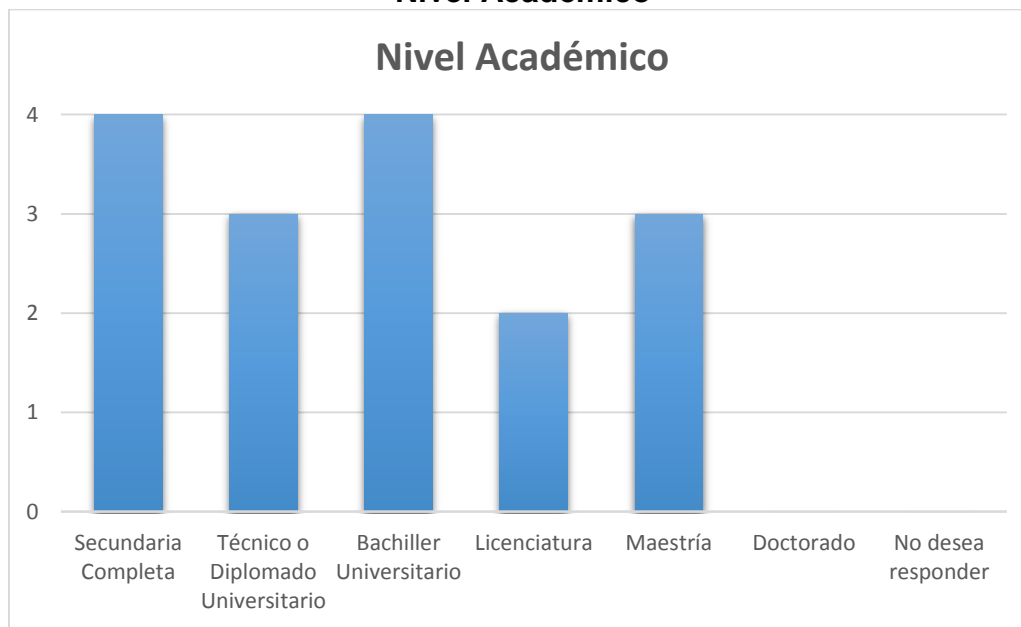


De las personas entrevistadas se encuentra que 10 de las 16 cuentan con un rango de experiencia de más de 10 años y de 3 a 6 años, por lo tanto se puede interpretar que existe una buena cantidad de personas quienes cuentan con la experiencia necesaria para tomar buenas decisiones con base en las experiencias propias.

Tabla N.16
¿Qué tan alto es el grado de nivel académico?

Nivel	Nivel Académico
Bachiller Universitario	4
Licenciatura	2
Maestría	3
Secundaria Completa	4
Técnico o Diplomado Universitario	3
Total	16

Figura N.24
Nivel Académico

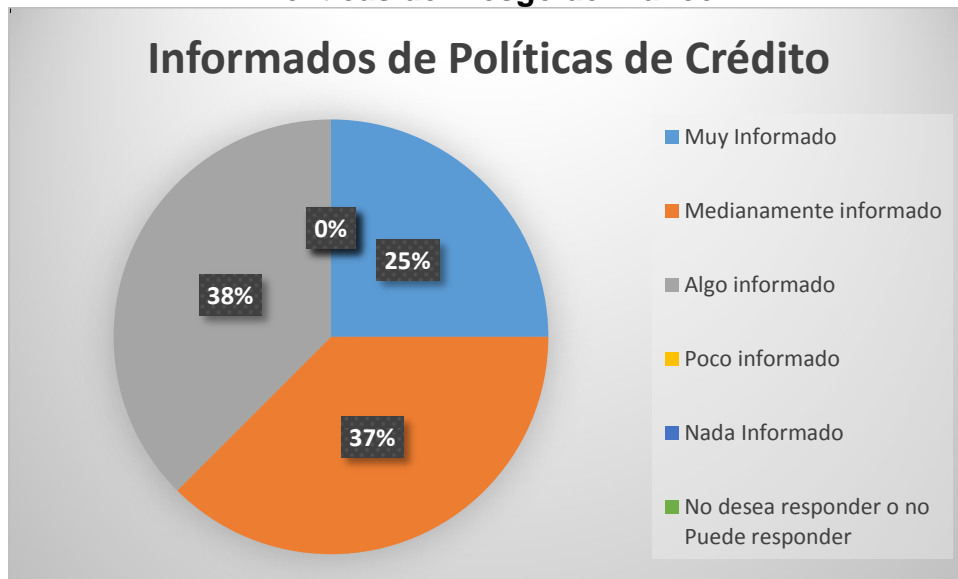


Con respecto al grado académico de los entrevistados la mayoría de las 16 personas tienen un grado profesional de Bachillerato Universitario y secundaria completa, tres cuentan con Maestría y dos con Licenciatura.

Tabla N.17
¿Qué tan informados están de las políticas de riesgo del banco?

Estado	Políticas de Riesgo del Banco
Algo informado	6
Medianamente informado	6
Muy Informado	4
Total	16

Figura N.25
Políticas de Riesgo del Banco



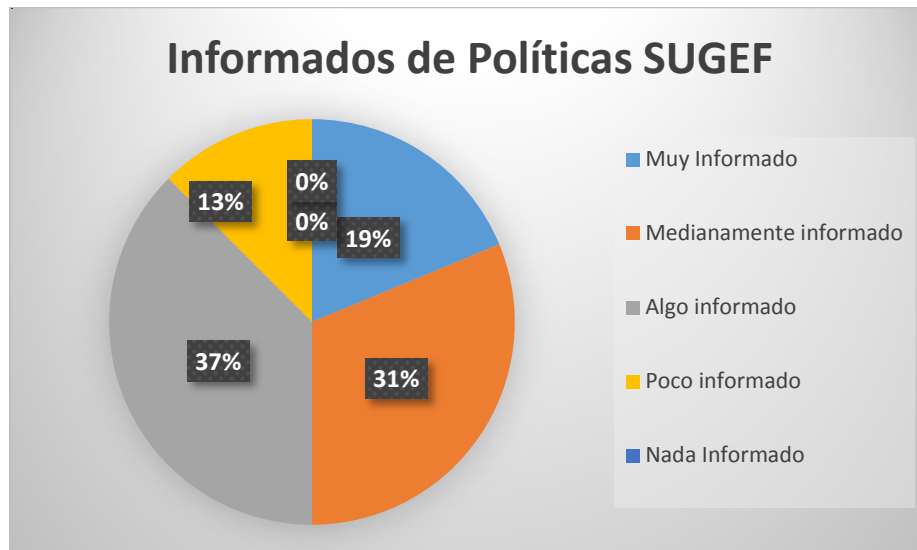
Esta pregunta se refiere al nivel de entendimiento de las políticas de crédito del Banco, por lo cual, de las 16 personas, un 38% se encuentra “Algo Informado” y un 37% se encuentra “Medianamente informado”, con este resultado se puede deducir que se necesitan más esfuerzos por explicar y capacitar al personal interno acerca de las políticas bancarias internas para poderlas seguir y ejecutar de acuerdo con lo estipulado por el Banco.

Tabla N.18

¿Qué tan informados están acerca de las políticas de control SUGEF para aprobar créditos?

Estado	Informados de las políticas de Control de SUGEF para aprobar líneas de crédito.
Algo informado	6
Medianamente informado	5
Muy Informado	3
Poco informado	2
Total	16

Figura N.26
Políticas de Control SUGEF para Aprobar Créditos



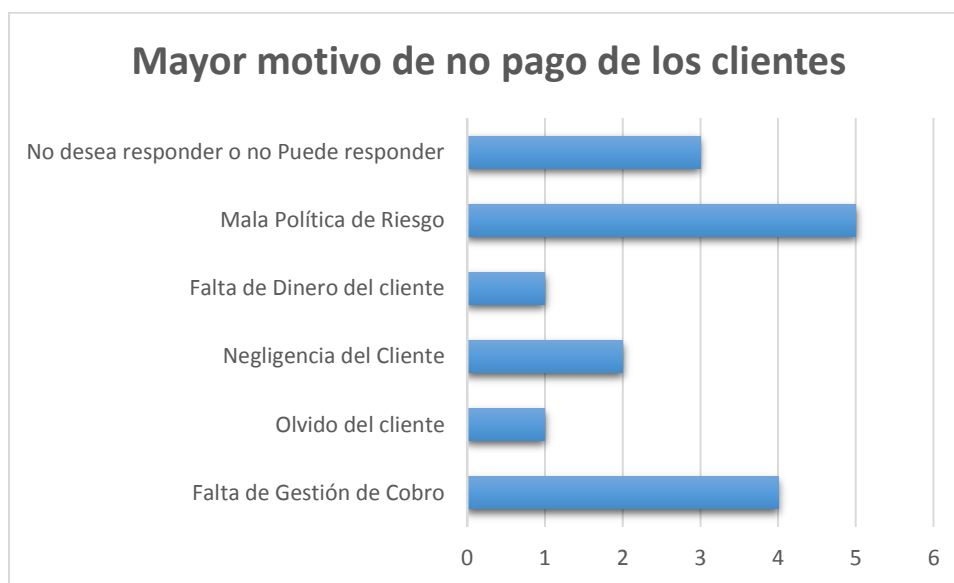
Acercas de las políticas de control que estipula SUGEF, de las personas entrevistadas un 37% manifiesta que se encuentra “Algo informado” y un 31% se encuentra “Medianamente informado” y tan solo un 19% se encuentra “Muy informado”. Bajo este resultado al igual que en la pregunta anterior se puede determinar la necesidad de realizar un refrescamiento de las políticas de crédito y de SUGEF para aplicar los criterios correctos en las operaciones diarias de crédito.

Tabla N.19

¿Cuál consideran que es el mayor motivo de no pago de los clientes?

Estado	Mayor motivo de no pago de los clientes
Falta de Dinero del cliente	1
Falta de Gestión de Cobro	4
Mala Política de Riesgo	5
Negligencia del Cliente	2
No desea responder o no Puede responder	3
Olvido del cliente	1
Total	16

Figura N.27
Mayor Motivo de no Pago de los Clientes

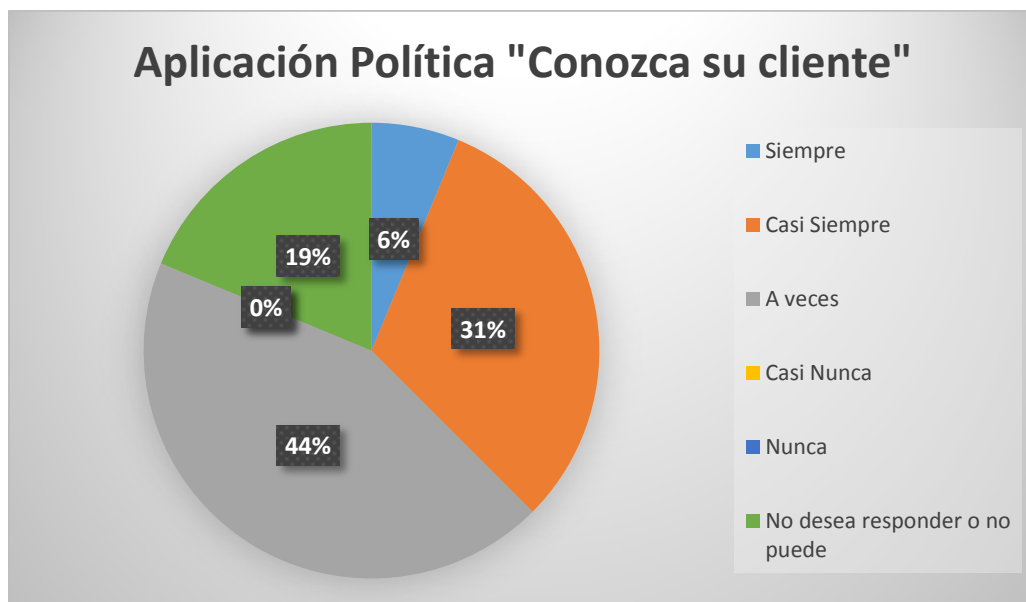


De acuerdo con los entrevistados uno de los motivos más relevantes para el no pago de los clientes es la “Mala Política de Riesgo”, pues no se siguen los procedimientos indicados a la hora de otorgar créditos y por lo tanto los clientes terminan siendo de alto riesgo para la entidad financiera.

Tabla N.20
¿Con que frecuencia aplican la política de “Conozca a su cliente”?

Estado	Frecuencia de Aplicación de política “Conozca a su cliente”
A veces	7
Casi Siempre	5
No desea responder o no puede	3
Siempre	1
Total	16

Figura N.28
Frecuencia de aplicación Política de “Conozca a su cliente”



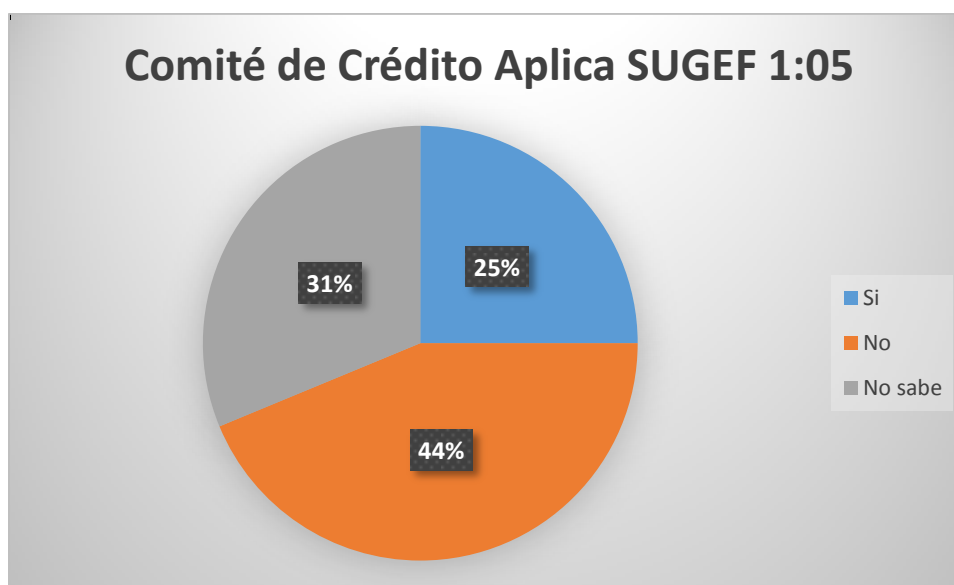
Con respecto de la política Conozca a su cliente, la mayoría de los entrevistados aplica “A veces”, este criterio a la hora de apertura de una nueva línea de crédito representa un 44%, por otro lado parece interesante que un 19% no quiso dar

respuesta a esta pregunta, se reservan los comentarios y se respetan las respuestas de los entrevistados.

Tabla N.21
¿Qué tanto aplican la política de SUGEF 1:05 en los Comité de Crédito?

Comité de Crédito Aplica SUGEF 1:05	
Estado	1:05
No	7
No sabe	5
Sí	4
Total	16

Figura N.29
Aplicación de SUGEF 1:05 en Comité de Crédito

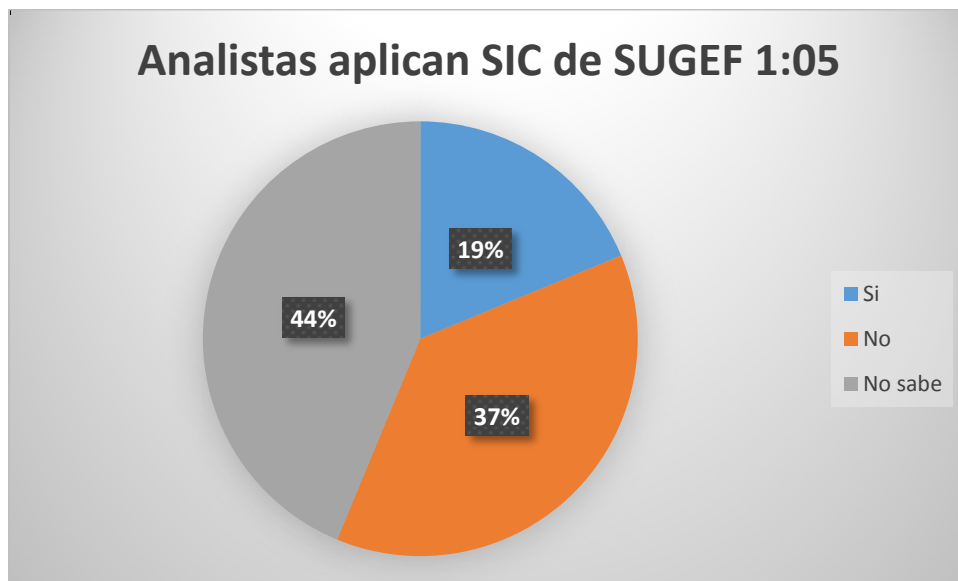


Un 44,00% de los entrevistados indica no aplicar la política de crédito de SUGEF 1:05 en los comités de crédito, un 31% que no sabían, mientras un 25% manifiesta que sí lo aplican.

Tabla N.22
¿Conoce los requisitos de crédito basados en SIC de SUGEF 1:05?

Analistas aplican SIC de SUGEF 1:05	
Estado	1:05
No	6
No sabe	7
Sí	3
Total	16

Figura N.30
Requisitos de Crédito Basados en SIC de SUGEF 1:05

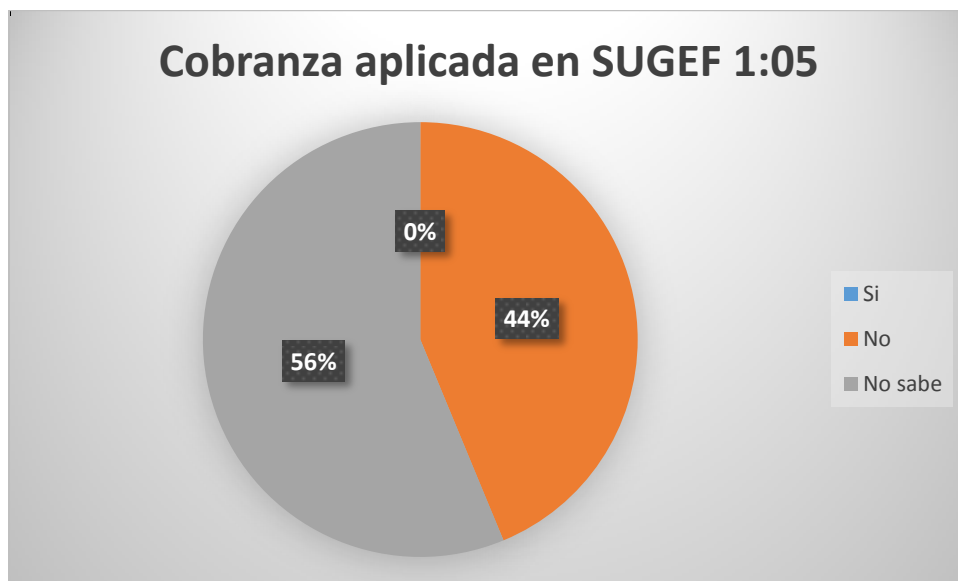


Para la aplicación de los “Requisitos de crédito basados en SIC de SUGEF 1:05” el 44% de los entrevistados indica no saber si se aplica o no los requisitos de la SUGEF a la hora de otorgar o recomendar créditos, un 37% indica que definitivamente no se hace, esto marca una tendencia clara del conocimiento en general de las políticas generales de crédito internas y externas de la SUGEF.

Tabla N.23
¿Aplican en la Cobranza lo que estipula la SUGEF 1:05?

Estado	Cobranza aplicada en SUGEF 1:05
No	7
No sabe	9
Total	16

Figura N.31
Cobranza aplicada en SUGEF 1:05



De acuerdo con la pregunta sobre la “cobranza aplicada dentro de la normativa SUGEF 1:05”, un 56% indica no saber si se aplica o no esta política, un 44% indica que definitivamente no se aplica.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5. Conclusiones

Este capítulo expone las conclusiones formuladas durante el estudio de este proyecto de tesis, para ello se considera el objetivo general y los objetivos mencionados al inicio de la investigación con el fin de evaluarlos y comprobarlos. Conclusión del objetivo general.

Objetivo general: Determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad del banco privado regulado por la SUGEF en el tercer cuatrimestre del 2017.

5.1. Se concluye que de acuerdo con la investigación realizada, la morosidad del banco privado regulado por la SUGEF impacta de manera directa el porcentaje de rentabilidad en los últimos años, pues como se demuestra en la figura N.20 la curva de tendencia de la morosidad es creciente y la curva de la tendencia de la rentabilidad es decreciente. Esto se confirma por las encuestas al departamento de crédito y cobro del Banco Privado, se muestra que las políticas y lineamientos internos y externos no se siguen a cabalidad y ocasiona un impacto en los resultados de la morosidad y en el manejo del otorgamiento de crédito y el riesgo en general

5.1. expuesto.

5.2. Conclusiones de los Objetivos Específicos:

Objetivo específico: Conocer el impacto en la rentabilidad que conlleva la alta o baja morosidad de la cartera de crédito del Banco Privado regulado por la SUGEF.

Se determina como conclusión de este objetivo específico que la morosidad incide directamente con la rentabilidad del banco privado y de cualquier institución, según demuestra este estudio.

Objetivo específico: Informar y educar a la población física y jurídica del impacto que conlleva mantener un buen o mal comportamiento de pago con los préstamos de las instituciones financieras reguladas por la SUGEF.

Se llega a la conclusión de que existe un problema de comunicación entre la entidad bancaria y las personas físicas y jurídicas, pues las políticas de Conozca a su cliente no se aplican en un 100% de los casos y por lo tanto no se les informa de las consecuencias que conlleva mantener un buen o mal comportamiento de pago. Objetivo específico: Explicar las medidas preventivas y correctivas actuales que mantiene la SUGEF con respecto de los niveles de morosidad aceptables del Banco Privado que regula la SUGEF.

Al concluir con las encuestas e interpretación de datos, se concluye que la entidad Bancaria Privada mantiene un problema interno en la aplicación de las políticas de crédito y cobro y se desconoce a nivel general acerca de las políticas que estipula la SUGEF para el buen manejo de las carteras de crédito.

CAPÍTULO VI

Propuesta

6.1 Recomendaciones

En este capítulo final se expone una serie de recomendaciones que tienen como objetivo brindar una óptica externa, la cual que procura demostrar e integrar los diferentes resultados de la investigación realizada en aras de poner en práctica las mejores posibles soluciones ante las diferentes problemáticas que se encuentra dentro de la investigación de este proyecto de tesis.

6.1.1 Recomendación del objetivo General:

Se recomienda en primer lugar la implementación de capacitaciones continuas para el personal de crédito y cobro, con el fin de mejorar sus criterios a la hora de realizar las recomendaciones para otorgar los análisis de crédito que se requiera.

Adicionalmente es importante realizar un trabajo en conjunto con RRHH, el propósito es implementar un adecuado proceso de contratación que permita obtener el personal idóneo en los puestos de crédito más críticos y puedan aportar mucho más conocimiento y experiencia, en busca siempre del buen control en el manejo del riesgo.

Es importante también efectuar capacitaciones internas para refrescar los temas relevantes del manejo del riesgo de crédito y cobro, por cuanto de acuerdo con las encuestas evaluadas, las preguntas del conocimiento de políticas bancarias y de SUGEF son de las que obtienen resultados más bajos.

6.1.2 Recomendaciones de los objetivos específicos:

Recomendación 1: Se plantea elaborar un plan de entrenamientos internos, donde se pueda discutir y compartir las mejores prácticas para el control de riesgo y el manejo del crédito en otras entidades o sucursales bancarias.

Se establece y recomienda que los entrenamientos sean perpetuos y continuos con el fin de obtener una mayor efectividad. Por lo tanto, se define que los segundos y cuartos viernes de cada mes se establecerán para gestionar este tipo de entrenamiento, será efectivo a partir del mes de junio de 2018.

Recomendación 2: Se determina que el personal de la entidad bancaria no da una comunicación correcta a la hora de formalizar un crédito, por lo tanto, los clientes no conocen el impacto real de su comportamiento de pagos. Se recomienda crear una campaña de comunicación viral cuyo propósito es educar a los clientes y poder brindarles las herramientas y conocimientos necesarios para que valoren el impacto real de su comportamiento de pagos, respecto de sus proyectos futuros en el corto y mediano plazo.

Sobre este punto se enviará comunicados masivos a partir del mes de junio 2018 a toda la cartera de clientes internos y externos del banco. Así se da una explicación más real y directa sobre el uso adecuado de los créditos y su impacto positivo o negativo dentro del sistema bancario del país.

Recomendación 3: Mantener al día todas las normas, políticas y conocimiento de las regulaciones estipuladas por la SUGEF y las políticas internas del banco para mantener los niveles de riesgo esperados por la entidad.

Finalmente, el Banco Privado se compromete en agregar dentro de su control interno, una revisión trimestral de los procesos de capacitación continua para los empleados que puedan ser comprobables y se agregará una bitácora que sirva de prueba con el fin de comparar con todas las personas involucradas en los procesos de crédito y cobro. Esta implementación se encuentra en desarrollo, pero se recomienda dejarla lista antes del nuevo cierre fiscal, en setiembre 2018.

BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

Castañeda Muñoz E, Tamayo Bocanegra J. *LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRÁTEGICOS DE LA AGENCIA REAL PLAZA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO 2010-2012*. Tesis de Grado. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. (2013)

Chaves Solís B. *CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE UN MODELO DE CREDIT RATING EN COSTA RICA*. Tesis de Grado. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. (2005)

Chinchilla Jiménez A, Guerra Vargas G, Corrales Padilla L y Jara Ocampo A (2017) *Guía, Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y Tesis en Ciencias Sociales*. 3 ed. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

Esquivel Gómez J, León Ramirez M, Arley Venegas R. *MODELO CREDIT SCORING PYMES PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO DE MOROSIDAD DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA: UN CASO DE APLICACIÓN EN ENTIDAD FINANCIERA*. Tesis de Grado. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Costa Rica. (2013)

González Vallejo L, Evans Meza R y Pérez Fallas D. (2017). *MANUAL: VANCOUVER, APA. CITAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS*. 3 ed. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

Hernández Sampieri R, Fernández Collado C. y Batista Lucio P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6 ed. México: McGraw Hill.

Ley 1-05. *ACUERDO SUGEF 1-05 REGLAMENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE DEUDORES*, LA GACETA, Año 2005, N 238, 24 de noviembre 2005, San José, Costa Rica, (2011).

Oto Topón B. *MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA Y REDUCCION DE MOROSIDAD EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.* Tesis de Grado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador. (2013)

Vela Vásquez T. *FACTORES SOCIOECONÓMICOS Y SU RELACIÓN CON EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LOS PAGOS ACADÉMICOS DE LOS ALUMNOS DE LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS CÉSAR VALLEJO Y A LAS PERUANAS EN LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN, AÑO 2008-2009.* Tesis de Grado. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. Perú. (2014)

GLOSARIO

Morosidad: El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados con la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad, a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago.

Operación crediticia: Toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual -asumiendo un riesgo de crédito- una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones.

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras.

Riesgo de crédito: Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito.

ANEXOS