

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON
ENFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

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

**IMPACTO FINANCIERO DE LA MOROSIDAD POR RIESGO
OPERATIVO EN LA CARTERA SUGEF 1-05 (ACTIVIDAD
ECONÓMICA DE TARJETAS DE CRÉDITO) EN LA
CALIFICACIÓN FINAL DEL SUGEF 24-00, EN UN BANCO
TRANSFRONTERIZO, AL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL
2020.**

SUSTENTANTE: ANDREA ANGULO SELVA

**TUTOR:
MBA. ALEXANDER CORDERO CÉSPEDES, LIC.**

MAYO, 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	I
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
DECLARACIÓN JURADA	VII
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	VIII
CARTA APROBACIÓN DEL LECTOR.....	IX
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	X
DEDICATORIA.....	XII
AGRADECIMIENTOS	XIII
ABREVIATURAS.....	XIV
RESUMEN	XV
ABSTRACT	13
PALABRAS CLAVE	15
Capítulo I.....	16
Problema de la Investigación	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1.1 Antecedentes del problema	17
1.1.2 Delimitación del problema	21
1.1.3 Justificación	23
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	24
1.3 OBJETIVOS.....	24
1.3.1 Objetivo general.....	24
1.3.2 Objetivos específicos	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	28
Entidad Financiera Privada	28
Antecedentes	28
Actividades principales, servicios o productos.....	31

Estructura organizativa	32
2.2 Sistema Financiero	33
Antecedentes	33
Concepto.....	35
Características	36
Elementos de un sistema financiero	37
2.3 Sistema Financiero Costarricense	37
Antecedentes	37
2.4 La Banca.....	44
El desarrollo de la banca en Costa Rica.	46
2.5 Órganos de control y supervisión del sistema financiero costarricense	52
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)	53
Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)	56
Antecedentes.....	56
2.6 Normativa.....	59
Acuerdo 18-16	62
Categorías de eventos de pérdida por riesgo operativo	66
Acuerdo 24-00	67
Acuerdo 1-05	70
2.7 Contexto Teórico – Conceptual.....	80
2.7.1 Teoría del Acuerdo Societario	80
2.7.2 Las cuentas bancarias	84
Cuentas corrientes.....	84
Cuentas de ahorros	87
Depósito a plazo fijo	88
Operaciones pasivas	88
Operaciones crediticias.....	88
Tarjetas de crédito	89
2.8 El riesgo	92
2.9 Pruebas de control.....	101
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	102
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	103

3.2	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	104
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	105
3.4	UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	107
3.4.1	Población.....	107
3.4.2	Tipo de muestra.....	107
3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión.....	108
3.4.4	Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes	109
3.5	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	109
3.6	VARIABLES O CATEGORÍAS	113
3.7	ANÁLISIS DE DATOS.....	114
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		115
4.1	Análisis e interpretación de resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco Transfronterizo que poseen tarjetas de crédito de este. 117	
4.1.1	Análisis de los resultados de la variable número uno: calificación final de SUGEF para la entidad.....	117
4.1.2	Resultados para la variable uno, con el instrumento aplicado a los colaboradores.....	117
4.1.3	Análisis de los resultados de la variable número dos: riesgo.....	121
4.1.4	Resultados para la variable dos, con el instrumento aplicado a los colaboradores.....	121
4.1.5	Análisis de los resultados de la variable número tres: morosidad.....	125
4.1.6	Resultados para la variable tres, con el instrumento aplicado a los colaboradores.....	125
4.1.7	Análisis de los resultados de la variable número cuatro: uso de la tarjeta de crédito.....	129
4.1.8	Resultados para la variable cuatro, con el instrumento aplicado a los colaboradores.....	129
4.1.9	Análisis de los resultados de la variable número cinco: gestión del riesgo operativo.....	133
4.1.10	Resultados para la variable cinco, con el instrumento aplicado a los colaboradores.....	133
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....		138
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		142

6.1 Conclusiones.....	143
6.1.1 Conclusión general.	143
6.1.2 Conclusiones específicas.....	143
6.2 Recomendaciones	147
CAPÍTULO VII: PROPUESTA.....	150
7.1. Nombre.....	151
7.2. Identificación.....	151
7.3. Justificación	151
7.4. Objetivos.....	151
7.4.1 General.....	151
7.4.2 Específicos	152
7.5. Cronograma de actividades. Gráfico de Gantt.....	153
7.6. Detalle de actividades.....	154
Actividad 1: Nombramiento del comité.....	154
Actividad 2: Instalación	154
Actividad 3: Análisis documental	155
Actividad 4: Presentación del informe.....	155
Actividad 5: Reuniones con todo el personal colaborador del Banco Transfronterizo.....	155
Actividad 6: Análisis del informe	156
Actividad 7: Toma de decisiones	156
Actividad 8: Información a los responsables de cada área o actividad financiera	156
Actividad 9: Evaluación y supervisión.....	157
Actividad 10: Evaluación Final	157
Actividad 11: Presentación informe final.....	157
Bibliografía	158
Anexos	167

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Entidades autorizadas por SUGEF, 2019.....	42
Tabla N° 2 Línea de negocios genérica para intermediarios financieros.....	64
Tabla N° 3 Compromiso patrimonial.....	68
Tabla N° 4 Evaluación de los activos	68
Tabla N° 5 Evaluación sobre el rendimiento	69
Tabla N° 6 Clasificación del deudor	77
Tabla N° 7 Porcentaje de estimación según la categoría del riesgo	79
Tabla N° 8 Excepción para la categoría del riesgo E	79
Tabla N° 9 Tipos de Riesgo.....	94
Tabla N° 10 Criterios de inclusión y de exclusión.....	109
Tabla N° 11 ¿Actualmente utiliza tarjetas de crédito?.....	118
Tabla N° 12 Al efectuarse el pago mensual de su tarjeta de crédito usted cancela:	119
Tabla N° 13 ¿A sobregirado su tarjeta de crédito en los últimos 4 meses?	120
Tabla N° 14 ¿Revisa mensualmente los estados de cuenta de la tarjeta de crédito?	121
Tabla N° 15 ¿De las siguientes razones ¿cuál ha sido una que ha influido para que no pague puntualmente su tarjeta de crédito en la fecha de corte?	122
Tabla N° 16 ¿Tiene conocimiento de los intereses moratorios que genera su tarjeta de crédito por no realizar el pago de contado?	123
Tabla N° 17 ¿Está enterado de las implicaciones que puede sufrir la entidad por incumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05?.....	125
Tabla N° 18 ¿Conoce usted la clasificación de deudores establecida por el Acuerdo SUGEF 1-05?.....	126
Tabla N° 19 Considera usted, ¿que los diferentes Acuerdos de SUGEF pueden llegar a limitar el funcionamiento de la entidad?	127
Tabla N° 20 ¿Cuál es la razón por la que decidió obtener una tarjeta de crédito?	129
Tabla N° 21 ¿Para que usted usaría / usa la tarjeta de crédito?.....	130
Tabla N° 22 ¿Cuál de estos beneficios ha recibido usted al usar la tarjeta de crédito?	132
Tabla N° 23 ¿Conoce usted que existe un procedimiento para evitar el riesgo operativo?.....	134
Tabla N° 24 ¿Sabe usted donde se encuentra el procedimiento en caso de que haya riesgo operativo?.....	135
Tabla N° 25 ¿Considera usted, que la entidad financiera podría sufrir pérdidas económicas por no utilizar de forma correcta el procedimiento de riesgo operativo?	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Cartera de créditos vencidos o en cobro judicial/ tarjetas de crédito	23
Figura N° 2 Variables o categorías.....	113
Figura N° 3 Uso de tarjetas de crédito	118
Figura N° 4 Pago mensual de la tarjeta de crédito	119
Figura N° 5 Sobregiro de la tarjeta de crédito	120
Figura N° 6 Revisión mensual del estado de cuenta.....	122
Figura N° 7 Razones que han influido para no realizar el pago en la fecha limite .	123
Figura N° 8 Conocimiento sobre intereses moratorios que se generan al no realizar el pago de contado.....	124
Figura N° 9 Conocimiento de las implicaciones por incumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05.....	126
Figura N° 10 Conocimiento de la clasificación de deudores	127
Figura N° 11 Los acuerdos SUGEF llegan a limitar el funcionamiento de la entidad	128
Figura N° 12 Razón por la que obtuvieron una tarjeta de crédito.....	130
Figura N° 13 Uso de la tarjeta de crédito	131
Figura N° 14 Beneficios recibidos al usar la tarjeta de crédito	133
Figura N° 15 Conocimiento de que exista un procedimiento para evitar el riesgo operativo.....	134
Figura N° 16 Conocimiento de donde buscar el procedimiento para evitar el riesgo operativo.....	136
Figura N° 17 Considera usted, que la entidad financiera podría sufrir pérdidas económicas por no utilizar de forma correcta el procedimiento de riesgo operativo	137

DECLARACIÓN JURADA

Yo Andrea Angulo Selva, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 5-0407-0984 egresada de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **Impacto financiero de la morosidad por riesgo operativo en la cartera SUGEF 1-05 (Actividad económica de tarjetas de crédito) en la calificación final de SUGEF 24-00, en un Banco Transfronterizo, al segundo cuatrimestre del 2020**, 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 Heredia, a los 28 días del mes de Mayo del año dos mil veinte.



Firma del estudiante

Cédula: 5-0407-0984

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

CARTA DEL TUTOR

San José, 28 de mayo de 2020.

Señores
Carrera de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Andrea Angulo Selva, cédula de identidad número 5 0407 0984, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **IMPACTO FINANCIERO DE LA MOROSIDAD POR RIESGO OPERATIVO EN LA CARTERA SUGEF 1-05 (ACTIVIDAD ECONÓMICA DE TARJETAS DE CREDITO) EN LA CALIFICACIÓN FINAL DEL SUGEF 24-00, EN UN BANCO TRANSNACIONAL, AL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2020**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

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

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

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

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

Atentamente,
ALEXANDER
CORDERO
CESPEDES (FIRMA)

Firmado digitalmente por
ALEXANDER CORDERO CESPEDES
(FIRMA)
Fecha: 2020.05.28 13:19:05
-06007

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

CARTA APROBACIÓN DEL LECTOR

San José, 11 de junio del 2020

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

El estudiante **Andrea Angulo Selva**, cédula de identidad **0504070984**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Impacto financiero de la morosidad por riesgo operativo en la cartera SUGEF 1-05 (actividad económica de tarjetas de crédito) en la calificación final del SUGEF 24-00, en un banco transfronterizo, al segundo cuatrimestre del 2020”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios 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,

**LUIS ALBERTO
VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)**

Firmado digitalmente
por LUIS ALBERTO
VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2020.06.11
21:19:59 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 29 de junio de 2020.

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Andrea Angulo Selva con número de identificación 5-0407-0984 autor (a) del trabajo de graduación titulado **Impacto financiero de la morosidad por riesgo operativo en la cartera SUGEF 1-05 (Actividad económica de tarjetas de crédito) en la calificación final de SUGEF 24-00, en un Banco Transfronterizo, al segundo cuatrimestre del 2020**, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas; SI autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

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

Cordialmente,


Firma y Documento de Identidad

5-407-984

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

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

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

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

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

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por darme la bendición de tener salud, fuerza y sabiduría para poder finalizar mi carrera, a mis papás, por ser el motor que mueve cada uno de mis días, creadores de sueños e impulsores para hacer día con día mi mundo uno mejor y lograr que sea hoy quien soy.

Al gran amor que me ha dado mi tía que me ha ayudado en todo momento lo cual ha sido un impulso para motivarme a llegar hasta acá, hoy soy una persona diferente gracias a ello.

A mis hermanas, que me motivan a ser ejemplo de superación y dejar huella para que ellas puedan creer que todo es posible si se lo proponen.

AGRADECIMIENTOS

A mis profesores de carrera, por ser los arquitectos de este sueño y con sus bases, dejarme ser la profesional que hoy soy.

A mi tutor, que además de ser un gran guía, es un gran ser humano, ya que sin su apoyo incondicional jamás podría haber terminado este proyecto.

A esas personas que estuvieron pendientes de impulsarme y creer en mi en los momentos en los que mi confianza y fuerzas lo necesitaban.

ABREVIATURAS

AGB	Auditoría General de Bancos.
AGEF	Auditoría General de Entidades Financieras.
AID o USAID	Agencia Internacional para el Desarrollo.
APA	American Psychological Association.
BANPRO	Banco de la Producción S.A.
BC	Banco Central de Costa Rica. (Se emplea como sigla en un artículo citado de otro autor)
BCCR	Banco Central de Costa Rica.
BM o WBG	Banco Mundial.
CEFSA	Consejeros Económicos y Financieros S.A.
CONASSIF	Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
FED	Reserva Federal de los Estados Unidos.
FMI	Fondo Monetario Internacional.
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos.
IPC	Índice de precios al consumidor.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
SUGEF	Superintendencia General de Entidades Financieras.
SUGESE	Superintendencia General de Seguros.
SUGEVAL	Superintendencia General de Valores.
SUPEN	Superintendencia General de Pensiones.

RESUMEN

El presente informe contiene una descripción del trabajo realizado en la investigación acerca de la morosidad de los clientes que poseen tarjetas de crédito de un Banco Transfronterizo lo cual ha ido en aumento debido a la adquisición de la cartera de crédito de otro Banco, por lo que ha ocasionado un impacto negativo en la entidad.

El propósito principal es demostrar que la calificación final ante SUGEF de dicho banco se podría mejorar haciendo una mejor gestión del riesgo operacional ya que tiene como objetivo principal conseguir una excelencia operativa creando a su vez un valor añadido. Es una práctica que garantiza analizar y minimizar el impacto de las amenazas que rodean a la entidad, como así también detectar las oportunidades que se presentan, obteniendo una ventaja competitiva de ello. Permittedole a el banco tomar decisiones sustentadas en un análisis mejorando así el desempeño organizacional.

Este trabajo de investigación comprende siete capítulos:

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

Se dan a conocer los antecedentes y el planteamiento del problema, donde se enfoca la idea principal de la investigación y lo que motivó a investigar sobre el impacto

financiero de un Banco Transfronterizo en la cartera SUGEF 1-05(Actividad económica de las tarjetas de crédito) en la calificación final de SUGEF 24-00, durante el 2020.

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

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

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

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

Dentro del capítulo cuatro, titulado resultados se ofrece la explicación, clara y detallada, de toda la información que ha sido obtenida por medio de la aplicación de

los instrumentos elaborados para la recolección de datos, donde se hace un análisis de la información por variable para una mejor comprensión y análisis.

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

El capítulo seis abarca cada uno de los hallazgos de la investigación, mencionando los aspectos más relevantes y las conclusiones de la investigación a las que se llegó luego de la aplicación de instrumentos y del análisis de los datos obtenidos, así como las recomendaciones sugeridas para concluir con éxito la propuesta.

En el capítulo siete, se plantea la propuesta de implementar un procedimiento que elimine la distorsión por riesgo operativo de la cartera de tarjetas de crédito. El presente proyecto de graduación al tratarse de una propuesta aporta en este capítulo una posible mejora al problema de manera tal que, el Banco tenga mejor panorama para la eventual toma de decisiones.

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

ABSTRACT

The present report contains a description of the work carried out in the investigation about the slowness of customers who own credit card from a cross-border bank which has increased due to the acquisition of the credit portfolio of another bank, which has caused a negative impact on the entity.

The main purpose is to demonstrate that the final qualification before SUGEF of said bank it could be improved by better management of operational risk as it has as main objective to achieve operational excellence while creating added value. It is a practice that guarantees to analyze and minimize the impact of the threats that surround to the entity, as well as detect the opportunities that present themselves, obtaining a competitive advantage from it. Allowing the bank to make decisions based on an analysis thus improving organizational performance.

This research paper includes seven chapters:

In chapter one, of the research offers the initial content of this, detailing aspects of the utmost importance for its implementation, because with these is part of the necessity and importance of carrying it out.

The background and the approach to the problem, where she focuses the main idea of the research and what reason to investigate on the financial impact of a cross-border bank in the portfolio SUGEF 1-05(Economic Activity of credit cards) in the final qualification of SUGEF 24-00, during 2020.

In chapter two, addresses all the theoretical concepts, with their respective definition and explanation, which are of key importance for research, supported in current literature and relevant to the fundamental issues in development.

Detail contains the theoretical for subsequent analysis of each of the variables as well as the actions carried out by the financial institution and to achieve an adequate understanding and interpretation of the information obtained during the investigation.

In chapter three, detailing all the mechanisms used during the investigation, emphasis is placed on each of the techniques and features that have been basis for the proper development.

Within the methodology used, are aspects such as sources of information, study population, the sample used for the application of tools, definition of each one of the variables, the instrument that has been chosen for data collection, as well as the treatment to be given to the information obtained after the application of the corresponding instrument.

Within the chapter four, entitled results offers the explanation, clear and detailed information, all of the information that has been obtained through the application of the tools developed for the collection of data, where there is an analysis of the information by variable for a better understanding and analysis.

In chapter five shows the discussion and interpretation of results, outlines a possible answer to the problem. The purpose is to show the relationship between the data collected.

Chapter six covers each of the findings of the investigation, citing the most relevant aspects and the findings of the investigation reached after the application of instruments and the analysis of the data obtained, as well as the suggested recommendations for successfully completing the proposal.

In chapter seven, the proposal to implement a procedure that eliminates

distortion on the operational risk of the portfolio of credit cards. The present project graduation to be a proposal brings in this chapter a possible improvement to the problem in such a way that, the Bank has a better picture for the eventual decision-making.

And finally, it also presents the bibliography and annexes of the work performed and they are a sustainable basis to be applied in the implementation of the proposal.

PALABRAS CLAVE

Impacto financiero, morosidad, cartera de crédito, riesgo, desempeño.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

Para comprender el presente y analizar situaciones que inciden en la sociedad, es necesario, para cualquier profesional en ciencias sociales, conocer mejor el mundo y lo que le rodea, por lo que hay que reconocer hechos y acontecimientos que marcan el ADN¹ de un país y sus habitantes a través de la historia, puesto que "(...) reflexiona sobre el conjunto de la sociedad en tiempos pasados y pretende enseñar a comprender cuáles son las claves que están detrás de los hechos, de los fenómenos históricos, y de los procesos." (Pérez, 2014, p.1) y, Costa Rica como parte de un mundo globalizado, enfrenta retos en la solución de problemas que han quedado sin resolver, y actuales propios de las nuevas condiciones socio económicas, vitales no solamente para los costarricenses, sino también para los países vecinos y socios comerciales.

Se observa en los últimos años, como el sistema político presenta debilidades y encadenamientos que obstaculizan el desarrollo del país, la escasa modernización de estructuras, mecanismos y procedimientos institucionales burocratizados y con exceso de requisitos, desigualdad social, incapacidad política de canalizar las demandas sociales, la falta de conciencia de lo público, el desempleo, la criminalidad, y la fragmentación del poder sin mecanismos apropiados de gobernabilidad democrática, aunado a la crisis económica y pérdida de credibilidad del sector

¹ Término empleado de manera coloquial para referirse a lo que caracteriza a los habitantes del país

empresarial, han limitado el proceso de desarrollo, no pueda beneficiarse de manera significativa en su afán de crecer económicamente y mejorar las condiciones generales de bienestar con equidad para la población en general.

De ahí que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2014), expone:

Durante décadas, el modelo político y económico de Costa Rica se ha caracterizado por una alta estabilidad política y un crecimiento económico estable, lo que ha permitido que el país se desempeñe bien en materia de resultados de desarrollo social como lo son la educación y la salud. Sin embargo, las desigualdades están creciendo, importantes pilares económicos como la industria de alta tecnología y el turismo han estado bajo presión, un sector público fragmentado está batallando para suministrar efectivamente políticas públicas y servicios y los ciudadanos están perdiendo cada vez más la confianza en las instituciones públicas. Para mantener los logros pasados, el sistema de gobernanza del país requiere encontrar formas para hacerle frente con éxito a una sociedad y economía cambiantes. (p.4)

En los últimos años, el país viene experimentado, principalmente en el área centroamericana, un crecimiento socioeconómico sostenido, favorecido por la estabilidad política, lo que ha resultado que tenga una de las tasas de pobreza más bajas de América Latina y el Caribe, como señala el Banco Mundial (2017) “En muchos aspectos, Costa Rica es una historia de éxito en términos de desarrollo. Considerado un país de ingreso medio alto, Costa Rica experimentó un crecimiento económico

sostenido en los últimos 25 años” (p.1), favorecido por los programas que tienden a la apertura extranjera, los tratados de libre comercio y la liberalización que esto implica.

Este crecimiento y los nuevos mercados, los mecanismos financieros más dinámicos, que requieren prontitud a los requerimientos tanto de inversionistas como de usuarios de servicios bancarios, hace que la Auditoría General de Bancos (AGB), un departamento del Banco Central, se transforme, en 1988, en la Auditoría General de Entidades Financieras (AGEF), que según la Ley 1552 (1953) es “un órgano de desconcentración máxima adscrito al Banco Central” (artículo 124), cuya norma se encuentra derogada.

Es importante destacar que para finales de los de la década de los años 80 y a inicios de la última década del s.XX se inició un proceso que para muchos es irreversible, el proceso de apertura de las cuentas corrientes. A su vez, el Banco Central de Costa Rica, tomó decisiones para sacar de sus funciones algunas de los departamentos reguladores del sistema bancario, a través de las superintendencias como entidades descentralizadas del Banco Central de Costa Rica. Así se inició la creación de las entidades que a la fecha regulan y supervisan la actividad bancaria. (Corrales ,2016)

Esta apertura bancaria y los mecanismos reformadores de los años siguientes, provocaron un cambio estructural en la banca, beneficiando a los clientes al existir mayor competencia entre los estatales, privados y otras entidades financieras, además de apertura de sucursales, innovación en la manera de realizar transacciones, medios de pago, facilidades crediticias y hasta reducción en las tasas de interés, lo que a su

vez hizo que se tomaran acciones para ofrecer seguridad a los clientes de los servicios financieros y evitar pérdidas económicas para el país.

De tal manera, se crean mecanismos de control y supervisión para evitar futuras pérdidas patrimoniales, por lo que se reforma la Ley orgánica del Banco Central de Costa Rica, que, entre otros aspectos, cambia la razón de la AGEF por la figura de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), que en la ponencia presentada en el informe Estado de la nación en Desarrollo Humano Sostenible 2014, se menciona que este enfoque de supervisión:

Se sustenta en el cumplimiento de límites y restricciones a las acciones de los intermediarios financieros para verificar la administración prudente de los bancos, mantener la liquidez para el adecuado servicio de las obligaciones con los clientes, promover la suficiencia patrimonial del sistema financiero y de esa forma propiciar un entorno sano para la competencia. Incorpora las consideraciones de los riesgos en la actividad de intermediación y representa un avance significativo con respecto a la visión de verificación contable que la precedió. (Villamichel, 2015, p.8)

De tal manera, que la prevención se dirige a identificar y evaluar riesgos como de crédito, tasas de interés y riesgo operativo, aspectos que son de interés para el presente trabajo de investigación, pues, toda entidad financiera, al tener como objetivo la actividad de intermediación de ahorros y créditos, los lleva a asumir riesgos por las operaciones crediticias que otorga, “como parte del proceso de evaluación que realiza la Superintendencia sobre la calidad de la gestión, ésta determinará la idoneidad del

proceso de administración integral de riesgos implantado por la entidad, en cuanto a su congruencia con el enfoque de negocio, la complejidad, el volumen de operaciones, el perfil de riesgo, el entorno económico de la entidad y el apego a las disposiciones establecidas en este Reglamento”(SUGEF 2-10 art. 2)

1.1.2 Delimitación del problema

La actividad de intermediación financiera conlleva riesgos, como se ha dicho anteriormente y esto por cuanto algunos eventos o circunstancias sea propias de la entidad o externas, que pueden reducir o limitar el rendimiento y liquidez de los valores, que se van a traducir en pérdidas para el inversionista y en el caso de la banca privada, en los socios de la entidad.

Uno de los riesgos que motiva el estudio es el operativo, debido a la posibilidad de que se produzca una pérdida financiera debido a acontecimiento inesperados en el entorno operativo del banco. Deficiencia de control interno, procedimientos inadecuados, errores humanos, fraudes y fallas en los sistemas de información son algunos ejemplos de las situaciones que pueden generar riesgo operacional y provocar pérdidas potenciales en el banco, “el riesgo operativo es transversal a la organización, por lo que cualquier área de la entidad es generadora potencial de eventos de riesgo operativo. Esta condición requiere que la estrategia para su gestión involucre a todo el personal. Asimismo, debido a que el entorno empresarial está en constante cambio, la Junta Directiva o autoridad equivalente y la Administración Superior deben velar porque el marco para gestionar el riesgo operativo sea robusto

en relación con la idoneidad y capacitación del personal involucrado y los sistemas de información, en línea con los requerimientos planteados” (SUGEF 2-10).

Para evitar que las entidades financieras se enfrenten o tengan pérdidas por los riesgos asumidos como resultado de la actividad de intermediación, están sujetas a la fiscalización de la SUGEF y control monetario del BCCR, como se indica en la Ley 7558 del 3 de noviembre de 1995, que en lo que interesa señala:

Están sujetos a la fiscalización de la Superintendencia y las potestades de control monetario del Banco Central, los bancos públicos y privados, las empresas financieras no bancarias, las mutuales de ahorro y préstamo, las cooperativas de ahorro y crédito y las asociaciones solidaristas. Además, toda otra entidad autorizada por ley para realizar intermediación financiera. (art.117).

Por esto es que se aprovecha durante el desarrollo del trabajo, explicar los alcances de esta Ley, así que el Banco Transfronterizo, debe estar bajo la supervisión de la SUGEF, por medio del acuerdo 1-05 denominado reglamento para la Calificación de Deudores, que fuera aprobado por el CONASSIF mediante el artículo 7, Acta de la Sesión 540-2005 del 24 de noviembre del 2005, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°238 el 9 de diciembre del 2005, entrando a regir a partir del 9 de octubre del 2006, así como también por medio del acuerdo 24-00 denominado reglamento para Juzgar la Situación Económica de las Entidades Fiscalizadas, que fue aprobada por CONASSIF mediante el artículo 8, Acta de la sesión 197-2000 del 11 de diciembre del 2000, publicado en el Diario Oficial la Gaceta N° 6 el 9 de enero del 2001, entrando a regir a partir del 6 de junio del 2001.

De tal manera, al promulgarse dichas leyes, impactaría a las entidades financieras existentes y operando en el mercado, por lo que tienen que concentrarse en generar planes de contingencia ante posibles riesgos de su cartera crediticia, con el objetivo de evitar pérdidas sobre el patrimonio de la entidad.

1.1.3 Justificación

El banco transfronterizo tuvo un aumento significativo en el índice de morosidad por parte de sus clientes debido a la adquisición de la cartera de crédito de otro banco, reportando en su prospecto (2019) “un crecimiento del 55,10% en créditos vencidos o en cobro judicial en su cartera de tarjetas de crédito” (p.53) del año 2018 al 2019, como se muestra en el siguiente gráfico:

En millones de colones

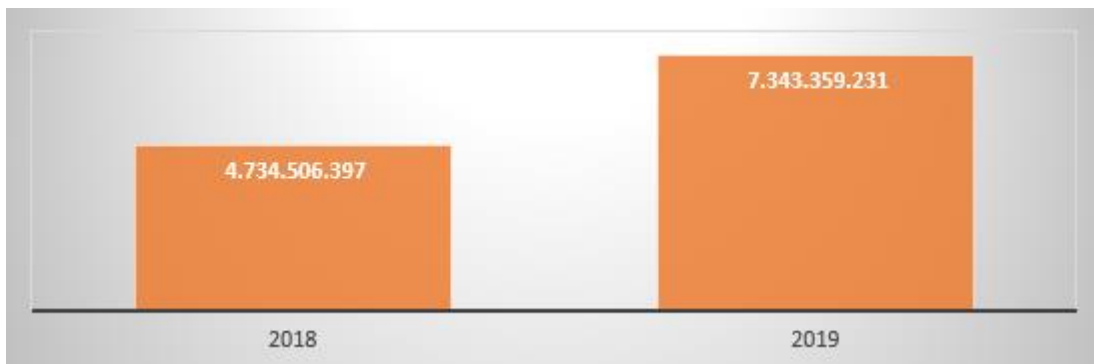


Figura N° 1 Cartera de créditos vencidos o en cobro judicial/ tarjetas de crédito

Fuente: Elaboración propia 2020. Datos prospecto 2019.

Por lo que se pretende en este trabajo responder al índice de morosidad e incumplimiento que posee el cliente del banco transfronterizo en estudio, dado a la adquisición de dicha cartera de crédito de otro banco el cual provocó un impacto significativo en dicha entidad. Se hace un análisis de las principales causas que

influyeron para no cumplir con el pago de su obligación, lo cual provoca mayor afectación cada día.

El propósito es conocer los factores que influyen en los clientes para su incumplimiento en el pago de sus créditos y la consecuente morosidad, se pretende también demostrar que el riesgo operativo para esta entidad se podría minimizar si se aplicara de forma correcta la norma SUGEF 24-00 la cual pretende velar por la estabilidad y eficiencia del sistema financiero.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Se incrementa la morosidad por el aumento en la cartera de tarjetas de crédito dado a la adquisición de la cartera de otro banco transfronterizo y su impacto es significativo en los estados financieros de la Entidad Financiera que recibe dicha cartera, que pueda afectar la calificación de acuerdo con la normativa SUGEF 24-00?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Según el blog de gestión de proyectos de la página Sinnaps (www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/objetivos-generales-y-especificos) un objetivo general es:

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

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

El objetivo general de esta investigación es el siguiente:

Determinar la morosidad de la cartera de tarjetas de crédito durante el 2020, con el fin de establecer el incremento que hubo en la cartera de no generadores del SUGEF 1-05 y su afectación en los resultados del Banco Transfronterizo ubicado en Mata Redonda.

1.3.2 Objetivos específicos

Según Hernández et al. (2014), los objetivos deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas. Estos señalan a lo que se aspira en la investigación pues son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo (p.37).

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

- a) Analizar el nivel de morosidad de la cartera de tarjetas de los clientes de un Banco transfronterizo el cual afecta los resultados de dicha entidad.
- b) Identificar los motivos que influyeron para el incumplimiento de los clientes en sus obligaciones de pagos de tarjetas de crédito, de un banco transfronterizo en la provincia de San José, Costa Rica.

- c) Determinar las consecuencias que genera la morosidad en los pagos de tarjetas de créditos dadas a los clientes.

- d) Identificar la importancia que tiene para los clientes el uso de las tarjetas de crédito.

- e) Implementar un procedimiento que elimine la distorsión por riesgo operativo de la cartera de tarjetas de crédito.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

Entidad Financiera Privada

Antecedentes

Para conocer antecedentes de las Entidades Financieras Privadas en Costa Rica, hay que remontarse a la historia de la banca, que se inicia aproximadamente en el año 1850, puesto que anterior a esa fecha no existía dicha institución y es con la actividad del cultivo del tabaco y café, para financiarlo, se crea la primera entidad con esa finalidad, según ICAFE (2009):

La sorpresa de la noticia de la independencia lleva a la sociedad a solucionar dos problemas complejos, el económico y el político, construyendo las reglas para la convivencia como nuevo Estado y la libertad de comercio, con lo que se da un fuerte impulso a las nuevas formas de comercialización, producción y de negocios, siendo los gobiernos municipales, los primeros en incentivar el cultivo del café con políticas de entrega de plantas y tierra para los interesados en esta actividad.

Para Cartín (2013), la provincia de Costa Rica, durante los siglos XVII, XVIII y XIX, económicamente dependía de la producción de cacao, ganadería y tabaco, para lo cual se empleaba la moneda implantada por España, hasta la independencia en que se establece la Casa de la Moneda, que funciona hasta 1949, porque en 1950 inicia

funcionamiento el Banco Central de Costa Rica, que se encarga de acuñar las monedas y el papel moneda.

Desde mediados del siglo XIX, aparecen los primeros bancos emisores y de intermediación, que se dedican a prestar dinero a los productores de café, siendo el Banco Anglo Costarricense, el primero en constituirse como tal en 1863, seguido del Banco de la Unión en 1877 que posteriormente se convierte en el Banco de Costa Rica, con la finalidad de prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos y efectuar cobranzas, hasta 1948, cuando la Junta Fundadora de la Segunda República, el 21 de junio de ese año, decreta la nacionalización bancaria, excluyendo al Banco Lyon SA, que operaba sin depósitos del público, actividad que en lo sucesivo sería exclusiva del Estado por medio de instituciones bancarias propias.(UCR, s.f.)

Es importante anotar que esta nacionalización solamente limitó que los bancos privados pudieran recibir depósitos del público costarricense para intermediar y que beneficiaran a los dueños de los bancos, no se nacionaliza propiamente a los bancos privados, sino solamente la captación de dinero mediante depósitos, lo que permite que cualquier entidad bancaria pueda operar con otros servicios, como el Banco Lyon SA, que continúa operando hasta 1993 que es adquirido por el Banco del Istmo de Panamá; además de entrar en operación en 1968, el Bank of América SA y otros más, que muestran que es posible ofrecer al público otros servicios sin la captación de depósitos, aunque siguen presionando para que se les permita este servicio.

Desde 1972, la Ley 5044, de Regulación de Sociedades Financieras de Inversión y de Crédito Especial de Carácter No Bancario, facilitó el surgimiento de

entidades financieras privadas, pero siempre ejerciendo una fuerte presión de los sectores económicos del país y aún de ciertos grupos internacionales, que pretenden que la banca privada pueda realizar todo tipo de transacción bancaria, en igualdad de condiciones con los bancos estatales, favorecido desde 1982, porque la Agencia Internacional de Desarrollo (AID), facilitaba dinero a la banca privada por medio de CODESA. (UCR, s.f.)

Con este cambio, las políticas de corte neoliberal implementadas por el gobierno, se reiniciaron las condiciones para el desarrollo de la inversión privada, incursionando cadenas de comidas rápidas de franquicia norteamericana, se reactiva la producción, muy dañada también por fenómenos climatológicos, oportunidades que son aprovechadas por grupos de empresarios, deseosos de superación, optimismo y, constituyen diversas entidades financieras privadas de carácter bancario, pasando de cinco antes de 1979 a 20 en 1987, con lo que se va dando poco a poco la flexibilización o apertura bancaria.

Esto hace atractivo el país para la llegada de inversores privados por la oportunidad de llevar a cabo actividades bancarias, intermediar recursos, para apoyar el desarrollo del país, invirtiendo, el aporte de socios, en una amplia variedad de negocios de los sectores productivos y de servicios, para convertirse como agentes de progreso del país, por lo que el gobierno se ve obligado a regular la actividad y a la vez ejercer supervisión y dictar los mecanismos de control necesarios para garantizar estabilidad y garantías de cumplimiento para los inversionistas, por lo que, en 1988 promulga la Ley de Modernización del Sistema Financiero de la República, transformando la Auditoría General de Bancos (AGB) en la Auditoría General de

Entidades Financieras (AGEF), y, en 1995, al declararse de interés público la fiscalización de las entidades financieras, se crea la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), dotada de mayores poderes y mayor autonomía administrativa.

Con este panorama, el Banco Transfronterizo, estudiado, abre sus puertas en el país, con el aporte de sus socios, provenientes de diversas actividades productivas y empezó a experimentar un crecimiento sostenido de sus activos, captaciones del público y de su patrimonio, hasta llegar a convertirse en una importante fuente de actividad de intermediación, basada en una estrategia de servicio con valor agregado a los clientes.

Actividades principales, servicios o productos

La actividad principal del Banco Transfronterizo es la intermediación financiera, por medio de la cual se captan recursos del público y se obtiene financiamiento de instituciones financieras; los cuales son posteriormente utilizados, previa separación de las reservas de Ley; en el otorgamiento de operaciones de crédito a clientes, empresariales o personales; o en inversiones en títulos valores de alta calidad crediticia. Adicionalmente, cuenta con una amplia gama de productos y servicios para los clientes. (Prospecto, 2019)

Entre los productos y servicios más importantes destacan: crédito a corto, mediano y largo plazo para empresas, crédito hipotecario, crédito de consumo, crédito para vehículos, tarjeta de crédito, cuentas corrientes, cuentas de ahorro, certificados

de depósito a plazo, fideicomisos, compra/venta de divisas, envío y recepción de transferencias desde y hacia el exterior por medio de Swift, transferencias locales a otros bancos por intermedio del sistemas interbancario de pagos electrónicos, emisión de garantías de participación y cumplimiento, factoreo, recaudación de impuestos, cobro de servicios públicos, cartas de crédito, venta de cheques de viajero y otros servicios asociados a la entidad. (Prospecto, 2019)

Estructura organizativa

Como toda Sociedad Anónima, regulada mediante Ley 3284 Código de Comercio del 30 de abril de 1964 y leyes conexas vigentes en el país, el Banco Transfronterizo se constituye como una Sociedad Anónima, siendo la máxima autoridad de esta, la Asamblea General de Accionistas, quien tiene la función, entre otras, de nombrar la Junta Directiva, “que a su vez tiene la facultad de nombrar y destituir al Auditor Interno, Sub Auditor Interno y al Gerente General” (Prospecto, 2019).

A partir de la Gerencia General se encuentran diversos departamentos y oficinas operacionales, cada uno ocupado por personas de amplia trayectoria y con conocimientos acorde para el cargo.

2.2 Sistema Financiero

Antecedentes

La historia humana está llena de acontecimientos y descubrimientos que le han marcado hasta el presente, para bien o para mal, pero todo le hizo crecer y superar sus limitaciones, así como buscar la forma para satisfacer necesidades y demandas, inicialmente en su núcleo, luego en otros similares, es decir la sociedad, formada de grupos o asociaciones de personas con intereses individuales, que con el transcurrir de los siglos, fueron cambiando, adquieren mayor complejidad, principalmente al surgir el intercambio de bienes y posteriormente aparecer comercio.

Con el surgimiento del Estado, propiamente y sus diferentes instituciones. Como respuesta a la urgencia de los individuos de organizarse y buscar solución a sus necesidades, empieza a controlar ciertas actividades de la vida diaria, como la producción, del que tiene excedente e inicia el intercambio de productos, tipo de comercio que "(...) se basaba fundamentalmente en el trueque, con el que las personas intercambiaban objetos que no utilizaban por otros de mayor necesidad. (...)" (Monge, 2014, p.21)

Con esta actividad, inicia el proceso de la especialización humana en las diversas comunidades, y permite el desarrollo de aptitudes y ventajas comparativas, y de esta forma, luego por la necesidad de contar con algún medio representativo de valor por la venta de productos, aparece la moneda, también como retribución por los servicios, siendo esta "(...) quizás el antecedente por antonomasia del derecho

mercantil, de hecho, hoy en día sigue siendo el método más utilizado por todas las culturas del mundo. (...)" (Monge, 2014, p.21).

Es en la antigua Grecia, sociedad donde se produce la expansión de la actividad económica, en la metalurgia, cerámicas y construcción naval, que, con una relativa libertad política, logra surgir una burguesía mercantil y debido a la "(...) expansión colonial y su comercio generalizaron el uso de moneda acuñada. (...)" (Monge, 2014, p.23), pero es en el siglo IV a.C. durante la época clásica, cuando surgen las primeras asociaciones, las cuales, principalmente se concentran en el dominio y explotación de navíos, cuya propiedad solía ser colectiva, donde los socios se reparten los riesgos y las ganancias de la empresa marítima, y a la vez, las personas adineradas prestan dinero a los comerciantes.

Es en la Edad Media, cuando surge la configuración más antigua y aproximada de la actual sociedad comercial, aparece la figura del banco y las grandes compañías marítimas en Italia, y las sociedades familiares de Alemania, el surgimiento del mercader que extiende una red de negocios por todos los territorios.

El aumento de la actividad comercial y la necesidad de satisfacer diversas formas de consumo, producción y comercialización, a través de las distintas épocas se consolida la actividad comercial, hasta la Revolución Industrial, en que la producción en masa se hace patente y, con ello "(...) hasta nuestros días se consolida el sistema económico capitalista caracterizado por la producción industrial en masa y la actividad económica realizada por empresas-cuyas proporciones crecen progresivamente- está dominada por la especialización, la racionalización y la

concentración industrial. (...)” (Monge, 2014, p.42), por lo que surge con mayor vigor las sociedades por acciones, principalmente la sociedad anónima, como instrumento para el funcionamiento de las grandes empresas industriales, que dan marco al sistema capitalista.

Esto es resultado del crecimiento y desarrollo del capitalismo, que lleva a la necesidad de concentrar capitales, establecer relaciones de coordinación y de subordinación entre las sociedades de un mismo grupo y dinamiza las actividades comerciales.

Concepto

El diccionario de Banca fácil (s.f.) lo define de la siguiente manera:

Es un conjunto de instituciones, medio y mercado, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan las unidades de gasto con superávit hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit. Es un medio de canalización de recursos desde los ahorradores (personas que gastan menos de lo que ganan) a los prestatarios (personas que gastan más de lo que ganan). - Ahorradores: ofrecen su dinero con la esperanza de recuperarlo con intereses más adelante. - Prestatarios (inversores): demandan dinero sabiendo que tendrán que devolverlo con intereses más adelante. (p.31)

Otra forma de contribuir a la conceptualización, la ofrece Tezanos (2014) quien lo define como “conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los ahorradores hacia los prestatarios, para que éstos

puedan destinarlo a la inversión productiva, y esta inversión genere, a su vez, desarrollo y bienestar para la sociedad” (p.3).

Muy similar lo define Zunzunegui, 2012 (citado por Mora, 2016) “(...) conjunto de instituciones, entidades y operaciones a través de los cuales se canaliza el ahorro hacia la inversión, suministrando dinero u otros medios de pago para financiar las actividades de los operadores económicos” (p.26), lo que afirma que el sistema financiero son las entidades captoras y prestatarias de capital en un mercado financiero.

Características

Según lo recopilado de diversos autores, algunas de las características que tiene en sistema financiero, puede citarse:

La amplitud, que según Mora (2016) es la “referida a la cantidad de transacciones y activos financieros que se negocian” (p.27).

La profundidad, se refiere, según Mora (2016) “(...) a la cantidad de órdenes de compra y venta que se den en un mercado financiero.

Flexibilidad, que según Mora, 2016 se refiere “(...) a la capacidad de reacción que pueda darse ante cambios en el comportamiento del mercado, lo cual se verá reflejado en los precios del mismo” (p.28).

De tal manera, se conoce que cuanto mayor es el grado con que se cumplen estas características mayor compromiso habrá del mercado de competencia financiera.

Elementos de un sistema financiero

Los elementos son las instituciones que realizan la función u operación de intermediación entre las personas demandantes de recursos financieros y aquellos oferentes que desean colocar su capital con la intención de obtener beneficios, permitiendo que la entidad logre un lucro por su participación.

También los mercados, tanto monetarios como de capitales y, por último, sus medios, refiriéndose a los activos o títulos financieros.

2.3 Sistema Financiero Costarricense

Antecedentes

Antes del descubrimiento de América, en Europa se había desarrollado el comercio entre los puertos mediterráneos, donde se establecen factorías, dando origen al capital comercial con productos y riqueza procedente de la China e India, producto del intercambio.

Aunque el trueque o intercambio de productos era lo usual, con la llegada de los españoles se establece el sistema monetario de España y las monedas, fabricadas en oro y plata, traídas de Europa, eran escasas durante la Colonia, por lo que durante una época se utilizó el cacao como moneda, hasta que, llegada la independencia, una

de las primeras tareas de las autoridades, fue el de organizar un sistema monetario propio, con la fabricación de monedas.

En el año 1949, la Junta Fundadora de la Segunda República, acuerda su cierre definitivo, debido al deterioro de la maquinaria, abriendo paso a la modernización del sistema monetario del país y en el año 1950, se crea el Banco Central de Costa Rica.

A partir de entonces, se generaliza un modelo económico de prestación de servicios, que conforme a la demanda, el incipiente sistema financiero responde a esos requerimientos, pero de manera pasiva y no es hasta muchos años después, que se llega a evidenciar que el ahorro generado por los ahorrantes no se dirige automáticamente hacia los inversionistas, por lo que determinan “(...) que la asignación eficiente de los recursos financieros requiere de la presencia de un sistema que provea servicios especializados de intermediación, información, administración del riesgo, etc., que resultarían muy costosos si los asumieran directamente ahorrantes e inversionistas” (Loría, 2013, p.1)

Las décadas siguientes se caracterizan por una bonanza económica producto de los buenos precios del café en los mercados internacionales, aumento del aparato estatal e incremento del gasto público, buenos precios para los consumidores, pero la falta de disciplina Fiscal, el exceso de endeudamiento externo, la inestabilidad de precios, la inflación, la devaluación, la política de mantener un tipo de cambio nominal fijo, aumento de tasas de interés que afectó a todos los sectores, elevando el índice de pobreza, las reservas internacionales disminuyeron y cuando el financiamiento

externo cesó, el Banco Central se vio obligado a financiar al gobierno central, lo cual en definitiva, desencadenó la crisis de 1981-1982. (Herrera y Lizano, 2014)

A partir de este momento, las autoridades políticas y económicas, cambian el modelo de desarrollo del país, sustentado por la producción y la exportación de bienes agrícolas, principalmente el banano y el café, por uno nuevo basado en la promoción de exportaciones no tradicionales, apertura económica, ajustes estructurales y acuerdos con el Fondo Monetario Internacional, en Banco Mundial, favoreciendo el ingreso de importante ayuda, creando una nueva estructura socioeconómica costarricense, pero, “(...) era necesario perder el “temor al ajuste”. Esto significaba hacer frente a ciertos grupos de presión muy influyentes que, a no dudarlo, lucharían por obstaculizar e impedir el proceso de cambio. Al BC le correspondió asumir buena parte de esta tarea” (Herrera y Lizano, 2014, p.6), es decir, el Banco Central asumió un nuevo rol dentro del sistema Financiero Costarricense.

A partir de ese momento, el Banco Central toma decisiones con respecto a controlar la inflación, reformar la política monetaria, modificar el régimen cambiario, reforma y consolidación del sistema bancario costarricense, renegociación de la deuda externa, políticas de control sobre financiamiento externo y sobre las pérdidas del Banco Central (Herrera y Lizano, 2014), destacando para interés de este trabajo, la reforma a la política monetaria, para lo cual el Banco Central define que el programa:

- i. crediticio anual en el cual establecía, para cada uno de los cuatro bancos comerciales estatales (no existían bancos comerciales privados), límites

cuantitativos de crédito para alrededor de cincuenta actividades (topes de cartera).

ii. La fijación de las tasas de interés pasivas de los bancos comerciales, así como las tasas de interés activas para diferentes actividades.

iii. Además, el BC establecía también otras condiciones crediticias, por ejemplo, el monto máximo de crédito por hectárea para algunas cosechas agrícolas.

iv. Las operaciones de redescuento para suministrar liquidez a los bancos comerciales a fin de cumplir con la ejecución del programa crediticio. (Herrera y Lizano, 2014, p.10).

También, el BCCR deja de lado los instrumentos de control directos sobre aspectos monetarios para adoptar instrumentos indirectos, por lo que empieza a

(...) utilizar: – metas cuantitativas para algunas variables monetarias y crediticias, – encajes bancarios, – operaciones de mercado abierto para regular la liquidez del sistema financiero. Simultáneamente, el BC autorizó a los bancos comerciales a tomar sus propias decisiones en relación con: el monto de crédito que destinaban a cada actividad, la fijación de las tasas de interés pasivas y activas. Se dio libertad a los bancos comerciales para eliminar las tasas de intereses diferenciados por actividad económica. Además, el uso del redescuento se limitó sólo para hacer frente a problemas inmediatos de falta de liquidez y no como instrumento para aumentar su cartera de créditos. En síntesis, el BC otorgó libertad y flexibilidad a los bancos comerciales para tomar

sus decisiones sobre las operaciones pasivas y activas y asumir, consecuentemente, los riesgos correspondientes. En otras palabras, el BC forzó a los bancos a funcionar como verdaderos bancos comerciales. Este proceso se conoció como el “destete” de los bancos comerciales. El cambio en la política monetaria trajo aparejado otra ventaja importante por cuanto los instrumentos indirectos tienen efecto no sólo en el sector financiero formal, sino también sobre el informal. Así, se logra una mayor incidencia de la política monetaria lo cual le permite al BC alcanzar uno de sus objetivos importantes, a saber, una más amplia integración del sector financiero. (Herrera y Lizano, 2014, pp.10-11).

Estas acciones tomadas por las autoridades del Banco Central de Costa Rica entre 1983 y 1987, con el objeto de salir adelante de la crisis y también para limitar la intervención del Estado en el funcionamiento del mercado financiero, se logra a su vez reducir barreras de entrada y aumentar el grado de competencia con el que, en lo sucesivo va a operar el sistema financiero.

Por último, otro aspecto de interés para el trabajo, es el que se refiere a la reforma y consolidación del sistema bancario, al que el BCCR puso empeño para lograr la estabilidad macroeconómica del país y obtener tasas de crecimiento económico satisfactorias, lo que paulatinamente se va logrando con la creación de un sector de banca comercial privada, reformando la legislación para permitir que empresarios e inversionistas dispusieran de recursos para crear bancos privados y los que estaban, se les permitió captar recursos del público a plazos cada vez más cortos y con recursos provenientes de agencias para el desarrollo, se obtengan y canalicen

recursos financieros para promover empresas de exportación, a través de los bancos, públicos o privados, incluyendo los extranjeros y los conocidos Off Shore. (Herrera y Lizano, 2014), lo que le ha dado un dinamismo al Sistema Financiero Costarricense.

Por estas razones, al 20 de diciembre del 2019, el Sistema Financiero Costarricense se encuentra integrado, parcialmente², lo que se indica seguidamente:

Tabla N° 1 Entidades autorizadas por SUGEF, 2019

Bancos Comerciales del Estado:		
Banco de Costa Rica Banco Nacional de Costa Rica		
Bancos creados por Leyes Especiales:		
Banco Hipotecario de la Vivienda Banco Popular y de Desarrollo Comunal		
Bancos Privados:		
1. Banco BAC San José S.A. 2. Banco BCT S.A. 3. Banco Cathay de Costa Rica S.A. 4. Banco CMB (Costa Rica) S.A. 5. Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. 6. Banco General (Costa Rica) S.A. 7. Banco Improsa S.A. 8. Banco Lafise S.A. 9. Banco Promerica de Costa Rica S.A. 10. Prival Bank (Costa Rica) S.A. 11. Scotiabank de Costa Rica S.A.		
Empresas Financieras No Bancarias:		
1. Financiera Cafsa S.A. 2. Financiera Comeca S.A. 3. Financiera Credilat S.A. 4. Financiera Desyfin S.A. 5. Financiera G&T Continental Costa Rica, S.A.		
Organizaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito:		
1. Coocique R.L.	2. Coopavegra R.L.	3. Coopealianza R.L.
4. Coopeamistad R.L.	5. Coopeande No.1 R.L	6. Coopeaya R.L.
7. Coopebanpo R.L.	8. Coopecaja R.L.	9. Coopecar R.L.
10. Coopefyl R.L.	11. Coopegrecia R.L	12. Coopejudicial R.L.
13. Coopelecheros R.L.	14. Coopemédicos R.L.	15. Coopemep R.L.
16. Coopenae R.L.	17. Coopesanmarcos R.L.	18. Coopesanramón R.L.
29. Coopeservidores R.L.	20. Coopeuna R.L.	21. Credcoop R.L.
22. Servicoop R.L.		

² Se realiza parcialmente, porque la información de SUGEF es mucho más amplia.

<p>Entidades Autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo. 2. Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo.
<p>Otras Entidades Financieras:</p> <p>Caja de Ahorro y Préstamos de la ANDE.</p>
<p>Entidades Mercado Cambiario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Casa de Cambio Teledolar S.A. 2. Global Exchange Casa de Cambio S.A.
<p>CONGLOMERADOS Y GRUPOS FINANCIEROS ACTIVOS INSCRITOS EN LA SUGEF:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica y Subsidiarias 2. Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica y Subsidiarias 3. Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias 4. Conglomerado Financiero Caja de Ahorro y Préstamos de la ANDE 5. Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y Subsidiarias 6. CS Grupo Financiero 7. Grupo Financiero Alianza 8. Grupo Financiero BAC Credomatic 9. Grupo Financiero BCT GyCF-1 10. Grupo Financiero BNS de Costa Rica 11. Grupo Financiero Cafsa 12. Grupo Financiero Cathay 13. Grupo Financiero Citibank 14. Grupo Financiero Coocique 15. Grupo Financiero Coopenae 16. Grupo Financiero Davivienda 17. Grupo Financiero GMG 18. Grupo Financiero Improsa 19. Grupo Financiero Lafise 20. Grupo Financiero Prival
<p>Intermediarios:</p> <p>Banco Davivienda (Costa Rica) SA Banco Nacional de Costa Rica</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF, 2019.

Como se observa anteriormente, la banca privada supera en mucho a los bancos estatales, que solamente son dos, mientras los privados son un total de once.

2.4 La Banca

El antiguo Imperio Romano, no solo creó una gran potencia militar, extensión territorial, obras públicas como carreteras, oleoductos, murallas, palacios y otras edificaciones que formaron todo un sistema, que aún en la actualidad se mantiene vigentes, como el derecho, sino que también dieron forma a toda una organización financiera y su dominio a través de la creación de moneda y los procesos comerciales con otras culturas como la griega. (Acuña, 2014)

En un principio el trueque era la forma común de intercambio o compra de productos, hasta que hace su aparición la moneda y algunos ciudadanos se aprovecha de esto para acaparar e iniciar el sistema de préstamos, inicialmente eran los generales del ejército, pero poco a poco, grupos de amigos acumulan dinero y riqueza, mientras que otros tienen escasos para producir, por lo que tienen necesidad de recurrir a los primeros para que les presten para poder continuar sus operaciones productivas y comerciales, surgiendo con el transcurso de los años, la figura del Banco. (Acuña, 2014), posterior al surgimiento de la moneda o dinero.

También, como el trueque resulta, con el tiempo, inapropiado, se recurre a los metales, como medio de pago, en lingotes de oro y plata, pero con el inconveniente que muchas veces los aparatos para pesar no estaban disponibles, por lo que se recurre a la acuñación de monedas, representando un avance significativo en el desarrollo posterior del dinero, pero ante la posibilidad de robo o pérdida, el costo de

transporte y al no existir un retorno en forma de intereses sobre las monedas, surge la práctica de poner esos metales en custodia de los orfebres, por estar estos acostumbrados a trabajar y habían ideado maneras de protegerlos y conforme la práctica se hizo más común, los orfebres empezaron a cobrar comisiones a cambio de conservar intacto los metales preciosos y las monedas, siendo estos, los primeros banqueros, según lo recopilado de Acuña (2014), Skinner (2016).

Posteriormente se hizo innecesario mantener en custodia los metales y se fueron ganando la confianza del propietario de estos y fueron entregando recibos de depósito con los que podían efectuar pagos y con el transcurrir del tiempo, surge el dinero.

La palabra dinero procede del latín "*pecunia*, que se según Morales 2009 (como se cita en Acuña, 2014), se deriva de "*pecus*, ganado, porque para los pastores, en la antigüedad, el dinero consistía en el ganado" (p.5)) y posteriormente, en el Imperio Romano se le denomina "*Pecunia*" que según Calatayud (2015) significa "moneda o dinero, riqueza" (p.227), lo que los habitantes del imperio consideraban como "*Pecunia communis est rerum utilium mensura*", que significa "el dinero es la medida común de todas las cosas útiles" (Calatayud, 2015, p.227), por lo que su uso se hizo cada vez más común y se extendió por todas las regiones conocidas en ese momento y hasta la actualidad, como medio de pago en las transacciones comerciales.

Por otra parte, como se ha anotado anteriormente, el surgimiento del banco como entidad financiera, se da por un asunto de necesidad, tanto de quienes tienen capital y de los que lo ocupan, se desprende entonces, que un banco es una sociedad

financiera, cuyo objetivo central es operar en el mercado de capitales y otorgar créditos para financiar las actividades de producción y la venta de bienes a mediano y largo plazo; realizar las transacciones u operaciones financieras, que la ley permita, con el público y empresas.

En Costa Rica, existe la banca estatal, la banca privada, a la cual pertenece la Entidad objeto de estudio de esta investigación y las financieras; ambas dependen de la política dictada por el Banco Central y son supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

El desarrollo de la banca en Costa Rica.

La historia de la banca en Costa Rica se inicia por la presencia inicial de la banca privada, luego la mixta que alcanza un desarrollo importante como banca estatal, y durante las últimas décadas del siglo XX, aparece nuevamente la banca privada.

Al dar lectura y compilar documentos y publicaciones de varios autores, entre ellos a Gil (1982), Hernández (1986), Meléndez (1977), Lizano (1987)) y otras publicaciones, en la Costa Rica de 1821, cuando llega la noticia de la independencia, es una provincia de la Capitanía General de Guatemala, que no cuenta con muchas expectativas de desarrollo, presenta una economía incipiente basada en cultivos de poco impacto en su desarrollo económico y social.

La provincia no contaba adecuadas vías de comunicación, ni el comercio con productos de exportación, los derivados de la agricultura apenas cubrían las escasas

necesidades de la importación y una población, mayoritariamente indígena, se encontraba en pobreza, con una producción de sobrevivencia.

En el siglo XIX el país inicia el cultivo del café y su expansión por muchas zonas del país, lo que ocasiona cambios sociales económicos y políticos, así como la construcción de vías de comunicación y el desarrollo del país se va dando poco a poco, con el monocultivo del café y cacao, para ir respondiendo a la apertura de mercados en Europa.

Ante la necesidad de enfrentar los costos de la producción, el sector cafetalero debe buscar financiamiento externo, el que se da de casas comerciales extranjeras, de origen inglés, principalmente, ofreciendo como garantía las cosechas y propiedades, lo que hace que muchos pequeños y medianos propietarios pierdan ambas por no poder hacer frente a las deudas contraídas.

Ante las pérdidas sufridas por muchos propietarios, el Estado realiza esfuerzos, en 1847, para la creación del primer banco, iniciativa rechazada en dos oportunidades por el Congreso y no es hasta el año 1863 que se funda el Banco Anglo Costarricense, con capital público y privado, que posteriormente con la nacionalización bancaria, queda como público, siendo una entidad que juega un papel importante en el desarrollo del país y de la actividades comerciales, hasta su cierre definitivo en 1994.

En el año 1877 se funda el Banco de la Unión, a partir de 1890 se le conoce con el nombre de Banco de Costa Rica, institución privada, nombre que mantiene hasta la fecha y, en 1914 se funda el Banco Internacional de Costa Rica, como una iniciativa de banca estatal, que responde al pensamiento reformista del gobierno en

turno, que considera que el Estado debe tener una participación importante en el desarrollo económico y social del país. Es en el año de 1936 se toma el nombre de Banco Nacional de Costa Rica.

El proceso de nacionalización de la banca, iniciado en 1949 se buscaba establecer un monopolio a favor de las instituciones bancarias del Estado para captar recursos del público y bajo el principio de que el manejo de los depósitos del público y concesión de crédito son de carácter público, creándose en 1953 el Banco Central de Costa Rica, que junto con los bancos estatales emprenden políticas de desarrollo y poco a poco la influencia bancaria se da en todo el país, buscando el equilibrio económico y social, de acuerdo con el modelo de desarrollo establecido por los gobiernos de turno.

Para el año 1995, la banca privada tiene acceso a los depósitos en cuenta corriente, no sin antes haber superado las corrientes contrarias de ciertos sectores que se oponían a esta posibilidad, alegando que sería la quiebra del sector bancario estatal y se inicia, entonces, una fuerte competencia entre los bancos estatales y privados por la captación y colocación de recursos.

El auge de bancos privados, va consolidando poco a poco servicios que la población y sectores emergentes de la economía van necesitando y surgen bancos como BCT, Bac San José, Improsa, Lafise, Cathay, Banco Promerica, Scotiabank y otros, que satisfacen diversos requerimientos de los sectores productivos y de servicios de la economía costarricense.

Mientras tanto, la banca estatal, lejos de atemorizarse ante la competencia, se ha especializado y profesionalizado sus estructuras, lo que le ha permitido mantener su liderazgo en el mercado, con algunas ventajas como es el fondeo a bajo costo, la garantía del Estado, una mayor cobertura en todo el país con sucursales y agencias en casi todas las cabeceras de cantón y otros lugares estratégicos.

La banca en Costa Rica, es clasificada según la SUGEF en tres grupos: bancos comerciales del Estado, bancos creados mediante leyes especiales y los bancos privados, y por su dinamismo, se requiere más y mejor control, así como supervisión para velar por la estabilidad, solidez y eficiencia en el manejo de los recursos privados y públicos.

Cualquiera que sea la razón de un banco, su función es captar fondos (depósitos) de entes con dinero (superavitarios), aglomerarlos y prestarlos a quienes los necesitan (entes deficitarios) y, según la Ley 1644 (A.L., 1953):

Solamente los bancos establecidos conforme con lo dispuesto en esta ley podrán usar su nombre comercial en la descripción de sus negocios, en la papelería o en la publicidad, las palabras "banco", o "establecimiento bancario" o derivados de estos términos que califiquen sus actividades como de carácter bancario. (Artículo 7)

Por lo que una entidad bancaria, una vez completado el procedimiento de inscripción y obtenga la autorización de conformidad a la ley, podrá ejercer todas las actividades comerciales, además de las obligaciones que dicta la Ley 1644 (A.L.,1953):

- 1) Colaborar en la ejecución de la política monetaria, cambiaria, crediticia y bancaria de la República.
- 2) Procurar la liquidez, solvencia y buen funcionamiento del Sistema Bancario Nacional.
- 3) Custodiar y administrar los depósitos bancarios de la colectividad. Cuando se trate de bancos privados que capten recursos en cuenta corriente o de ahorro a la vista, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 59 de esta ley.
- 4) Evitar que haya en el país medios de producción inactivos, buscando al productor para poner a su servicio los medios económicos y técnicos de que dispone el Sistema. (Así reformado por el artículo 162, inciso a), de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N° 7558 del 3 de noviembre de 1995) (Artículo 3).

Esta situación hace que la banca estatal, según la Constitución Política de 1949, sean “instituciones autónomas del Estado gozan de independencia administrativa y están sujetas a la ley en materia de gobierno” (artículo 188) y que en concordancia con la Ley 1644 (1953) dicta:

Cada Junta Directiva ejercerá sus funciones con absoluta independencia y bajo su exclusiva responsabilidad, dentro de las normas establecidas por las leyes, reglamentos aplicables y principios de la técnica. Los miembros de las juntas directivas tendrán la más completa libertad para proceder en el ejercicio de sus

funciones conforme con su conciencia y con su propio criterio, por cuya razón serán personalmente responsables de su gestión en la dirección general del respectivo banco. Sobre ellos pesará cualquier responsabilidad que conforme con las leyes pueda atribuírseles por dolo, culpa o negligencia. Quienes no hubieren hecho constar su voto disidente, responderán personalmente con sus bienes de las pérdidas que le irroque al Banco, por la autorización de operaciones prohibidas por la ley, o que hayan sido autorizados mediante dolo, culpa o negligencia. La asunción de algún margen de riesgo comercial no será un hecho generador de responsabilidad personal en tanto haya tenido adecuada proporción con la naturaleza emprendida y no se haya actuado con dolo, culpa o negligencia; todo de conformidad con las reglas de la sana negociación bancaria. Tratándose de materia sancionatoria en todos los casos en que intervenga la Superintendencia General de Entidades Financieras (*), corresponderá al órgano que deba dictar el acto final dar la audiencia respectiva al funcionario o los funcionarios implicados. El presidente y los demás directores bancarios se concretarán en sus funciones al ejercicio de las atribuciones que por ley les han sido conferidas, sin abarcar funciones privativas de la administración, ni influir en los funcionarios encargados de dictaminar sobre el otorgamiento de créditos, ni gestionarlos por ellos mismos en favor de persona alguna, salvo extender referencias respecto al gestionante que conozcan. El incumplimiento de lo anterior será causal para que sean removidos por el Consejo de Gobierno. (Así reformado por Ley No. 7107 de 4 de noviembre de 1988, artículo 4º). (* Así modificado el nombre del ente

contralor bancario por el artículo 176 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N.º 7558 de 3 de noviembre de 1995). (artículo 27)

Lo anterior es importante, puesto que los directores, además de cumplir con las funciones que le dicta la ley, requiere que muestren solvencia moral, además de la técnica, disciplina para estudiar todos los asuntos que le competen y disponibilidad de tiempo, o para figurar, sino para la toma de decisiones políticas como órgano colegiado.

Por otro lado, la banca privada, como se ha hecho referencia, estaba marginada, hasta que se aprueban leyes, ya mencionadas y como el Código de Comercio promulgado en la Ley No. 3284 de 1964 permitió a las sociedades anónimas emitir títulos para financiarse; la Ley de Regulación de Empresas Financieras no Bancarias No. 5044 de 1972, que facilitó captar recursos del público mediante la emisión de certificados de inversión en colones, con plazos mayores a los seis meses, y en el año 1978, la Junta Directiva del Banco Central acuerda eliminar la fijación de las tasas de interés de los intermediarios financieros; flexibilización que permitió el desarrollo de nuevas entidades bancarias privadas, pero a la vez mejores controles de supervisión.

2.5 Órganos de control y supervisión del sistema financiero costarricense

Los bancos estatales y privados, así como las entidades que realicen algún tipo de actividad de intermediación, captación, préstamo, están regulados por distintas leyes

y normas, que se citan más adelante y a la vez por entes de supervisión y regulación como el Banco Central de Costa Rica, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y Superintendencia General de Seguros (SUGESE), cada una para su campo y especialidad.

Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)

Es creado mediante la Ley 7732, Ley Reguladora del Mercado de Valores del 17 de diciembre de 1997, constituido como un órgano colegiado de dirección superior, con la finalidad de uniformar e integrar las actividades de regulación y supervisión del Sistema Financiero Costarricense y es así como se unifican en “(...) un solo solo cuerpo colegiado las competencias que antes tenían cada uno de los Consejos Directivos de los Órganos Supervisores” (CONASSIF, 2019, párr.1) y es así como se define las funciones de la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE.

Para cumplir con la misión “Velar por la estabilidad, la solidez y el eficiente funcionamiento del sistema financiero” y la visión “mantenerse como un sistema de regulación y supervisión fundamentado en las mejores prácticas que opere con rigurosidad, oportunidad, ética y transparencia” (CONASSIF, 2019), realiza las funciones siguientes, entre otras:

1. Nombrar y remover al Superintendente General de Entidades Financieras, al Superintendente General de Valores, al Superintendente General de Seguros y al Superintendente de Pensiones; asimismo, a los respectivos intendentes y Auditor Interno del CONASSIF
2. Aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que, conforme a la ley, deben ejecutar la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Superintendencia General de Valores, la Superintendencia General de Seguros y la Superintendencia de Pensiones. No podrán fijarse requisitos que restrinjan indebidamente el acceso de los agentes económicos al mercado financiero, limiten la libre competencia ni incluyan condiciones discriminatorias.
3. Ordenar la suspensión de las operaciones y la intervención de los sujetos regulados por las Superintendencias, además, decretar la intervención y solicitar la liquidación ante las autoridades competentes. [...]
9. Reglamentar el intercambio de información que podrán realizar entre sí las diferentes Superintendencias, para el estricto cumplimiento de sus funciones de supervisión prudencial. La Superintendencia que reciba información en virtud de este inciso, deberá mantener las obligaciones de confidencialidad a que está sujeto el receptor inicial de dicha información.
10. Aprobar las normas generales de organización de las Superintendencias y la auditoría interna.

14. Aprobar las normas que definan cuáles personas físicas o jurídicas, relacionadas por propiedad o gestión con los sujetos fiscalizados, se considerarán parte del mismo grupo de interés económico, para asegurar una diversificación adecuada de las carteras y resolver y evitar los conflictos de interés.

15. Aprobar las disposiciones relativas a las normas contables y de auditoría, según los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como la frecuencia y divulgación de las auditorías externas a que obligatoriamente deberán someterse los sujetos supervisados. En caso de conflicto, estas normas prevalecerán sobre las emitidas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (CONASSIF, 2019, p.3)

Al cumplir con lo anterior, puede alcanzar los objetivos institucionales:

Objetivo 1: Establecer la regulación y supervisión que coadyuve a la estabilidad y solvencia del sistema financiero.

Objetivo 2: Velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros.

Objetivo 3: Velar por el eficiente, transparente e íntegro funcionamiento de los mercados financieros.

Objetivo 4: Promover la mejora continua mediante la integración y homogenización de procesos basados en altos estándares tecnológicos (CONASSIF, 2019, p.4)

Como institución pública, el CONASSIF se le concede importancia nacional al ser el ente que le corresponde aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que deben ejecutar la SUGEF y demás Superintendencias y que, de las buenas decisiones, surge la normativa y acuerdos, pues de esta, depende, en parte, la estabilidad y desarrollo del Sistema Financiero Costarricense y credibilidad de los ciudadanos usuarios de las entidades financieras.

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

Antecedentes

Una vez que fuera fundado el Banco Central de Costa Rica y ante la necesidad de ejercer una vigilancia efectiva y permanente de las entidades bancarias existentes en el país, se crea un departamento en el BCCR, que se denomina Auditoría General de Bancos, cuya sigla es AGB y que según la ley 1552 del año 1952, señala entre otros, como una de sus funciones “ (...) 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” (artículo 44).

En el año 1988 durante la Modernización del Sistema Financiero, se promulga la ley 7107, se transforma la AGB en la Auditoría General de Entidades Financieras, (AGEF), al modificarse la ley 1552 del año 1952, como “(...) un órgano de desconcentración máxima adscrito al Banco Central (...)” (Artículo 124), es decir, esta

técnica administrativa se refiere al traslado de competencias dentro de la misma estructura, pero se le asignan competencias específicas para que alcance sus objetivos, como en este caso, que la AGEF se encuentra adscrito a un ente superior, el banco Central, sin estar sujeto a subordinación en cuanto al desarrollo de las competencias desconcentradas, por lo que prácticamente desaparece la relación de jerarquía en cuanto a dichas competencias.

Esta figura de desconcentración máxima está definida en la Ley General de Administración Pública, número 6227 del 20 de diciembre de 1978, el cual establece que "Todo órgano distinto del jerarca estará plenamente subordinado a éste y al superior jerárquico inmediato, salvo desconcentración operada por ley" (artículo 83, inciso 1) y es desconcentración máxima "(...) cuando el inferior esté sustraído además, a órdenes, instrucciones o circulares del superior" (artículo 83, inciso 3), por lo que se entiende que en la AGEF el superior, no puede avocar las competencias ni revisar su conducta.

Es así como la AGEF fiscaliza el funcionamiento de los bancos operando en el país, incluido el mismo BCCR, las sociedades financieras de carácter no bancario y las demás entidades públicas o privadas, independientemente de su naturaleza jurídica, que operasen en actividades de intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros, directa o indirectamente, o en la prestación de otros servicios bancarios.

En el año 1995, al aprobarse la ley 7558, Ley Orgánica del banco Central de Costa Rica, se da la declaratoria de interés público a la fiscalización de las entidades

financieras, por lo que se constituye la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), con mayores poderes y autonomía administrativa, estableciendo el novedoso modelo de supervisión bajo el enfoque:

(...) ex ante el cual pretende garantizar la transparencia, promover el fortalecimiento y fomentar el desarrollo del sistema financiero de la República, y amplía su ámbito de fiscalización, sometiendo bajo su control a todas las entidades que realicen actividades de intermediación financiera dentro del territorio nacional, o que hayan sido autorizadas por el Banco Central a participar en el mercado cambiario. (BCCR,2018, párr. 6)

En la actualidad, los objetivos de la SUGEF (2020) son:

La SUGEF será un ente supervisor modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, su capacidad innovadora y su personal altamente capacitado y motivado, apoyado en un marco legal sólido, y procesos y tecnología efectivos.

Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad

El análisis precedente, muestra que a través de la historia, la SUGEF es, en la actualidad, una institución que viene a dar estabilidad al sistema financiero costarricense, debido a los cambios que la han transformado desde sus inicios, para

que actué con mayor rigurosidad en el presente, con nuevas regulaciones para identificar riesgos y calificar la capacidad crediticia de los deudores y evitar riesgos que desestabilicen el Sistema Financiero Nacional, de ahí las normas legales que han sido aprobadas por la Asamblea Legislativa y acuerdos tomados a lo interno de la SUGEF, con esa finalidad.

2.6 Normativa

Según la página oficial de la SUGEF, (2020) las siguientes son las normas legales vigentes, entre otras se pueden citar:

shorturl.at/lqsz2

Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley 7558) del 27 de noviembre de 1995

Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (Ley 1644) del 27 de setiembre de 1953

Ley de asociaciones cooperativas y creación del Instituto de Fomento Cooperativo (Ley 4179) del 22 de agosto de 1968

Ley reguladora de empresas financieras no bancarias (Ley 5044) del 22 de setiembre de 1972

Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (Ley 8204) del 11 de enero del 2002

Ley reguladora de la actividad de intermediación financiera de las organizaciones cooperativas (Ley 7391) del 24 de abril de 1994

Ley sobre destino de utilidades que obtengan los bancos por bienes adjudicados en remate (Ley 4631) del 18 de agosto de 1970.

Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores

SUGEF 15-16 Reglamento sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo

Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez

SUGEF 19-16 Reglamento para la determinación y el registro de estimaciones contracíclicas

SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas

SUGEF 27-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito

SUGEF 30-18 Anexos a la normativa SUGEF 30-18 RIF

SUGEF 30-18 Reglamento de Información Financiera

SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades

Acuerdo SUGEF 4-04 Reglamento sobre el grupo vinculado a la entidad

Acuerdo SUGEF 5-04 Reglamento sobre límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económico

SUGEF 9-08 Reglamento para la autorización y ejecución de operaciones con derivados cambiarios

SUGEF 21-16 Reglamento sobre suficiencia patrimonial de grupos y conglomerados financieros

SUGEF 23-17 Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Mercado, de Tasas de Interés y de Tipos de Cambio

SUGEF 13-19 Reglamento para la Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales

SUGEF 11-18 Reglamento para la inscripción y desinscripción ante la SUGEF de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 Y 15 bis de la Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Ley 7786

SUGEF 12-10 Normativa para el cumplimiento de la ley N° 8204

SUGEF 6-05 Reglamento sobre la distribución de utilidades por la venta de bienes adjudicados (Artículo 1 de la Ley N° 4631)

SUGEF 8-08 Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros

SUGEF 22-18 Reglamento sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia

SUGEF 2-10 Reglamento sobre administración integral de riesgos

SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo

SUGEF 14-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información

SUGEF 32-10 Reglamento General de Auditores Externos

SUGEF 18-16 Reglamento sobre gestión del riesgo operativo

SUGEF 25-11 Decreto Ejecutivo 38292-H

SUGEF 7-06 Reglamento del centro de información crediticia

SUGEF 10-07 Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros

SUGEF 20-00 Reglamento para la supervisión auxiliar por parte del banco hipotecario de la vivienda (Banhvi)

Acuerdo 18-16

Se refiere al Reglamento sobre gestión del riesgo operativo, fue aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 5 del acta

de la sesión 1242-2016, celebrada el 5 de abril del 2016, rige a partir de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”, que “tiene como objeto establecer los requerimientos mínimos que deben observarse en la gestión de riesgo operativo” (artículo 1).

La Junta Directiva o autoridad equivalente, junto con la Administración Superior, deben velar por que las acciones y herramientas que desarrolle la entidad para la gestión del riesgo operativo, estén plenamente integradas a su proceso institucional de administración integral de riesgos y que sean acordes con su tamaño, complejidad, volumen de sus operaciones y perfil de riesgo. En este sentido deben asignar los recursos necesarios para su implementación, sostenibilidad y mejora a través del tiempo. (artículo 2)

El artículo 5 señala:

La estrategia debe considerar el establecimiento y mantenimiento de límites de tolerancia al riesgo operativo conforme al artículo 9 del Acuerdo SUGEF 2-10 y de un marco o proceso que comprenda las siguientes etapas:

- Identificación.
- Medición y evaluación.
- Control y mitigación.
- Monitoreo e información. (p 8)

Se presenta parcialmente³ los lineamientos generales del Acuerdo SUGEF 18-16 Reglamento sobre gestión del riesgo operativo:

Tabla N° 2 Línea de negocios genérica para intermediarios financieros

Línea	Nivel 1	Nivel 2
1	Finanzas corporativas	1.1 Finanzas corporativas
		1.2 Finanzas de administraciones locales y públicas
		1.3 Banca de inversión
		1.4 Servicios de asesoramiento
2	Tesorería	2.1 Tesorería por cuenta de terceros
		2.2 Tesorería posiciones propias
		2.3 Tesorería tradicional
3	Banca Minorista	3.1 Banca de Personas
		3.2 Banca Privada (personas alto poder adquisitivo)
		3.3 Banca de Desarrollo Minorista
4	Banca Comercial	4.1 Banca Corporativa
		4.2 Banca Empresarial
		4.3 Banca de Desarrollo Comercial
		4.4 Banca de Segundo Piso
5	Tarjetas	5.1 Tarjetas de crédito y débito (marcas propias o administradas)
		5.2 Administración y adhesión de comercios
6	Cobros, Pagos y Liquidación	6.1 Cobros, Pagos y liquidación
7	Administración de Activos	7.1 Administración de Fondos de Cesantía
		7.2 Administración del peaje bancario y otros
		7.3 Administración de fideicomisos
		7.4 Administración de fondos de pensión
8	Otros servicios	8.1 Custodia
		8.2 Comercialización de Seguros autoexpedibles
		8.3 Tecnología de información y comunicación
		8.4 Cambios y transformaciones organizacionales
		8.5 Otros procesos transversales a la organización

Fuente: Elaboración propia con datos de Acuerdo SUGEF 18-16.

³ Se realiza parcialmente, porque la información de Acuerdo SUGEF 18-16 es mucho más amplia

Se presentan orientaciones generales para la asignación de las líneas de negocio según SUGEF 18-16:

- a) La entidad, cuando sea pertinente, puede desagregar sus líneas de negocio a subcategorías de actividades que desarrolla y que sean particulares a su giro de negocio o naturaleza, dicha desagregación constituye el nivel 3 y debe mantener la secuencia numérica dispuesta.
- b) Cualquier actividad que no pueda asignarse con facilidad a las líneas de negocio, pero que representa una función auxiliar a una actividad incluida en el nivel 2, debe ser asignada a la línea de negocio en que se ubica dicha actividad principal.
- c) Si una actividad auxiliar presta apoyo a más de una línea de negocio, debe utilizarse un criterio de asignación objetivo.
- d) El nivel de desagregación del nivel 3 debe permitir a la entidad asignar e imputar de forma razonable los eventos de riesgo, tal condición implica que la Administración Superior de la entidad deba establecer un proceso para definir la asignación de nuevas actividades o productos.
- e) La segregación de nivel 3 debe mantener un registro descriptivo que permita comprender claramente el tipo de actividades que involucra, de manera tal que limite la posibilidad de duplicación y que facilite la asignación de nuevas actividades o productos. (p.21)

Categorías de eventos de pérdida por riesgo operativo

Corresponden a los eventos de pérdida dispuestos por el Comité de Basilea, que la entidad puede ajustar de acuerdo con sus características y abriendo subcategorías cuando sea pertinente.

- a) Fraude interno: Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicado, al menos, un miembro de la empresa, y que tiene como fin obtener un beneficio ilícito.
- b) Fraude externo: Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir la legislación, por parte de un tercero, con el fin de obtener un beneficio ilícito.
- c) Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo: Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamos por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad o discriminación.
- d) Clientes, productos y prácticas empresariales: Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación empresarial frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.

- e) Daños a activos materiales: Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.
- f) Interrupción del negocio y fallos en los sistemas: Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas.
- g) Ejecución, entrega y gestión de procesos: Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores. (p.21)

Acuerdo 24-00

Reglamento para juzgar la situación económica financiera de las entidades fiscalizadas, vigente desde el 6 de julio del año 2001, una vez publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°6, siendo aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 8, del Acta de la Sesión 197-2000, celebrada el 11 de diciembre del 2000, que tiene por objeto de calificar globalmente a las entidades financieras desde la perspectiva cuantitativa y desde la cualitativa.

Según señala el artículo 1, en lo que interesa:

(...) La calificación cuantitativa consta de seis elementos sujetos a análisis denominados CAMELS [...] • Capital • Activos • Manejo o Gestión • Evaluación de rendimientos • Liquidez • Sensibilidad a riesgos de mercado. El elemento de Capital será evaluado con un indicador; y los elementos de Activos, Manejo,

Evaluación de rendimientos, Liquidez y Sensibilidad a riesgos de mercado, serán evaluados con dos indicadores.

El capital financiero que, son todos aquellos recursos de base monetaria que la empresa o emprendimiento requiere para el cumplimiento de sus objetivos, es a los que la SUGEF ejercer supervisión para evaluar el compromiso patrimonial, y según los resultados, así será la calificación según la siguiente tabla contenida en el artículo 2:

Tabla N° 3 Compromiso patrimonial

	Nivel normal	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Compromiso patrimonial	Igual o menor a 0%.	Igual o menor a 10% pero mayor a 0%	Igual o menor a 20% pero mayor a 10%	Mayor a 20%.

Fuente: SUGEF 24-00, artículo 2, 2020.

Los activos se evalúan “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” (artículo 3), según la siguiente tabla:

Tabla N° 4 Evaluación de los activos

Cartera con morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	Nivel normal	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

Paritario (Minorita)	1	Igual o menor a 5%	Igual o menor a 10% pero mayor a 5%	Igual o menor a 15% pero mayor a 10%	Mayor a 15%
Paritario (Empresarial)	2	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%
Paritario (Diversificado)	3	Igual o menor a 4%	Igual o menor a 10% pero mayor a 4%	Igual o menor a 15% pero mayor a 10%	Mayor a 15%

Fuente: SUGEF 24-00, artículo 3, 2020.

Tabla N° 5 Evaluación sobre el rendimiento

	Nivel normal	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Utilidad o Pérdida Acumulada Trimestral	Utilidades acumuladas trimestrales iguales o mayores al 0%	Pérdidas acumuladas trimestrales iguales o menores al 5% del patrimonio promedio trimestral	Pérdidas acumuladas trimestrales mayores al 5% pero iguales o menores al 15% del patrimonio promedio trimestral	Pérdidas acumuladas trimestrales mayores al 15% del patrimonio promedio trimestral

Fuente: SUGEF 24-00, artículo 5, 2020.

Cuando se analizan los indicadores financieros de la entidad bancaria, se inicia determinando el margen financiero, que se refiere a las ganancias netas generadas por el negocio de intermediación, es decir, la resta entre los ingresos financieros y los egresos financieros y constituye una medida de la eficiencia operativa con la que las entidades financieras trasladan el ahorro del público hacia algún tipo de inversión productiva, resultando su medición de gran importancia dentro del análisis de la situación del Sistema Financiero Nacional.

Acuerdo 1-05

Precisamente el interés de este trabajo de investigación es el Acuerdo SUGEF 1-05, que el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 7 del Acta de la Sesión 540-2005, celebrada el 24 de noviembre del 2005, acuerda aprobar el Acuerdo SUGEF 1-05 denominado “Reglamento para la Calificación de Deudores”, cuyo objetivo es cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros, según señala el artículo 1.

El reglamento es aplicable obligatoriamente a todas las entidades supervisadas excepto “a las operaciones de crédito realizadas por entidades supervisadas por la SUGEF mediante operaciones diferidas de liquidez, en moneda nacional y extranjera y bajo la modalidad no garantizada, efectuadas con el Banco Central de Costa Rica como contraparte directa” (artículo 2).

De igual manera, se presenta una serie de definiciones de conceptos como capacidad de pago, comportamiento de pago histórico, crédito revolutivo, deudor y codeudor, morosidad, operación back to back, operación crediticia y sus tipos, riesgo de crédito, valor ajustado de la garantía, riesgo cambiario del crédito, entre otros, que clarifican los términos más usados para comprender el Acuerdo SUGEF 1-05 sobre el Reglamento para la calificación de Deudores.

Es oportuno mencionar que se define morosidad como:

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 (Acuerdo SUGEF 1-05, 2005, p.5)

Esta morosidad se presenta en las operaciones de crédito, que el mismo Acuerdo SUGEF 1-05 define como:

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).

Además, se incluye aquella operación denominada operación crediticia especial a la "(...) que por sus condiciones contractuales de pago pueda ser utilizada para evitar

la mora o que por las modificaciones a sus condiciones contractuales de pago puedan estar ocultando la mora de la operación” (p.5).

La normativa considera como operaciones especiales las siguientes:

(...) 1. La operación crediticia adquirida por la entidad que corresponda a un deudor respecto del cual la misma entidad hubiese vendido, cedido o de cualquier otra forma traspasado al menos una operación con anterioridad.

2. la operación crediticia modificada más de una vez en un periodo de 24 meses mediante readecuación, prórroga, refinanciamiento o una combinación de estas modificaciones;

3. el crédito revolutivo, excepto los siguientes casos:

- i. aquel destinado exclusivamente para la emisión de avales, garantías de cumplimiento y garantías de participación,
- ii. aquel destinado al financiamiento de ciclos definidos de negocio cuyos desembolsos no sean readecuados, prorrogados o refinanciados, excepto capital de trabajo,
- iii. aquel destinado al financiamiento de capital de trabajo, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:
 - a. el saldo total desembolsado, sea reducido a cero durante un periodo no menor de dos semanas por lo menos una vez cada doce meses,

b. o el deudor cumpla, simultáneamente, las siguientes condiciones:

1. se ubique en Nivel 1 o Nivel 2 de capacidad de pago. En caso de que la capacidad de pago sea Nivel 2, deberá existir en el expediente un análisis semestral de la capacidad de pago del deudor, y éste no podrá permanecer en este nivel por más de un año. Este párrafo no aplica para deudores clasificados en Grupo 2,
2. se ubique en Nivel 1 de Comportamiento de Pago Histórico, y
3. se presente una morosidad igual o menor a 30 días

iv. las operaciones de tarjeta de crédito,

1. la operación de pago único de principal a la fecha de vencimiento con un plazo mayor a seis meses y la operación de pago único de principal e intereses a la fecha de vencimiento con un plazo mayor a tres meses. Se exceptúa de esta disposición, las operaciones crediticias cuya fuente de repago sea mediante la liquidación de bonos de deuda política;
2. la operación que a juicio de la entidad califique como operación crediticia especial; y

3. la operación crediticia que a juicio de la SUGEF está siendo utilizada para evitar la mora o, por las modificaciones que ha sufrido, está ocultando la mora de la operación.

Se excluye la operación Back to Back, las operaciones contingentes, la operación de pago único de principal a la fecha de vencimiento con un plazo mayor a seis meses y menor a un año, cuyo destino sea exclusivamente el sector agrícola, para los cultivos que a juicio de la SUGEF presenten usualmente un flujo de caja que hace necesario una operación crediticia de pago único de principal a la fecha de vencimiento. Estos cultivos deben ser definidos por la SUGEF en los Lineamientos Generales.

- j. Operación prorrogada: Operación crediticia en la que por lo menos un pago total o parcial de principal o intereses ha sido postergado a una fecha futura en relación con las condiciones contractuales vigentes.
- k. Operación readecuada: Operación crediticia en la que por lo menos una de las condiciones de pago contractuales vigentes ha sido modificada, excepto la modificación por prórroga, la modificación por pagos adicionales a los pactados en la tabla de pagos de la operación, la modificación por pagos adicionales con el propósito de disminuir el monto de las cuotas, el cambio en el tipo de moneda respetando la fecha pactada de vencimiento y la reducción de la tasa fija de interés o del margen fijo por encima de una tasa de referencia ajustable, respetando en ambos casos la fecha de vencimiento y la periodicidad de pago pactadas.
- l. Operación refinanciada: Operación crediticia con al menos un pago de

principal o intereses efectuado total o parcialmente con el producto de otra operación crediticia otorgada por el mismo intermediario financiero o cualquier otra empresa del mismo grupo o conglomerado financiero al deudor o a una persona de su grupo de interés económico. En caso de la cancelación total de la operación crediticia, la nueva operación crediticia es considerada como refinanciada. En el caso de una cancelación parcial, tanto la operación crediticia nueva como la ya existente son consideradas como refinanciadas (Acuerdo SUGEF 1-05, 2005, pp.5-6-7)

Es precisamente mediante los aspectos antes citados, que las entidades bancarias deben establecer la clasificación para el deudor, como se señala:

La entidad debe clasificar a sus deudores en dos grupos de la siguiente forma:

- a. Grupo 1: Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es mayor al límite que fije el Superintendente General de Entidades Financieras (en adelante “el Superintendente”) mediante resolución razonada.
- b. Grupo 2: Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es menor o igual al límite que fije el Superintendente mediante resolución razonada.

Para efectos de clasificación del deudor, en el cálculo de la suma de los saldos totales adeudados a la entidad, debe considerarse lo siguiente:

- a. se excluyen los saldos de las operaciones back to back y la parte cubierta con depósito previo de las siguientes operaciones: garantías, avales y cartas de crédito; y
- b. el saldo de principal contingente debe considerarse por su equivalente de crédito según el Artículo 13 (Acuerdo SUGEF 1-05, 2005, artículo 4, pp7-8)

Con respecto al riesgo, el acuerdo establece niveles de riesgo, con la finalidad de que las entidades financieras clasifiquen las operaciones de sus clientes, puesto que lo que interesa es que el deudor no pierda la capacidad de hacer frente a sus obligaciones contractuales de manera oportuna y haga caer a la entidad en riesgos de calificación por aumento de la morosidad, puesto que lo que el banco espera, cuando otorga el crédito, es recuperar los recursos prestados durante el plazo pactado, aunque no exista certeza que no experimente problemas de liquidez durante el periodo y no pueda hacer frente a los pagos de las cuotas respectivas o en el peor de los escenarios, entre en quiebra.

Este enfoque que establece el acuerdo, es una supervisión orientada hacia la determinación del perfil de riesgo, con el propósito de evaluar la gestión que realiza la entidad sobre tales riesgos y establecer la vulnerabilidad financiera ante eventuales situaciones adversas, por ejemplo, como se contempla en el artículo 7 inciso b que dicta “Antecedentes del deudor y del negocio Análisis de la experiencia en el giro del negocio y la calidad de la administración”

Para calificar al deudor se toman en cuenta variables como la capacidad de pago del deudor, su comportamiento histórico y la capacidad de la garantía ofrecida para

mitigar el riesgo de la operación crediticia, aspecto que es importante, puesto que los mitigadores es una situación valorada para el análisis, puesto que si el deudor es del sector público mitiga más que si es del privado, de ahí que la SUGEF tenga parámetros de evaluación de morosidad, comportamiento de pago histórico y capacidad de pago, los que clasifica según la siguiente tabla:

Tabla N° 6 Clasificación del deudor

Categoría del riesgo	Morosidad	Comportamiento de pago histórico	Capacidad de pago
A1	igual o menor a 30 días	Nivel 1	Nivel 1
A2	igual o menor a 30 días	Nivel 2	Nivel 1
B1	igual o menor a 60 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2
B2	igual o menor a 60 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
C1	igual o menor a 90 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
C2	igual o menor a 90 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
D	igual o menor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

Fuente: SUGEF 1-05, artículo 10, 2020.

El artículo 10 también señala que “El deudor puede ser calificado por la entidad en la categoría de menor riesgo para la cual éste cumpla con las condiciones de todos los parámetros de evaluación correspondientes a su Grupo o en cualquier otra categoría de mayor riesgo” (p.12).

Este enfoque de supervisión basado en riesgos, complementa lo que realiza el supervisor de la SUGEF en velar por el cumplimiento de leyes y regulaciones prudenciales, sanas prácticas de gobernanza y de gestión de riesgos; mediante regulaciones basadas en principios, todo en beneficio de la solidez de la entidad.

De igual manera, toda entidad bancaria debe realizar una estimación por cada operación crediticia, que se realiza bajo el siguiente parámetro:

La estimación 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 13.

El valor ajustado de las garantías debe ser ponderado con un 100% cuando el deudor o codeudor con la categoría de menor riesgo esté calificado en las categorías de riesgo C2 u otra de menor riesgo, con un 80% cuando esté calificado en la categoría de riesgo D y con un 60% si está calificado en la categoría de riesgo E. Las ponderaciones menores a un 100% aplican para todas las garantías excepto para 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 fideicomitidos cuya naturaleza corresponda a la de los

bienes enunciados en los incisos del a. al c. del Artículo 14 de este Reglamento (Acuerdo SUGEF 1-05, 2005, artículo 12, p.14)

Los porcentajes de estimación según la categoría de riesgo del deudor son los que se señalan seguidamente:

Tabla N° 7 Porcentaje de estimación según la categoría del riesgo

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia
A1	0%	0%
A2	0%	0%
B1	5%	0.5%
B2	10%	0.5%
C1	25%	0.5%
C2	50%	0.5%
D	75%	0.5%
E	100%	0.5%

Fuente: Acuerdo SUGEF 1-05, 2005.

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 la siguiente tabla:

Tabla N° 8 Excepción para la categoría del riesgo E

Morosidad en la entidad	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia	Capacidad de Pago (Deudores del Grupo 1)	Capacidad de Pago (Deudores del Grupo 2)

Igual o menor a 30 días	20%	1%	Nivel 1	Nivel 1
Igual o menor a 60 días	50%	1%	Nivel 2	Nivel 2
Más de 60 días	100%	1%	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4	Nivel 1 o Nivel 2

Fuente: Acuerdo SUGEF 1-05, 2005.

Si el deudor se encontraba antes de tener una operación crediticia especial en una categoría de riesgo E, éste mantiene su calificación por lo menos durante 180 días, y durante este plazo el porcentaje de estimación será de 100%, sin aplicar la excepción a que se refiere este artículo. La suma de las estimaciones específicas para cada operación crediticia constituye la estimación específica mínima. (Acuerdo SUGEF 1-05, 2005, artículo 12, p.15)

2.7 Contexto Teórico – Conceptual

2.7.1 Teoría del Acuerdo Societario

Una sociedad es la unión de dos o más personas, con la voluntad de asociarse para conseguir determinado fin, por lo que realizan un acuerdo.

Diccionario de términos financieros y bancarios lo define como:

A diferencia de la sociedad de responsabilidad limitada, la sociedad anónima suele tener gran número de socios, tantos que, en vez de llamarlos socios, se les llama accionistas. En efectos el capital de las sociedades anónimas está

representado por acciones que son transferibles y se cotizan en la bolsa de valores. (p.230)

El pacto que da vida a la sociedad debe hacerse ante Notario Público y mediante escritura, la que debe realizarse con total observancia de los requisitos contenidos en la ley, incluidos los estatutos de la sociedad, cumplir con la publicación en el Diario Oficial La Gaceta y presentación de la escritura ante el Registro Nacional, donde es necesario que la sociedad quede debidamente inscrita, para que su pacto pueda producir efectos ante terceros, caso contrario el acto no tiene validez.

Surge en el Estado moderno, un organismo estatal con la finalidad de proteger las unidades jurídicas que son derechos registrables y este órgano estatal funge como institución jurídica y oficina, donde se lleva registro y certifica las personarías jurídicas de cada sociedad, dando vida jurídica con pleno goce de derechos y deberes.

Una vez inscrita y con plena personería jurídica, tiene la capacidad de ser titulares de derechos y obligaciones, que deben ser ejecutados y para ellos, debe recaer en personas humanas, que puede ser uno o varios, que es el administrador de la sociedad, cuya función es la de llevar a cabo todas las gestiones comerciales de la empresa y representarla ante terceros.

Esta figura es necesaria, máxime cuando la sociedad tiene varios socios y no esencialmente deben de estar todos al frente de las gestiones cotidianas de este, sino que están en el plano político, que es la asamblea, donde se toman los acuerdos trascendentales de la sociedad, para que sean cumplidos por el administrador, que también puede ser el presidente del Consejo de Administración, pero cualquiera tiene

como objetivo administrar los negocios de la sociedad, como el Código de Comercio (1964) señala:

(...) Los negocios sociales serán administrados y dirigidos por un consejo de administración o una junta directiva, que deberá estar formada por un mínimo de tres miembros, quienes podrán ser o no socios y ostentar las calidades de presidente, secretario y tesorero. Salvo norma contraria en los estatutos, en la elección de consejeros, los accionistas ejercerán su voto por el sistema de voto acumulativo, así:

- a) Cada accionista tendrá un mínimo de votos igual al que resulte de multiplicar los votos que normalmente le hubiesen correspondido, por el número de consejeros por elegirse.
- b) Cada accionista podrá distribuir o acumular sus votos en un número de candidatos igual o inferior al número de vacantes por cubrir, en la forma que juzgue conveniente.
- c) El resultado de la votación se computará por persona.

El Consejo no podrá renovarse parcial ni escaladamente, si de esta manera se impide el ejercicio del voto acumulativo. (Así reformado por el artículo 2º de la ley N°7201 de 10 de octubre de 1990) (...) (Artículo 181)

De igual manera, con respecto a la representación ejercida en nombre de la sociedad, el mismo Código de Comercio (1964) expresa:

(...) La representación judicial y extrajudicial de la sociedad corresponderá al presidente del consejo de administración, así como a los consejeros que se determinen en la escritura social, quienes tendrán las facultades que allí se les asignen. (Así reformado por el artículo 2º de la ley N°7201 de 10 de octubre de 1990) (...). (artículo 182)

Lo anterior es claro y determina dos clases de representación, la otorgada al presidente del Consejo de Administración, que se le denomina representación orgánica y cuando le es otorgada a los consejeros, es la voluntaria.

(...) El consejo de administración, o quienes ejerzan la representación social, podrán, dentro de sus respectivas facultades, nombrar funcionarios, tales como gerentes, apoderados, agentes o representantes, con las denominaciones que se estimen adecuadas, para atender los negocios de la sociedad o aspectos especiales de éstos y que podrán ser o no accionistas.

Los funcionarios mencionados en el párrafo anterior tendrán las atribuciones que les fijen la escritura social, los estatutos, los reglamentos, o el respectivo acuerdo de nombramiento (...) (artículo 187).

Aunado a la situación antes descrita, se toma en cuenta también que en la sociedad anónima el monto de las aportaciones accionarias, le va a conceder ciertas calidades, como se señala:

(...) El volumen de las aportaciones y su relación con los aportes totales determina ciertas calidades (propiedades emergentes) de cada elemento

“socio” en cuestión [...] Los elementos del sistema no significa que sean iguales por el solo hecho de ser denominados de igual modo: nadie duda que no es lo mismo ser socio mayoritario de una sociedad que ser uno minoritarios (...) (Fernanda y Hernández, 2014, p.78).

2.7.2 Las cuentas bancarias

La entidad financiera, puede contar, como señala Chavarría y Roldan

“con el número de cuentas que requiera, de acuerdo con el nivel de detalle necesario para la comprensión de su desempeño financiero [...] se orden por niveles de agregación desde los grupos principales hasta los niveles inferiores, en un sistema de cuentas, subcuentas y subsubcuentas que se van agregando hasta completar los grandes rubros contables. (p.21)

Cuentas corrientes

La cuenta corriente es un acuerdo entre dos personas, sean físicas o jurídicas, que realizan operaciones financieras o comerciales entre sí, en este caso la entidad financiera realiza operaciones con el dinero de clientes y accionistas, donde, mediante un contrato, el cliente que es el titular de la cuenta, puede ingresar fondos en una cuenta y retirarlos total o parcialmente sin previo aviso.

Banca Fácil (s.f.) define como:

Contrato en virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de otra persona hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiese depositado en ella o del crédito que se haya estipulado. Aunque no es aplicado

con frecuencia en la práctica, los bancos están facultados para cobrar comisión y abonar intereses en las cuentas corrientes bancaria, de acuerdo con las normas que fije el banco central. Las órdenes dadas a los bancos por un cuentacorrentista se hacen a través de un cheque. (p.8)

La cuenta corriente puede ser Individual, la que es abierta a nombre de una sola persona o titular o de manera conjunta: cuando existen dos o más titulares, teniendo como requisito que cualquier acto de retiro debe ser realizado conjuntamente por al menos dos titulares o como lo señale la solicitud de apertura de la cuenta, exigiendo la entidad bancaria, el registro de firma de todos ellos.

La cuenta corriente es un instrumento básico en el negocio bancario pues permite a los bancos captar dinero del público, con lo que se obtienen fondos para préstamos y otras actividades, ofreciendo a los clientes la seguridad de la custodia de su dinero y un medio de pago ágil y ampliamente aceptado.

La competencia ha llevado a los bancos, en la actualidad, a ofrecer diversos servicios conexos a las cuentas corrientes: pagos de intereses sobre saldos mínimos, servicio de conformación telefónica, banca electrónica, entre otros, que han sido de beneficio y agilidad en las transacciones comerciales.

Para el sector empresarial, se tiene a disposición la cuenta corriente planilla, para el pago de planillas de una manera segura y muy ágil, con la finalidad que los trabajadores de una empresa puedan realizar transacciones por medio de otras Entidades Bancarias, Banca Móvil, kioscos y sucursales que tiene en diversos sectores del país.

En la publicidad sobre este mecanismo, se resalta las siguientes ventajas:

- Administrar el dinero bajo un solo número de Cuenta Universal, en dólares y colones, con la posibilidad de tener hasta 99 subcuentas.
- Asignarle nombres a cada una de las subcuentas para facilitar el control de todas las finanzas.
- Asociar diferentes mecanismos de pago a las subcuentas; por ejemplo: tarjetas de débito, crédito y chequeras, según sea su necesidad particular.
- Realizar todas las transferencias de una sola vez mediante la instrucción "Transferencias múltiples".
- Recibir los estados de cuenta consolidados e individuales por cada una de las subcuentas activadas.
- Cancelar todos los recibos de servicios públicos.
- Brinda intereses competitivos.
- Facilita programar las finanzas según el objetivo y la capacidad económica de cada cliente.
- Lo convierte en un inversionista al permitir separar dinero en una subcuenta hasta que lo pueda convertir en un Certificado de Depósito.

De igual manera, la tarjeta de Débito tiene las siguientes ventajas, muy similares a las que ofrece un banco privado, del que puede señalarse:

- Premios por utilización de servicios.
- Facilidad de compra en los comercios afiliados a VISA/MasterCard
- Programa de promociones y descuentos
- Consultar estado de cuenta.
- Realizar transferencias de fondos entre bancos locales e internacionales.
- Pago de recibos de servicios públicos.
- Pago de operaciones de crédito.

Lo anterior recopilado del sitio oficial del Banco SCOTIABANK DE COSTA RICA, 2020.

Para el año 2017, se reporta una disminución en este agregado monetario, por ser más líquido y volátil.

Cuentas de ahorros

Se realiza mediante un contrato similar al de la cuenta corriente, pero en el que los depositantes no pueden movilizar sus fondos mediante cheques, solo de manera personal en el banco o sucursales, transferencias electrónicas o tarjetas de débito, a las que pueden realizar compras directas en comercios o efectuar pagos por servicios, compras a través de cualquier medio electrónico. Este tipo de cuenta es una agregada de los más líquidos de una entidad financiera.

Depósito a plazo fijo

Es uno de los tipos de depósito, la acción de poner algún valor bajo la custodia de una persona que se hace responsable del mismo, que en este caso se trata de unidades monetarias que los clientes o depositantes en los bancos, que asumen en este caso el papel de depositarios y que sólo pueden ser exigidos luego de un término determinado, generalmente igual o mayor que treinta días; ganan un interés mayor que el de las simples cuentas de ahorro pero quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado.

Estos depósitos recibidos, son acreditados de inmediato en las cuentas respectivas, pero no son físicamente mantenidos por éstos, sino tomados, previa reserva del encaje legal, para efectuar préstamos y otras transacciones comerciales con otros clientes.

Operaciones pasivas

Se refiere a aquellas en las que las entidades financieras, básicamente, se dedican a la captación de recursos financieros, y a cambio, se comprometen a pagar, generalmente en forma de interés, una rentabilidad a los clientes, bien sean depositantes de dinero o bien de activos financieros, y son, las que representan la base de la economía de los bancos y toda aquellas que se dedique a la intermediación, que no podrían concebirse sin un amplio capital para su operatividad.

Operaciones crediticias

La palabra crédito procede del latín "*creditum*", que asociado a "*bonum*" que significa el bien, lo bueno y "*depositum*" que es depósito, consignación, por tanto, se dice

traduce en “cosa confiada” (Calatayud, 2015) y en términos financieros, se refiere a la realización de operaciones que incluyen préstamos de diverso tipo.

El crédito es la concesión de un permiso dado por una persona a otra, de una transferencia de bienes, servicios o dinero efectivo por bienes, servicios o dinero a recibir en el futuro.

Jurídicamente, existe un negocio de crédito cuando un sujeto activo, que recibe la designación de acreditante, traslade al sujeto pasivo, que se llame acreditado, un valor económico actual, con la obligación del acreditado de devolver tal valor o su equivalente en dinero en un plazo convenido, a la vez, se pacta una tasa de interés por el valor de monto principal del crédito.

Tarjetas de crédito

La creación de la tarjeta bancaria de crédito no es más que el último eslabón en la cadena evolutiva del intercambio de valores. Además de que cumple con las tres funciones principales de una intermediaria financiera, ya que transfiere fondos; es un instrumento de créditos y bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. También es un hecho que, debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial.

Diccionario de términos financieros y bancarios lo define como:

Tarjetas concebidas por un banco u otra institución comercial o financiera a una determinada persona, otorgando y dándole acceso a un crédito limitado.

El crédito máximo autorizado es generalmente establecido y revisado periódicamente, el poseedor de la tarjeta puede estar informado o no de ese límite.

Algunas tarjetas pueden ser usadas solamente en las oficinas y sucursales de la institución que emite, otras pueden usarse ampliamente en distintos negocios, bajo responsabilidad de la institución que las emite.

Las tarjetas de crédito son, seguramente, la forma más exitosa del crédito al consumidor. Su proliferación ha sido rápidamente impresionante. (p.210)

Entre la amplitud y la variabilidad que tienen las tarjetas de crédito se pueden mencionar las siguientes:

- MasterCard Internacional
- Visa Internacional
- Clásica Internacional
- Clásica Local
- Gold Internacional
- Gold Local
- Visa Empresarial
- MasterCard Empresarial
- Discover

- American Express
- Platinum
- Global
- Lifiación
- Bankcard
- Inverfacil
- La monetaria
- Cogofisa
- Intercard
- Oro

Diccionario en términos financieros y bancarios menciona:

Las ventajas de unas tarjetas de crédito son tan numerosas, y pueden considerarse entre las más importantes:

1. Da acceso a crédito fácil y rápido sin la necesidad que la solicitud del mismo se haga caso por caso.
2. Una vez otorgada la tarjeta ya no hay papeleo, no se hace más preguntas ni revisiones del crédito (al menos, ninguna de las cuales el portador de la tarjeta pueda ser consciente).
3. Evita el peligro de transportar importantes sumas de dinero en efectivo, que, por otra parte, es cada vez mayor en países donde está aumentando la criminalidad. (p.210)

Los aspectos negativos que pueden mencionarse son:

1. Permite comprar incluso las cosas que deberían estar fuera del alcance de una persona.
2. Promueve el consumo hasta un punto excesivo.
3. Hace que el dinero sea más fácil de gastar, aunque no resulte más fácil de ganar.
4. Es costosa, porque los costos de la compañía emisora siempre son trasladados, de una u de otra forma, al portador de la tarjeta. (p.211)

2.8 El riesgo

El riesgo se ve como algo negativo, exposición al peligro y los chinos lo consideran como una mezcla de peligro y oportunidades y el origen de la palabra proviene del latín *risicare*, que significa atreverse, del vocablo francés *risque* y del italiano *risco*, por lo que estaban muy atentos a estudiar los riesgos que se presentaban, principalmente los marinos para no encallar en las costas y las rocas filosas y comparándolo con cualquier entidad financiera, se considera que es “ el proceso por medio del cual una entidad financiera identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta” (Leandro, 2014, p.1), debido a la fragilidad e inestabilidad de la economía.

Como complemento a lo anterior, el riesgo es un proceso inevitable de los procesos de toma de decisiones, que en parte financiera se refiere a la inversión.

Así mismo, hay que recordar que:

El análisis financiero no se limita solamente a evaluar las partidas que forman parte de los estados financieros de una organización, sino que se convierte también en una herramienta que permite plantear posibles escenarios del comportamiento futuro de una organización y a través del análisis de riesgos financieros se podrían controlar diferentes variables con el propósito de tratar de obtener resultados positivos. (Leandro, 2014, p.2)

De tal manera que la esencia de la administración de riesgos, es poder medir probabilidades de resultados en contextos de incertidumbre, por lo que no se limita a ser determinado, sino que se extiende a la medición, evaluación, cuantificación, predicción y control de actividades y comportamiento de factores que afecten el entorno en el cual opera.

En cualquier actividad humana, siempre existirá el riesgo en el resultado, con mucha más razón en las entidades financieras, de ahí la importancia de contar con los análisis de los riesgos, mediante herramientas, instrumentos y razones financieras, entre otras.

Por esta razón, un administrador de riesgos financieros se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo a través del uso de herramientas financieras, instrumentos financieros, razones financieras entre otras, formando, a su vez de un sistema formal de registro y documentación de todas las transacciones y eventos económicos llevados a cabo por la entidad, para que, a su vez, la auditoría pueda realizar su trabajo de verificación de los estados contables y alertar sobre los posibles riesgos a los que está expuesta la entidad bancaria.

Por lo anterior, la SUGEF considera la Administración Integral de Riesgo como “el proceso por medio del cual una entidad financiera identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta” (Acuerdo SUGEF 2-10, 2010, p. 6), de ahí la importancia de contar con las herramientas e instrumentos adecuados para ello.

Teóricamente se consideran los siguientes riesgos:

Tabla N° 9 Tipos de Riesgo

Tipo de riesgo	Definición
Riesgo de Mercado	Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros.
Riesgo de Crédito	Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales
Riesgo de liquidez	Se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en “papel” en pérdidas realizadas.
Riesgo operacional	Es cuando las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano.
Riesgo legal	Cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción.
Riesgo de transacción	Asociado con la transacción individual denominada en moneda extranjera: importaciones, exportaciones, capital extranjero y préstamos
Riesgo cambiario	Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio.

Fuente: Leandro, 2014, p.23.

En Costa Rica, la SUGEF en el año 2010, mediante el Acuerdo SUGEF 2-10, define los tipos de riesgo de la siguiente manera:

Riesgo de crédito: Es la posibilidad de pérdidas económicas debido al incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del deudor, emisor o contraparte. El riesgo de incumplimiento frente a una contraparte se define como la posibilidad de que una de las partes de una operación mediante instrumentos financieros pueda incumplir sus obligaciones. En tal caso, ocurriría una pérdida económica si las operaciones o la cartera de operaciones con dicha parte tuvieran un valor económico positivo en el momento del incumplimiento. A diferencia de la exposición de una entidad al riesgo de crédito a través de un préstamo o inversión, que es sólo unilateral para la entidad que otorga el préstamo o realiza la inversión, el riesgo de contraparte produce un riesgo de pérdida bilateral, pues el valor de mercado de la operación puede ser positivo o negativo para ambas partes, es incierto y puede variar con el tiempo a medida que lo hacen los factores de mercado subyacentes. Asimismo, cuando la entidad realiza préstamos e inversiones internacionales, también se encuentra expuesta al riesgo país y al riesgo de transferencia. La exposición al riesgo de crédito también puede incrementarse debido a movimientos en el tipo de cambio y las tasas de interés. En el primer caso, el riesgo se asume al otorgar créditos denominados en una moneda diferente al tipo de moneda en que principalmente se generan los ingresos netos o flujos de efectivo del deudor, y en el segundo caso, el riesgo se asume al otorgar créditos con tasas de interés ajustables.

Riesgo País: Riesgo que se asume al mantener o comprometer recursos en algún país extranjero, por los eventuales impedimentos para obtener su

recuperación debido a factores que afectan globalmente al país respectivo. El riesgo país comprende el "riesgo soberano" y el "riesgo de transferencia". Por riesgo de transferencia se entiende la posibilidad de que un deudor no pueda hacer frente a sus deudas, aunque tenga fondos para hacerlo, por la existencia de restricciones oficiales que se lo impidan. El riesgo soberano es el riesgo que existe cuando se presta a un Estado o a un Gobierno, y corresponde a las dificultades que podrían presentarse para ejercer acciones contra el prestatario o último obligado al pago por razones de soberanía.

Riesgo de precio: Es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el precio de mercado de un instrumento financiero.

Riesgo de tasas de interés (o riesgo de tasa de interés): Se define como la posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro del libro bancario (cartera de inversión), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad.

Riesgo de tipos de cambio (o riesgo de tipo de cambio o riesgo cambiario): Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio. Está compuesto por los riesgos de conversión, riesgos de posición en moneda extranjera y riesgos de transacciones. Este riesgo también se manifiesta cuando el resultado neto del ajuste cambiario no compensa proporcionalmente el ajuste en el valor de los activos denominados en moneda

extranjera, ocasionando una reducción en el indicador de suficiencia patrimonial.

Riesgo de liquidez: Es la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados. El riesgo de liquidez también puede asociarse a un instrumento financiero particular, y está asociado a la profundidad financiera del mercado en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor.

Riesgo operativo: Posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y el riesgo de tecnologías de información, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

Riesgo de Tecnologías de Información (TI): El riesgo de TI es la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos de la entidad, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información.

Riesgo Legal: Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control o sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas y a la falta de claridad

o redacción deficiente en los textos contractuales que pueden afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones.

Riesgo de Reputación: Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de la entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a terceros. El Riesgo de Reputación incluye el Riesgo de Legitimación de Capitales.

Riesgo de Legitimación de Capitales: Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la pérdida de confianza en la integridad de la entidad por el involucramiento en transacciones o relaciones con negocios ilícitos y por sanciones por incumplimientos a la Ley 8204 y su reglamentación conexas.

Riesgo de Conglomerado y grupo financiero: Es la posibilidad de pérdidas económicas debido al traslado no esperado de riesgos producto de la interdependencia entre la entidad y el resto de empresas integrantes del grupo o conglomerado. Dichos riesgos pueden manifestarse en cualquiera de los riesgos definidos en este artículo. (pp.7-8)

Para realizar la detección de alguno de los riesgos anotados, es necesario que exista todo un proceso integral, como lo señala la misma SUGEF (2010):

Es responsabilidad de cada entidad supervisada contar con un proceso formal, integral y continuo de administración de riesgos, el cual debe ser congruente con la naturaleza, la complejidad y el volumen de sus operaciones, así como con su perfil de riesgo.

El proceso es formal cuando cuenta con la aprobación y el respaldo de la Junta Directiva, o autoridad equivalente en sus funciones, y de la Administración Superior de la entidad, lo cual se hace evidente, entre otros aspectos pero no limitados a estos, mediante la definición clara de un conjunto de objetivos, políticas y procedimientos de administración de riesgos, la documentación apropiada de las políticas, procedimientos y registros generados en el proceso, la dotación de personal con la competencia y experiencia necesarias para cumplir con los roles de responsabilidad, y la existencia de una infraestructura necesaria para la ejecución apropiada del proceso, particularmente en lo referente a sistemas de información y bases de datos que permitan generar la información para la toma de decisiones.

El proceso es integral cuando considera la totalidad de los riesgos relevantes a los que está expuesta la entidad, así como las interrelaciones entre estos. Asimismo, se requiere de una clara definición e identificación de los actores y roles de responsabilidad que intervienen en el proceso.

La integralidad del proceso exige que riesgos de similar naturaleza sean administrados de forma similar, tanto hacia lo interno de la entidad financiera, como desde la perspectiva consolidada del conglomerado o grupo financiero al que pertenece, por lo que resulta conveniente que las disposiciones establecidas en este Reglamento también sean consideradas en los procesos de administración de riesgos de las diferentes empresas integrantes de conglomerados y grupos financieros supervisados por la SUGEF.

Sin perjuicio de esta integralidad, las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Valores, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia General de Seguros y que a la vez forman parte de conglomerados y grupos financieros supervisados por la SUGEF, deberán acatar las disposiciones que en materia de administración de riesgos hayan dictado sus respectivos organismos de supervisión.

Finalmente, el proceso es continuo en tanto forma parte de la estrategia institucional de la entidad al estar plenamente incorporado en sus procesos de decisión. La continuidad del proceso exige que este se mantenga permanentemente actualizado, en respuesta a los cambios en el entorno y el perfil de riesgo de la entidad. Asimismo, los alcances y resultados del proceso deben ser adecuadamente comunicados y revelados y debe promoverse un proceso crítico de auto - diagnóstico sobre la efectividad del mismo proceso. (Artículo 4, Acuerdo SUGEF 2-10, 2010, p.9)

Para reducir o hasta evitar los riesgos, se diseñan distintos procesos de recopilar, evaluar y acumular datos, que cumplan con normas, procedimientos y técnicas de auditoría, finanzas y contabilidad, para llevar el pulso de cada una de las operaciones y evaluaciones que se practiquen a los estados financieros, registros de las transacciones realizadas entre la entidad y los sujetos físicos o jurídicos, mecanismos llamados, pruebas de control.

2.9 Pruebas de control

Para que los mecanismos de control satisfagan los requerimientos que impone su función utilitaria en las organizaciones, sea o no de carácter financiero, es necesario que cumpla ciertas características, según se recopila de Chavarría et al.(s.e.), de utilidad, confiabilidad y provisionalidad, para que las pruebas de control, permitan verificar la implementación y diseño de controles internos, que faciliten visualizar riesgos significativos que pueden impactar los estados financieros de la entidad financiera.

La prueba de controles, según define la Norma Internacional de Auditoría 330 que cita el ICAC (2013), "(...) están destinadas a evaluar la eficacia operativa de los controles para la prevención, detección y corrección de las incorrecciones materiales en las afirmaciones." (p.2), instrumentos y medios con los que el auditor puede obtener evidencia y conducirlo a ofrecer una opinión de manera adecuada.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso investigativo cuenta con tres enfoques: cuantitativo, cualitativo y mixto. En la Guía Metodológica para realización de tesis como trabajo final de graduación, define al enfoque cuantitativo como:

Utiliza la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones en los datos. El investigador mide las características o condiciones (variables) para obtener los datos en valores numéricos, que son analizados con técnicas estadísticas. (Comité de Investigación de Ciencias Económicas, 2019, pág. 14)

Mientras que el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Se suele recoger los datos por medio de entrevistas abiertas, discusión de grupos, interacción con comunidades en ambientes naturales, observación, introspección, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida y análisis de discursos, entre otros. (Comité de Investigación de Ciencias Económicas, 2019, pág. 14)

Por último, el enfoque mixto busca una complementariedad entre los enfoques cuantitativo y cualitativo, y utiliza herramientas para la recolección de información de ambos. Puede ayudar a tener una visión integral que le da mayor nivel de profundidad a la investigación. En este caso, se aplica de manera independiente primero un enfoque y luego el otro; pero se hace un solo reporte. La utilización de ambos enfoques se puede llevar a cabo con el predominio de

uno y el aporte del otro. (Comité de Investigación de Ciencias Económicas, 2019, pág. 14)

Basados en las definiciones anteriores, la investigación actual se clasifica como una investigación cuantitativa, se realiza de forma ordenada, mediante acciones que conduzcan al descubrimiento de una situación, cosa o dar respuesta a un problema, como en este caso, responder a la interrogante ¿Se incrementa la morosidad por riesgo operativo en la cartera SUGEF 1-05 en la actividad económica de tarjetas de crédito y su impacto pueda afectar la calificación final de acuerdo a la normativa SUGEF 24-00?, lo que se logra de manera sistemática, ordenada y congruente de hacer la investigación.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández (2014): “Por el carácter, las investigaciones pueden tener alcance: exploratorias, descriptivas, correlacionales o explicativo.” (pág. 90).

Hernández et al. (2014) concluyeron lo siguiente:

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

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

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

En este sentido, los resultados que se obtienen en este estudio, relacionados con la percepción de los sujetos muestreados en relación con el producto de tarjetas de crédito de un Banco Transfronterizo.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

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

El diseño de investigación guía al investigador y le señala los pasos a seguir para alcanzar sus objetivos de estudio y para contestar el problema de investigación que planteó.

Como el presente estudio “cuantitativo”, según expone González et al. (2018), busca “(...) recolectar datos que permitan realizar mediciones, cálculos, fórmulas y todo tipo de operaciones matemáticas y estadísticas “(p.28).

Existen dos tipos de diseño de investigación, la investigación experimental y la no experimental. Sampieri, Collado y Lucio (2014), definen la investigación no-

experimental como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.152). En este tipo de investigación no se pueden manipular las variables de forma intencional puesto que se observa y se analiza un resultado, algo que ya existe. En una investigación experimental, el investigador realiza un experimento, el “construye deliberadamente una situación a la que son expuestos los individuos, luego reciben un tratamiento, o estímulo bajo determinadas circunstancias para poder así evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento” (Sampieri Collado y Lucio, 2014).

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

Existen dos tipos de diseños no-experimentales: el transversal o transeccional y el longitudinal. El presente estudio es de diseño *no-experimental de tipo transversal o transeccional*. Sampieri, Collado y Lucio (2014) recalcan que los diseños transeccionales o transversales son investigaciones que recopilan datos en un momento único (p.154) mientras que los diseños longitudinales recopilan datos durante muchos y diversos momentos o puntos en el tiempo. El diseño transversal o transeccional, es como una fotografía de algo que sucede.

Lo anterior se denota, en relación con este estudio no se va a manipular deliberadamente las variables. En este respecto el diseño no experimental de dimensión temporal trasversal, puesto que se lleva a cabo con los resultados del

segundo cuatrimestre del año 2020, lleva a un análisis descriptivo básico que no implica las manipulaciones, ni creación de grupos de control para el estudio.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

Las unidades de análisis constituyen los elementos del universo o conjunto de individuos a los que se les miden o estudian las variables o categorías de interés. Pueden ser: personas, instituciones, expedientes, bases de datos y poblaciones, entre otras. (Comité de Investigación de Ciencias Económicas, 2019, pág. 16)

Los sujetos de estudio en esta investigación son los clientes de tarjetas de crédito de un Banco transfronterizo durante el segundo cuatrimestre del 2020.

3.4.1 Población

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

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

En el caso de esta investigación, la población o universo está conformado por todos los clientes del Banco Transfronterizo en estudio que tengan tarjetas de crédito en la provincia de San José, Costa Rica.

3.4.2 Tipo de muestra

Hernández *et al.* (2014) nos define la muestra como “un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativos. Digamos que

es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos universo” (pág.175).

En la muestra probabilística todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, por medio de una selección aleatoria. Este tipo de muestra se utiliza solamente si el interés es estimar parámetros poblacionales. (Comité de Investigación de Ciencias Económicas, 2019, pág. 17)

En la muestra no probabilística se dificulta realizar generalizaciones (estimaciones inferenciales sobre la población), pues no se tiene certeza de que la muestra extraída sea representativa, ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. En general se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando, en la medida de lo posible, que la muestra sea representativa. (Comité de Investigación de Ciencias Económicas, 2019, pág. 17)

La presente investigación se hará con un procedimiento de muestreo *no-probabilístico* puesto que sólo se le aplicará el cuestionario a personas que laboren en el Banco trasfronterizo que tengan tarjetas de crédito de este y que acepten participar en la presente investigación.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

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

Tabla N° 10 Criterios de inclusión y de exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Clientes que poseen tarjetas de crédito del Banco transfronterizo en estudio.	Clientes que poseen tarjetas de crédito de otros Bancos tanto transfronterizos como nacionales.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

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

El manejo de la información será de absoluta confidencialidad, y solo para fines exclusivamente académicos. El producto de la investigación no será divulgado fuera del ámbito académico.

Así como será fundamental para esta investigación mantener total transparencia con el manejo de los datos, así como seguir un estricto orden para evitar confusiones y distorsión de la información

Los participantes del estudio serán contactados físicamente o bien, por medio de correo electrónico o teléfono, para ello se tomarán en consideración medidas tales como, conocer los objetivos del estudio, o bien, retirarse de la investigación en cualquier momento, para garantizar que se cumplan sus derechos.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Hernández et al. (2014) dicen: “Las técnicas de recolección de datos engloban todos los medios técnicos que se utilizan para registrar las observaciones o facilitar el tratamiento” (p. 114).

La validez hace referencia a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma apropiada el rasgo para el cual es diseñado.

Es fundamental la definición de los instrumentos que se utilizarán para la recolección de información, con el fin de tener un apoyo con el que se contará para darle más sustento a la investigación.

Hernández et al. (2014) define los instrumentos de medición como “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (pág. 199)

Las fuentes de información se clasifican de acuerdo con su grado como primarias, secundarias y terciarias. Para el presente trabajo, solo se utilizarán las primeras dos mencionadas. Para estas, su formato puede ser digital o impreso.

Hernández et al. (2014) expresan en cuanto a la fuente de información primaria: “Las referencias o fuentes primarias, proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes, ejemplos de éstas son libros, antologías, artículos de publicaciones”.

Dentro de la fuente primaria, se considerará todo aquel material de apoyo donde se pueda verificar la información que se presentará en esta investigación, así también como publicaciones oficiales del Banco, normativas y reglamentos de en cuestión al tema investigado.

Mientras que las fuentes secundarias tienen como principio recopilar, resumir y reorganizar información contenida en las fuentes primarias. Por lo general, están compuestas por colecciones de temas o referencias primarias.

Las fuentes secundarias de esta investigación están compuestas por noticias, artículos, documentos donde se analice información de una fuente primaria.

Dentro las principales herramientas para la recolección cuantitativa está el cuestionario.

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

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

Para este trabajo se utilizará la herramienta de cuestionarios con preguntas cerradas y estructuradas, tomando como muestra a 25 colaboradores del Banco transfronterizo que poseen tarjetas de crédito de este, para que sean de mejor comprensión y mayor facilidad de respuesta. Así esta herramienta será de mayor utilidad para la mejor recolección de datos y poder tratar cada objetivo previamente planteados y analizar las variables en estudios.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimension	Indicadores	Instrumento
Analizar el nivel de morosidad de la cartera de tarjetas de los clientes de un Banco transnacional el cual afecta los resultados de dicha entidad.	Calificación final de SUGEF para la entidad.	Reglamento que contiene las normas generales para que la Superintendencia General de Entidades Financieras, en adelante Superintendencia, juzgue la situación económica - financiera de las entidades fiscalizadas, con el fin de velar por la estabilidad y la eficiencia del sistema financiero.	Tabla de calificación de entidades financieras ACUERDO SUGEF 24-00	Transversal	ACUERDO SUGEF 24-00	Cuestionario
Identificar los motivos que influyeron para el incumplimiento de los clientes en sus obligaciones de pagos de tarjetas de crédito, de un banco transnacional en la provincia de San José, Costa Rica.	Riesgo	Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito.	Tabla de calificación de deudores ACUERDO SUGEF 1-05	Transversal	ACUERDO SUGEF 1-05	Cuestionario
Determinar las consecuencias que genera la morosidad en los pagos de tarjetas de créditos dadas a los clientes.	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 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	Tabla de calificación de deudores ACUERDO SUGEF 1-05	Transversal	ACUERDO SUGEF 1-05	Cuestionario
Identificar la importancia que tiene para los clientes el uso de las tarjetas de crédito.	Uso de la tarjeta de credito	Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación; por lo tanto, el usuario debe asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos.	Uso correcto o incorrecto de las tarjetas de credito.	Transversal	Frecuencia con la que los clientes utilizan las tarjetas de credito.	Cuestionario
Implementar un procedimiento que elimine la distorsión por riesgo operativo de la cartera de tarjetas de crédito.	Gestión del Riesgo operativo	Reglamento que propicia la creación de bases de datos sobre incidencias y eventos potenciales de riesgo operativo que permitan a las entidades, cuyo perfil de riesgo así lo amerite, evolucionar desde metodologías para valoración del riesgo operativo relativamente simples a otras más sofisticadas. Asimismo, establece requerimientos respecto a continuidad del negocio.	Hacer uso correcto del procedimiento para evitar el riesgo operativo.	Transversal	ACUERDO SUGEF 18-16	Cuestionario

Figura N° 2 Variables o categorías

Fuente: elaboración propia, 2020

3.7 ANÁLISIS DE DATOS

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

Los resultados se sistematizan y se presentan mediante la elaboración de un informe final escrito, cumpliendo con el diseño aprobado por la Universidad Hispanoamericana.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

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

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

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

4.1 Análisis e interpretación de resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco Transfronterizo que poseen tarjetas de crédito de este.

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

Analizar el nivel de morosidad de la cartera de tarjetas de los clientes de un Banco transfronterizo el cual afecta los resultados de dicha entidad.

4.1.1 Análisis de los resultados de la variable número uno: calificación final de SUGEF para la entidad.

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

Tabla N° 11 ¿Actualmente utiliza tarjetas de crédito?

Descripción	Cantidad respuestas
Si	23
No	2
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 11, se visualiza que, con respecto al total de encuestados, veintitrés de los colaboradores quienes representan un 92% utilizan actualmente las tarjetas de crédito de la entidad; solo dos, quienes representa el 8 %, respondió que no.

De acuerdo con la operacionalidad de la variable, en este resultado se muestra que la mayoría de los colaboradores si hacen uso de la tarjeta de crédito.

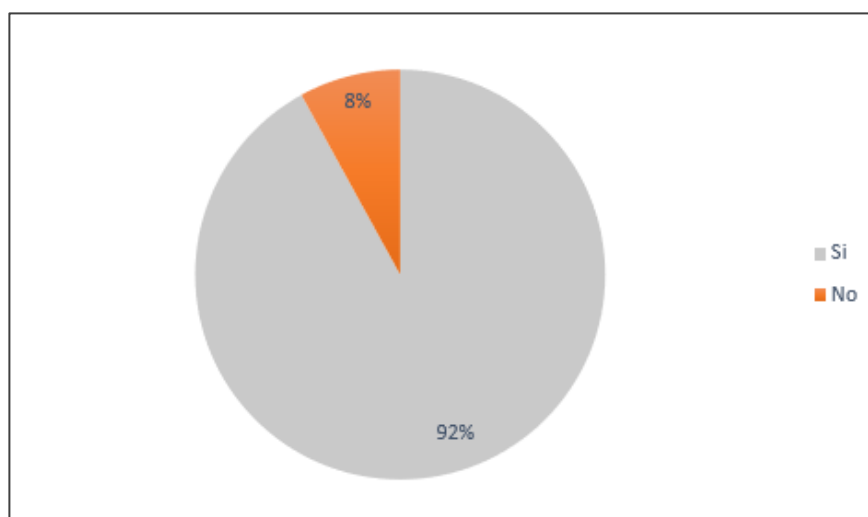


Figura N° 3 Uso de tarjetas de crédito

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 12 Al efectuarse el pago mensual de su tarjeta de crédito usted cancela:

Descripción	Cantidad respuestas
El pago mínimo	16
Pago de contado	7
No paga	2
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 12, se visualiza que, con respecto al total de encuestados, solamente dieciséis colaboradores quienes representan el 64% realizan el pago mínimo de su tarjeta de crédito a la fecha de pago; siete de los encuestados, quienes representan el 28% realiza el pago de contado y dos de los encuestados quienes representan el 8% no pagan, lo que nos indica que la morosidad va en aumento ya que la mayoría de los encuestados solo realizan el pago mínimo por lo que los intereses del período se irán sumando al capital, lo que produce un aumento de la deuda.

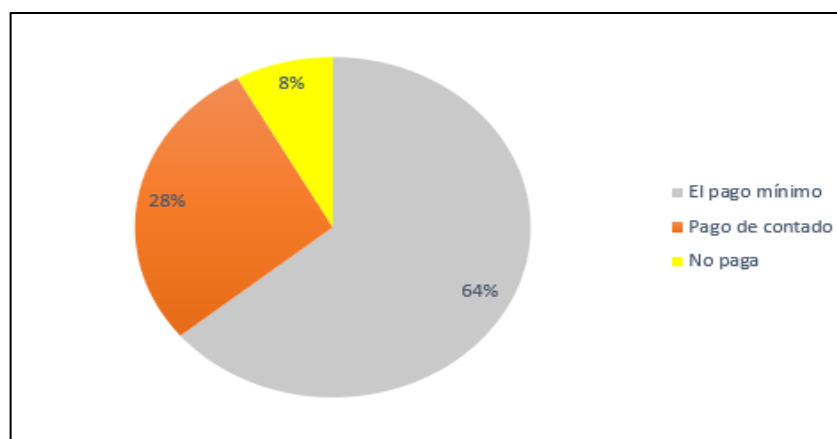


Figura N° 4 Pago mensual de la tarjeta de crédito

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 13 ¿A sobregirado su tarjeta de crédito en los últimos 4 meses?

Descripción	Cantidad respuestas
Si	18
No	4
Nunca	3
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 13, con respecto al total de encuestados, dieciocho colaboradores quienes representan el 72% si han sobregirado su tarjeta de crédito en los últimos 4 meses; cuatro de los encuestados, quienes representan el 16% no ha sobregirado su límite de crédito y solo tres de los encuestados quienes representan el 12% nunca han excedido su límite de crédito, lo que nos indica que la mayoría de los encuestados no tiene conciencia de cuanto es el monto de su límite de crédito y que tampoco llevan un registro detallado de sus gastos.

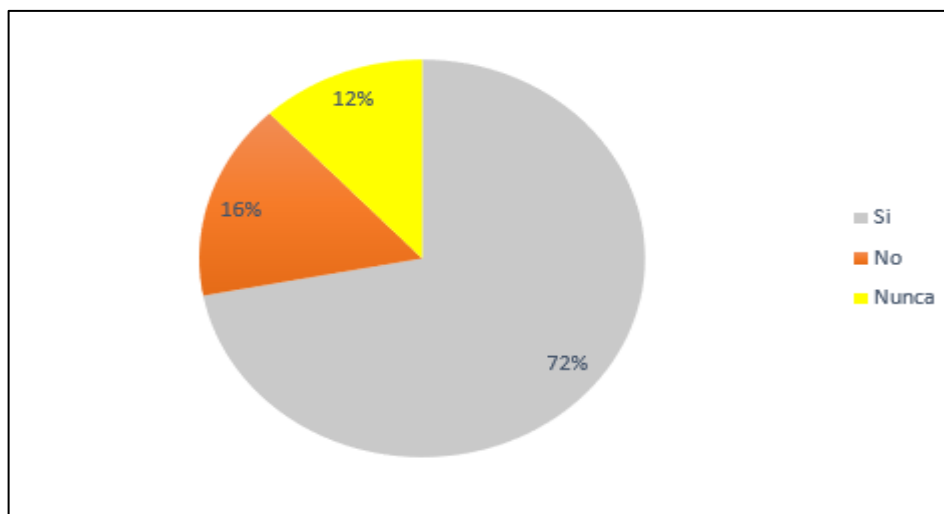


Figura N° 5 Sobregiro de la tarjeta de crédito

Fuente: Elaboración propia, 2020

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

Identificar los motivos que influyeron para el incumplimiento de los clientes en sus obligaciones de pagos de tarjetas de crédito, de un banco transfronterizo en la provincia de San José, Costa Rica.

4.1.3 Análisis de los resultados de la variable número dos: riesgo.

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

Tabla N° 14 ¿Revisa mensualmente los estados de cuenta de la tarjeta de crédito?

Descripción	Cantidad respuestas
Si	10
No	15
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 14, con respecto al total de encuestados, diez colaboradores quienes representan el 40% si revisa su estado de cuenta de la tarjeta de crédito y quince de los encuestados, quienes representan el 60% no revisan mensualmente su estado de cuenta, lo que nos indica que la mayoría de los encuestados no tiene el control sobre los movimientos, actividades, consumos y monto a pagar con relación con su crédito.

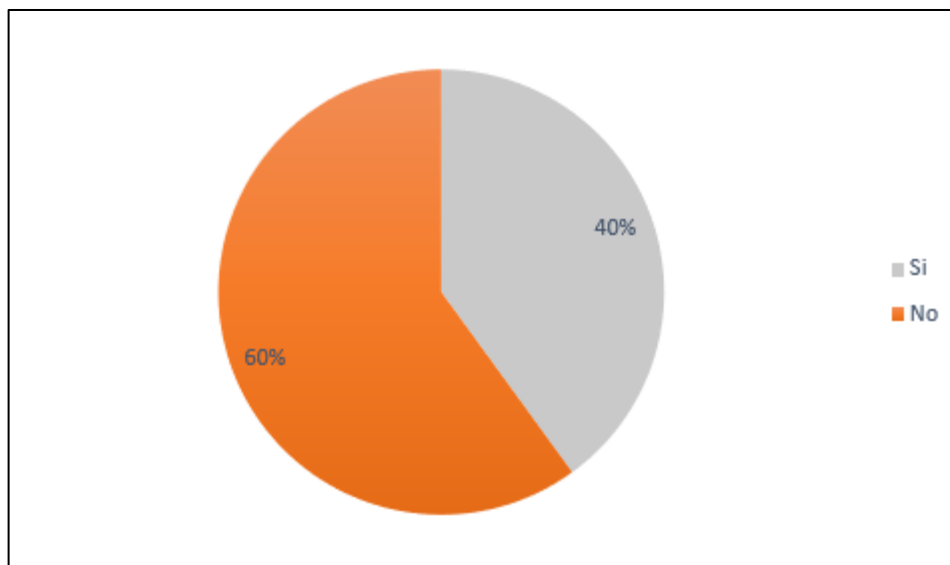


Figura N° 6 Revisión mensual del estado de cuenta

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 15 ¿De las siguientes razones ¿cuál ha sido una que ha influido para que no pague puntualmente su tarjeta de crédito en la fecha de corte?

Descripción	Cantidad respuestas
No tener el dinero en la fecha de pago	13
Quedar desempleado	2
Situaciones de Salud	3
Olvido	5
Ninguna siempre pago de contado	2
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 15, con respecto al total de encuestados, trece colaboradores quienes representan el 52% indican no tener el dinero en la fecha de pago; dos de los colaboradores quienes representan el 8% indican que no han realizado el pago por desempleo lo cual hay otras prioridades para hacer uso del dinero; tres de los

encuestados, quienes representan el 12% no han pagado puntualmente su tarjeta de crédito debido alguna emergencia de salud que se les presenta; cinco de los encuestados, quienes representan el 20% no realizan el pago de manera puntual porque se les olvida la fecha en la que deben realizar el mismo, y únicamente dos personas quienes representan el 8% indicaron que ninguna de las razones anteriores ha influido ya que siempre realizan su pago en la fecha que corresponde.

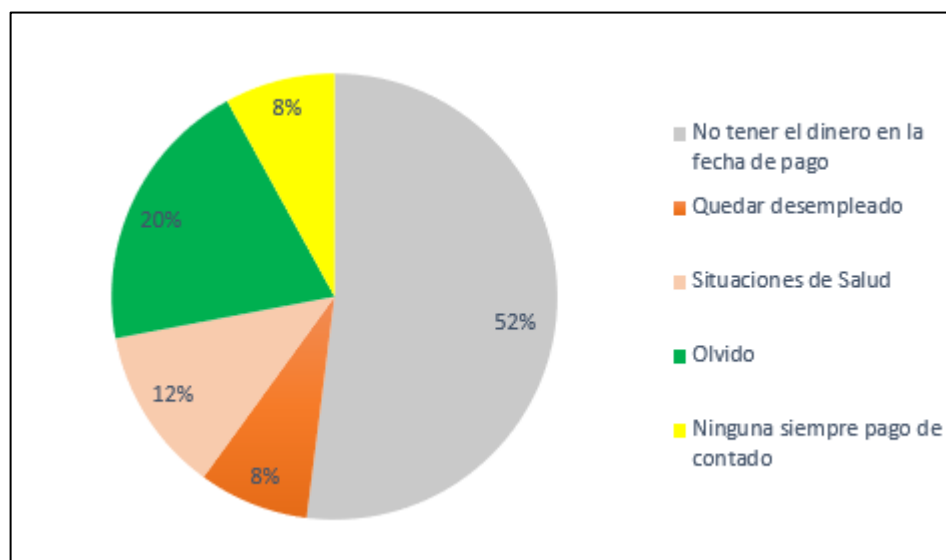


Figura N° 7 Razones que han influido para no realizar el pago en la fecha límite

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 16 ¿Tiene conocimiento de los intereses moratorios que genera su tarjeta de crédito por no realizar el pago de contado?

Descripción	Cantidad respuestas
Si	10
No	15
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 16, con respecto al total de encuestados, diez colaboradores quienes representan el 40% si tienen conocimiento de los intereses moratorios que genera su tarjeta de crédito al no realizar el pago de contado y quince de los encuestados, quienes representan el 60% no tienen conocimiento de los intereses que se generan por el no pago de contado, lo que nos indica que la mayoría de los encuestados no están enterados de lo que se podrían ahorrar en intereses al realizar el pago de contado en la fecha que corresponde.

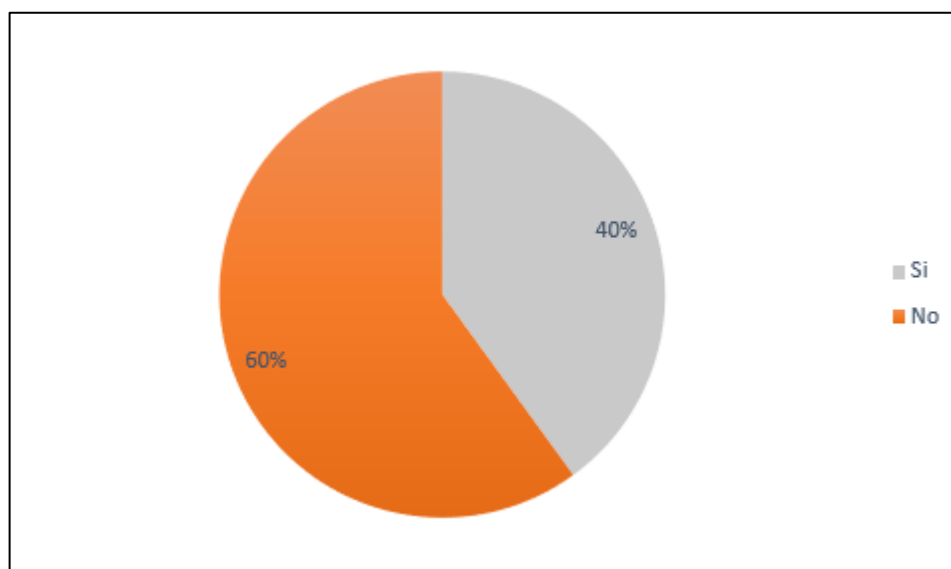


Figura N° 8 Conocimiento sobre intereses moratorios que se generan al no realizar el pago de contado

Fuente: Elaboración propia, 2020

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

Determinar las consecuencias que genera la morosidad en los pagos de tarjetas de créditos dadas a los clientes.

4.1.5 Análisis de los resultados de la variable número tres: morosidad.

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

Tabla N° 17 ¿Está enterado de las implicaciones que puede sufrir la entidad por incumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05?

Descripción	Cantidad respuestas
Si	22
No	3
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 17, con respecto al total de encuestados, veintidós colaboradores, quienes representan el 88% si tiene conciencia de la obligatoriedad de cumplir con el Acuerdo SUGEF 1-05, puesto que la norma exige cuantificar el riesgo de crédito de los deudores para prevenir pérdidas en el futuro y en el plazo de la obligación, a la vez formar una reserva estimada para hacer frente a posibles pérdidas. Solamente tres colaboradores, quienes representan el 12% no está enterado de las implicaciones que puede sufrir la entidad por el incumplimiento de dicho Acuerdo.

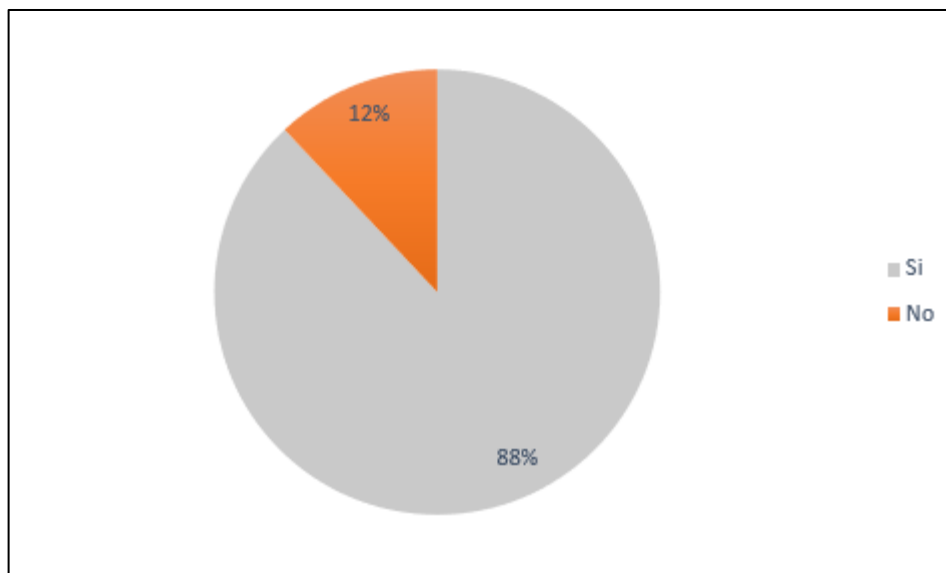


Figura N° 9 Conocimiento de las implicaciones por incumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 18 ¿Conoce usted la clasificación de deudores establecida por el Acuerdo SUGEF 1-05?

Descripción	Cantidad respuestas
Si	19
No	6
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

La clasificación establecida por SUGEF para calificar a los deudores, es una mezcla de tres factores, a saber: capacidad de pago, comportamiento histórico de pagos y morosidad, y dependiendo del resultado, así será la clasificación.

En la tabla N° 18, muestra que la clasificación es conocida por diecinueve de los colaboradores encuestados, quienes representan un 76% y seis de los colaboradores, quienes representan un 24% dicen no conocer la clasificación de deudores.

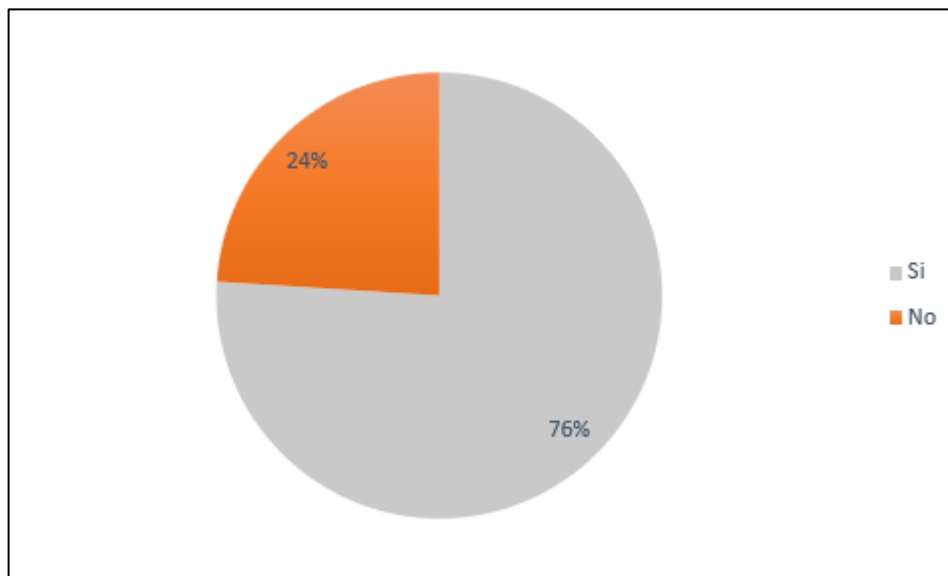


Figura N° 10 Conocimiento de la clasificación de deudores

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 19 Considera usted, ¿que los diferentes Acuerdos de SUGEF pueden llegar a limitar el funcionamiento de la entidad?

Descripción	Cantidad respuestas
De acuerdo	3
Bastante de acuerdo	0
En desacuerdo	7
Muy en desacuerdo	15
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

Una entidad financiera supervisada y que todo el personal se encuentre comprometido con la visión y misión, cumpla con la normativa emanada de los organismos de control, puede incrementar el acceso a financiamiento externo, lo que a su vez puede generar mayores recursos para colocación y aumentar las utilidades, ofreciendo una mejor imagen a la clientela y público en general.

En la tabla N° 19, muestra que tres de los colaboradores, quienes representan el 12% están de acuerdo con que los Acuerdos de SUGEF si limitan el funcionamiento de la entidad; el 0% de los colaboradores estuvo bastante de acuerdo; siete colaboradores, quienes representan el 28% están en desacuerdo y quince de los colaboradores, quienes representan el 60%, que son mayoría, están muy en desacuerdo que los diferentes acuerdos de SUGEF puedan llegar a limitar el funcionamiento de la entidad.

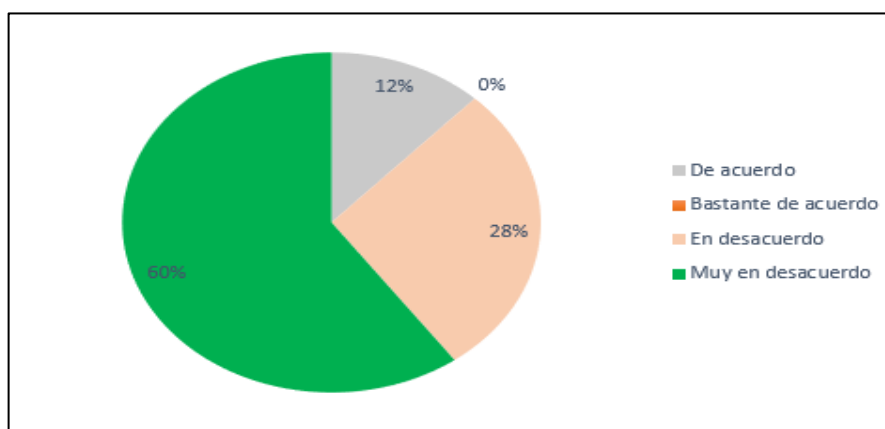


Figura N° 11 Los acuerdos SUGEF llegan a limitar el funcionamiento de la entidad

Fuente: Elaboración propia, 2020

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

Identificar la importancia que tiene para los clientes el uso de las tarjetas de crédito.

4.1.7 Análisis de los resultados de la variable número cuatro: uso de la tarjeta de crédito.

4.1.8 Resultados para la variable cuatro, con el instrumento aplicado a los colaboradores.

Tabla N° 20 ¿Cuál es la razón por la que decidió obtener una tarjeta de crédito?

Descripción	Cantidad respuestas
Necesidad	10
Moda	1
Beneficios	2
Emergencia	7
Tasa de interés	5
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 20, con respecto al total de encuestados, diez colaboradores, quienes representan el 40% la obtiene por necesidad; un colaborador, quien representa el 4% decidió obtenerla por moda; dos colaboradores, quienes representan el 8% indicaron que hicieron un análisis de los beneficios que podría obtener si contaban con una tarjeta de crédito; siete colaboradores, quienes representan el 28% decidieron obtenerla por si se les presentaba alguna emergencia y cinco

colaboradores, quienes representan el 20% lo hizo por la tasa de interés que les ofrecía la entidad en ese momento.

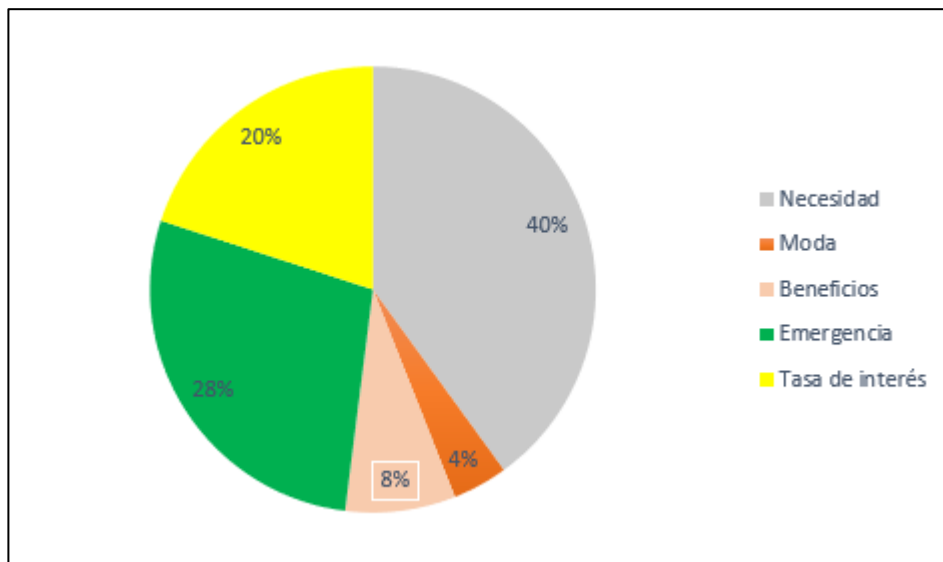


Figura N° 12 Razón por la que obtuvieron una tarjeta de crédito

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 21 ¿Para que usted usaría / usa la tarjeta de crédito?

Descripción	Cantidad respuestas
Solo para emergencia	3
Uso Diario	13
Para gastos grandes	2
Para gastos ocasionales	5
No la utilizo	2
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 21, con respecto al total de encuestados, tres de los colaboradores, quienes representan el 3% la usa realmente solo para casos de emergencia; trece colaboradores, quien representa el 52%, que es la mayoría, la usa para realizar sus pagos, por lo que se puede observar que la utilización que le dan a la tarjeta es realmente importante en sus vidas diarias; dos colaboradores, quienes representan el 8% indicaron que usan su tarjeta de crédito para hacer el pago cuando realizan gastos grandes; cinco colaboradores, quienes representan el 20% la usa para pagar gastos ocasionales y dos colaboradores, quienes representan el 8% casi no utilizan su tarjeta de crédito.

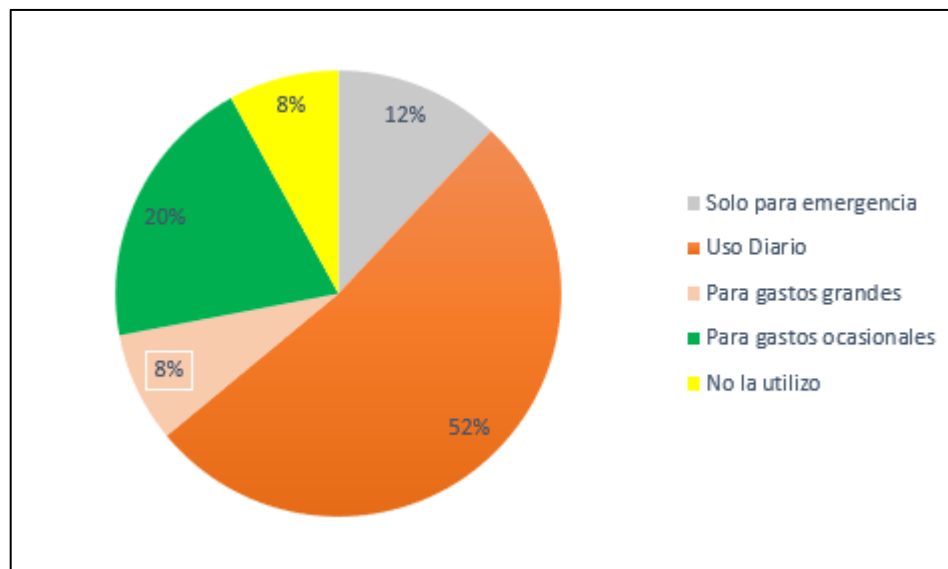


Figura N° 13 Uso de la tarjeta de crédito

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 22 ¿Cuál de estos beneficios ha recibido usted al usar la tarjeta de crédito?

Descripción	Cantidad respuestas
Descuentos	5
Canje de puntos y promociones	5
Extra-Financiamiento	7
Refinanciamiento	5
Prestigios y referencias comerciales	2
Ninguna	1
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 22, se muestra que, cinco de los colaboradores, quienes representan el 20% al usar su tarjeta de crédito obtuvieron un descuento en alguna de las compras que realizaron; cinco colaboradores, quienes representa el 20% han solicitado canjear puntos y aprovechar promociones; siete de los colaboradores, quienes representan el 28%, que son mayoría, indicaron que uno de los beneficio ha sido el extra-financiamiento que les permite obtener dinero en efectivo de forma inmediata sin tener que realizar tantos tramites de papelería y autorización; cinco colaboradores, quienes representan el 20% han obtenido refinanciamiento; dos colaboradores, quienes representan el 8% han obtenido prestigios y referencias comerciales y un colaborador, quien representan el 4% en todo lo que lleva de utilizar su tarjeta de crédito no ha obtenido ningún beneficio.

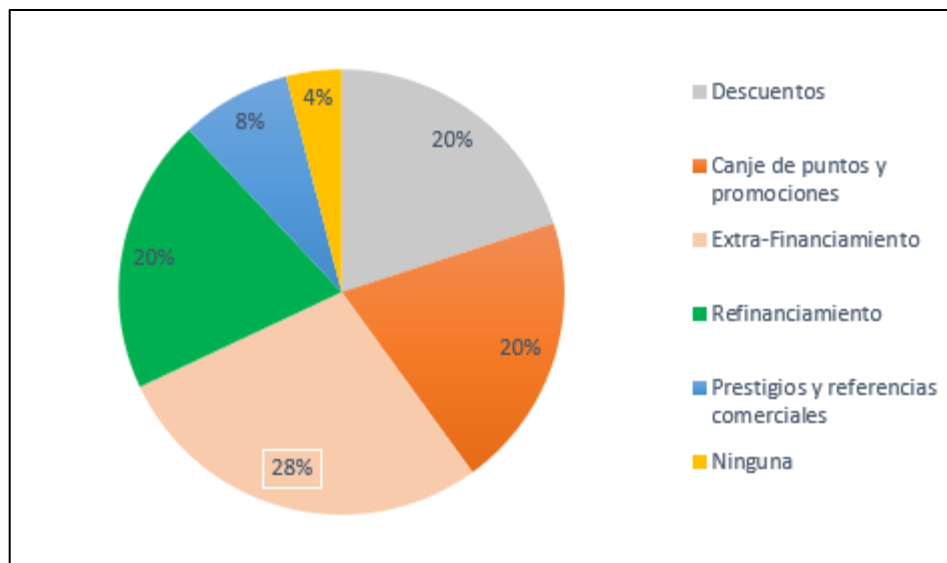


Figura N° 14 Beneficios recibidos al usar la tarjeta de crédito

Fuente: Elaboración propia, 2020

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

Implementar un procedimiento que elimine la distorsión por riesgo operativo de la cartera de tarjetas de crédito.

4.1.9 Análisis de los resultados de la variable número cinco: gestión del riesgo operativo.

4.1.10 Resultados para la variable cinco, con el instrumento aplicado a los colaboradores.

Tabla N° 23 ¿Conoce usted que existe un procedimiento para evitar el riesgo operativo?

Descripción	Cantidad respuestas
Si	10
No	15
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 23, con respecto al total de encuestados, diez de los colaboradores, quienes representan el 40% si conocen que existe un procedimiento para evitar el riesgo operativo en el banco transfronterizo y quince de los colaboradores, quienes representan el 60%, que son mayoría, indican no conocer nada del procedimiento para evitar dicho riesgo, lo que muestra que el desconocimiento del procedimiento podría traducirse en pérdidas económicas para la entidad.

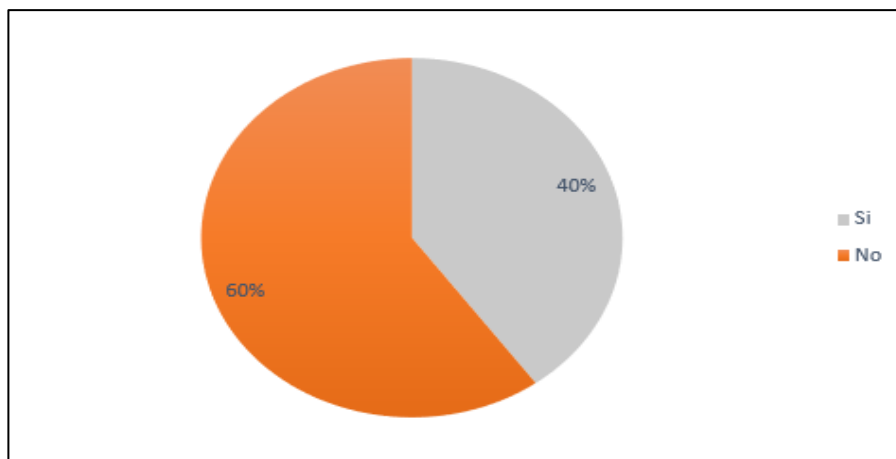


Figura N° 15 Conocimiento de que exista un procedimiento para evitar el riesgo operativo.

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 24 ¿Sabe usted donde se encuentra el procedimiento en caso de que haya riesgo operativo?

Descripción	Cantidad respuestas
Si	3
No	22
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 24, con respecto al total de encuestados, solamente tres de los colaboradores, quienes representan el 12% indican conocer donde se encuentra el procedimiento para evitar el riesgo operativo, lo que es alarmante para el banco transfronterizo porque en caso de que esté riesgo se diera en la entidad sus colaboradores no sabrían donde buscar ese procedimiento que los guiaría para afrontar la situación que se les presenta, ya que veintidós de los colaboradores, que son mayoría en la muestra, quienes representan el 88%, son los que indican no saber dónde buscar el procedimiento.

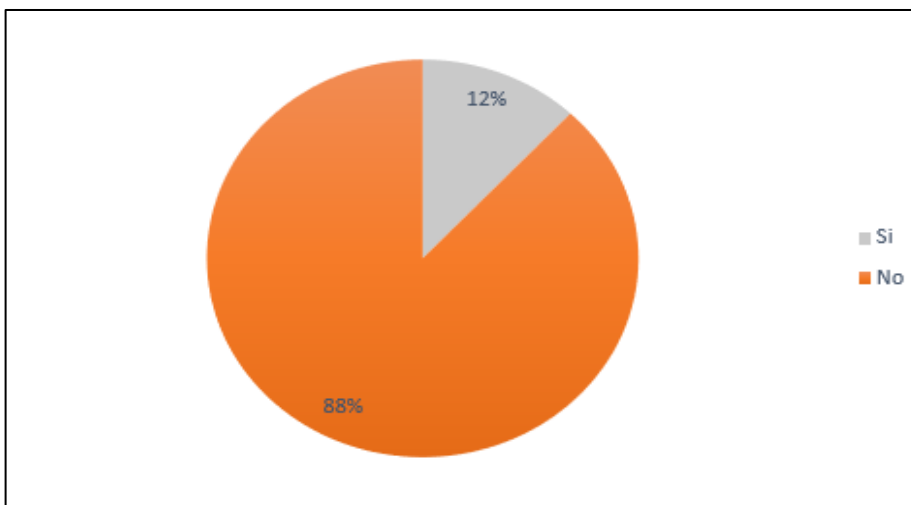


Figura N° 16 Conocimiento de donde buscar el procedimiento para evitar el riesgo operativo

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla N° 25 ¿Considera usted, que la entidad financiera podría sufrir pérdidas económicas por no utilizar de forma correcta el procedimiento de riesgo operativo?

Descripción	Cantidad respuestas
Si	20
No	5
Total	25

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis

En la tabla N° 25, con respecto al total de encuestados, veinte de los colaboradores, quienes representan el 80% indican que si podría incurrir en perdidas ya que si se trata de un procedimiento ya establecido para evitar riesgo operativo, el

banco transfronterizo debería capacitar mejor a sus colaboradores con respecto a este procedimiento para evitar pérdidas económicas, y cinco de los encuestados, quienes representan el 20%, son los que consideran que la entidad no tendría pérdidas económicas, lo cual su respuesta sería por un desconocimiento total del procedimiento.

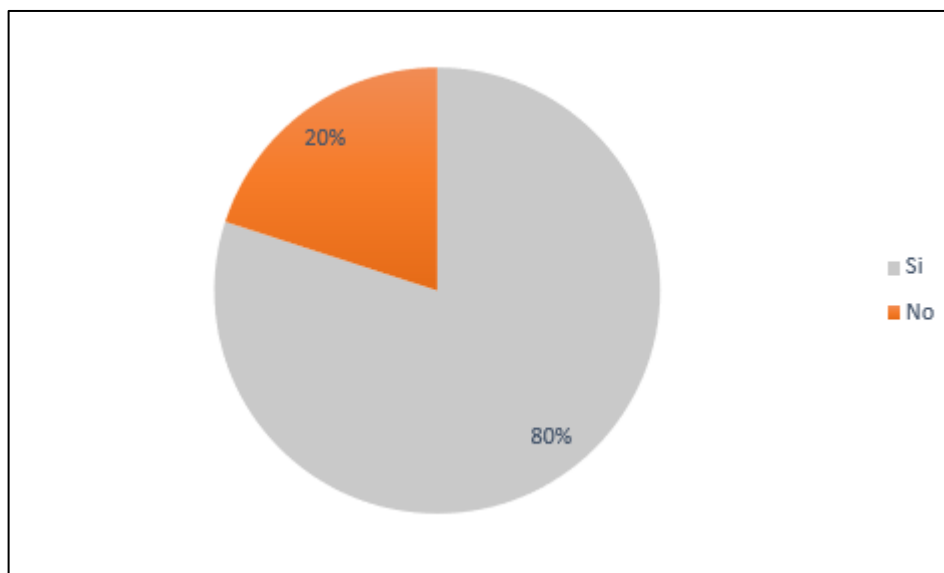


Figura N° 17 Considera usted, que la entidad financiera podría sufrir pérdidas económicas por no utilizar de forma correcta el procedimiento de riesgo operativo

Fuente: Elaboración propia, 2020

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo muestra un compendio dentro de los que destacan los siguientes resultados.

Una vez aplicado el instrumento de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación con el fin de determinar la morosidad de la cartera de tarjetas de crédito de un banco transfronterizo en el distrito de Mata Redonda, por lo que se establece la necesidad de instituir posibles mejoras a la forma de organización, verificación y otorgamiento de créditos y principales acciones que se puedan utilizar a fin de mitigar el riesgo operativo en el proceso y el no cumplimiento de los objetivos.

Conforme con los datos encontrados en el cuestionario aplicado a 25 colaboradores y los hallazgos descubiertos en la investigación de la entidad propuesta, se determina que actualmente la utilización de tarjetas de crédito por parte de la población es muy alta dado que, a través de la información recolectada, la mayoría de los encuestados si utilizan su tarjeta de crédito, sin embargo se visualiza que la mayoría de estas personas cuando realizan el pago mensual de su tarjeta de crédito la mayoría cancela únicamente el pago mínimo por lo que los intereses del período se van sumando al capital, lo que produce un aumento de la deuda, por lo que el índice de morosidad aumenta día con día afectando los resultados del banco en estudio.

A su vez, podemos ver que la mayoría de los clientes la obtiene por la necesidad de financiarse, ya que uno de los beneficios que han obtenido de la tarjeta de crédito

es el extra-financiamiento que les permite obtener dinero en efectivo de forma inmediata sin tener que realizar tantos tramites de papelería y autorización.

Por lo que es importante resaltar el papel que cumple el cliente y la forma en la que tiene el control de su tarjeta de crédito, producto de los resultados se refleja que la mayoría de los colaboradores no hace una revisión mensual de su estado de cuenta por lo que no tiene el control sobre los movimientos, actividades, consumo y monto a pagar con relación a su crédito y debido a este factor no tienen conciencia de cuanto es el monto límite de su crédito por lo que en muchas ocasiones sobregiran su tarjeta.

Por otra parte, los analistas de crédito de la entidad deberían de ser más rigurosos con el estudio que se le hace a cada cliente ya que su deber es evaluar la solvencia de cada persona para determinar si aplican para obtener una tarjeta de crédito, ya que a través de la investigación realizada se concluye que la mayoría de los encuestados indican no tener el dinero en la fecha de pago por lo que afecta directamente a la entidad el no recibir mes a mes el pago correspondiente de cada cliente, sin embargo se determinó que esto se da por falta de conocimiento por parte del cliente ya que también se ve afectado por no realizar el pago de su tarjeta en la fecha correspondiente ya que se generan intereses moratorios por no realizar el pago de contado.

Con respecto a las implicaciones que puede sufrir la entidad por el incumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05 que es el Reglamento Para La Calificación De Deudores, la mayoría de los colaboradores si tiene conciencia de lo que es el Acuerdo, puesto que la norma exige cuantificar el riesgo de crédito de los deudores

para prevenir pérdidas en el futuro y en el plazo de la obligación, a la vez formar una reserva estimada para hacer frente a posibles pérdidas, sin embargo con los datos mencionados anteriormente se observa que la mayoría de los encuestados no cumple rigurosamente con este Acuerdo ya que incumplen con el pago de su tarjeta de crédito.

Los diferentes Acuerdos de SUGEF lo que pretenden es que las entidades financieras supervisadas cumplan con la normativa emanada de los organismos de control, con el fin de que la entidad puede incrementar el acceso a financiamiento externo, lo que a su vez puede generar mayores recursos para colocación y aumentar las utilidades, ofreciendo una mejor imagen a la clientela y público en general, por lo que debería ser importante para el banco transfronterizo que todo el personal se encuentre comprometido con la visión y misión de la entidad al 100%, que todos tengan conocimiento de estos Acuerdos y que los cumplan a cabalidad para que el banco no se vea afectado.

Como resultado de lo investigado sobre el conocimiento de los colaboradores de la entidad financiera sobre el procedimiento para evitar el riesgo operativo, se determinó que el personal no conoce acerca de este procedimiento y no saben dónde se encuentra, lo que da lugar a errores que pueden propiciar dicho riesgo y en los que el banco transfronterizo podría sufrir pérdidas económicas.

Una vez recapitulada toda esta información, en el capítulo VII se planteará la propuesta para Implementar un procedimiento que elimine la distorsión por riesgo operativo de la cartera de tarjetas de crédito, de manera tal que, pueda ayudarle a la entidad financiera a tomar mejores decisiones.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Luego de obtenidos los datos e información mediante los instrumentos diseñados para ello, entregados a la población seleccionada, sistematizada mediante tablas y figuras, luego analizada; de la teoría consultada, literatura sobre aspectos relevantes de administración, banca y finanzas, normativa reguladora de las actividades comerciales, se procede seguidamente a presentar las conclusiones y las recomendaciones

6.1.1 Conclusión general.

Se logro determinar la morosidad de la cartera de tarjetas de crédito durante el 2020 de la entidad financiera, donde se pudo observar el incremento que hubo en la cartera de no generadores del SUGEF 1-05 y su afectación en los resultados del banco transfronterizo ubicado en Mata Redonda.

Se tuvo que analizar la importancia que tiene para los clientes el uso de las tarjetas de crédito, a su vez se investigó sobre el nivel de morosidad de la cartera y se identificaron los motivos que influyeron en el cliente para el incumplimiento en el pago de sus obligaciones.

6.1.2 Conclusiones específicas

Teniendo como base los objetivos planteados y luego de realizado el análisis del trabajo práctico se llega a las siguientes conclusiones:

- a) Para el primer objetivo específico, se concluye:

Se logro analizar el nivel de morosidad de las tarjetas de crédito y se determinó que la mayoría de los clientes aumenta la deuda con el banco mes a mes ya que solo realiza los pagos mínimos en la fecha de pago por lo que día con día se le van sumando más intereses al capital adeudado, por lo que existe una afectación directa al Banco Transfronterizo en relación con las estimaciones para cuentas incobrables, los ingresos por intereses, la calificación de SUGEF y la reserva que debe tener el Banco para cubrir estas pérdidas por morosidad.

La morosidad es aquella practica que el deudor como tal no cumple con el pago al vencimiento de la obligación, esta mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio de interés en las finanzas por lo que resulta importante conocer el para la entidad en estudio el índice de créditos que otorga y las deudas que no se han satisfecho a su término general, esto implica que si el cliente tiene una calificación de riesgo mala le será difícil obtener una tarjeta de crédito o bien se le podrá cobrar tasas de interés más alta que la de aquellos que tengan una buena calificación de riesgo crediticio.

b) En lo que respecta al segundo objetivo planteado se concluye que:

Se lograron identificar algunos de los motivos que influyeron para el incumplimiento de pago por parte de los clientes en sus obligaciones con la tarjetas de crédito, de un Banco Transfronterizo, lo cual se pudo observar que clientes no revisan mensualmente su estado de cuenta por lo que no tiene el control sobre los movimientos, actividades, consumos y monto a pagar con relación con su crédito, es decir, no lleva una lista detallada de sus gastos por lo que al llegar su fecha de pago no cuentan con el dinero para realizar el pago correspondiente, también hay que tener

en cuenta que uno de los motivos para el no pago es el índice de desempleo en Costa Rica que ha ido en aumento los últimos años.

Por lo que el cliente debería de comprender que el incumplimiento de pago de sus obligaciones podría impactarle directamente en la obtención de otros instrumentos monetarios afectando también sus finanzas.

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

Se determinan las consecuencias que genera en el Banco la morosidad en los pagos de tarjetas de créditos dadas a los clientes ya que este no cuenta con una gestión apropiada de la cartera de crédito por lo que no realizar una adecuada colocación de los recursos, la Entidad Financiera se ve en la necesidad, no solo de medir el riesgo de crédito, sino cumplir con la normativa que rige la materia, como es el Acuerdo SUGEF 1-05.

La norma exige cuantificar el riesgo de crédito de los deudores para prevenir pérdidas en el futuro y en el plazo de la obligación, a la vez formar una reserva estimada para hacer frente a posibles pérdidas de lo cual su personal si está enterado, pero no cumple a cabalidad la norma.

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

El excedente de dinero resultante de la captación de recursos del público, una vez tomadas las previsiones de las reservas de ley, se coloca a disposición de los usuarios a través de los distintos instrumentos monetarios, tal y como lo son la tarjeta de crédito a disposición de sus clientes, por lo que se identificó la importancia que

tiene para los clientes el uso de las tarjetas de crédito, la cual la mayoría la obtiene por necesidad ya que sabe aprovechar de ella ciertos beneficios que le facilitan la vida con respecto a varios de los trámites para obtener dinero en efectivo de manera inmediata sin tanta papelería y autorización como lo es el beneficio del extra-financiamiento, que según lo investigado se concluye que es uno de los más utilizado por los clientes.

e) Con respecto con el quinto objetivo específico, se concluye:

El riesgo operativo es la posibilidad de las pérdidas económicas que puede tener el Banco Transfronterizo debido a las pérdidas directas o indirectas que pueda tener ya que este se encuentra expuesto por eventos externos, errores humanos o bien la falla o deficiencia en los procesos internos, procedimientos, sistemas o por la falta de control, lo cual esto es un tema importante para la entidad ya que se logró concluir que la mayoría de su personal no conoce a fondo este procedimiento para evitar el riesgo operativo y tampoco sabe dónde encontrar para guiarse en caso de que ocurra, por lo que se ve la falta de capacitación por parte de su personal con respecto a un problema que en el futuro se podría convertir en pérdidas económicas para el Banco Transfronterizo.

Con respecto a este último objetivo específico se logró implementar un procedimiento el cual se va a explicar en la propuesta.

6.2 Recomendaciones

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

- 1) Para evitar riesgos al patrimonio del Banco Transfronterizo, capacitar más a su personal con el cumplimiento de los indicadores de riesgo de la SUGEF, como la norma 1-05.
- 2) Continuar con la política de realizar las pruebas de auditoría y estadísticas, por lo que sería correcto las retrospectivas, con la finalidad de comprobar la robustez y el buen desempeño.
- 3) Es aconsejable que todo el personal que labora en la Plataforma de Servicio al Cliente, sean capacitados de manera periódica y disponer de la información para que sea suministrada, al cliente, inversionista sobre los productos e instrumentos de crédito, de manera verbal y documental, que siempre se encuentre disponible al público.
- 4) Igualmente, que se reciba capacitación constante sobre el control de riesgo, para fortalecer las operaciones, de conformidad a la normativa vigente de la SUGEF.

- 5) Todo el personal responsable de la toma de decisiones, debe contar con la información actualizada y saber interpretar los resultados de los estados financieros del banco.
- 6) Realizar evaluación independiente de los procedimientos y políticas, relacionado con la operación financiera, por ser parte fundamental del sistema de supervisión.
- 7) También realizar la obtención de información, la revisión y posterior análisis, de forma independiente y que las normas prudenciales se apliquen a todos los negocios que realice la entidad financiera.
- 8) Con la finalidad de evitar pérdidas económicas, llevar un control cruzado de los activos y pasivos, para obtener mejor administración de recursos.
- 9) Diversificar la cartera de productos, para que se brinden nuevas opciones a los usuarios, que se ajusten a las nuevas necesidades de mercado, cumpliendo con la misión y visión del Banco Transfronterizo.
- 10) Promover como cultura de los colaboradores, la efectiva evaluación de cada crédito otorgado, tomando en consideración las recomendaciones del comité de riesgo y de cobros, con la finalidad de que se pueda afrontar cualquier debilidad que se encuentre en los casos morosos.

- 11) Usar correctamente los diferentes mitigadores para evitar exposición crediticia, mantener la cartera actual en los niveles de saneamiento, recuperación de las cuentas en morosidad y evitar exponer el patrimonio de la entidad.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

A partir de este apartado se le recuerda al lector que la implementación de la propuesta no forma parte del alcance de la presente investigación, por lo que el trabajo solo se limita a plantear la propuesta.

7.1. Nombre

Implementar un procedimiento que elimine la distorsión por riesgo operativo de la cartera de tarjetas de crédito para mejorar el desempeño y los resultados del Banco.

7.2. Identificación

La propuesta se lleva a cabo en el Banco Transfronterizo, ubicado en el distrito de Mata Redonda, provincia de San José, Costa Rica.

7.3. Justificación

Los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento cuestionario encuesta al personal seleccionado y los hallazgos encontrados en el análisis del Banco Transfronterizo, se determina que la misma cuenta con controles para el manejo de los activos, principalmente la cartera 1-05 y el impacto en la morosidad, se presenta la siguiente propuesta, como plan de acción y ejecución de políticas, con el objetivo de prevenir incurrir en el riesgo operativo y fortalecer la continuidad del Banco en los próximos años.

7.4. Objetivos

7.4.1 General

Proponer acciones con la finalidad de fortalecer los controles internos y prevenir resultados que pongan en peligro al Banco Trasfronterizo por efecto de la morosidad

por riesgo operativo en la cartera 1-05 y lograr un mejor posicionamiento en el mercado financiero nacional.

7.4.2 Específicos

- a) Reducir el incumplimiento de controles por medio de normativas, que indiquen a los colaboradores del Banco Transfronterizo, el riesgo a los cuales se enfrenta el banco.

- b) Conocimiento por parte de los colaboradores del Banco Transfronterizo, de los posibles efectos en la revisión del desempeño, por incumplimiento de controles de normas SUGEF.

- c) Identificar aquellos controles que pueden revalidarse y analizar mejoras que sean más eficaces, para proponerlas a el banco, como parte de un plan a futuro de fortalecimiento y consolidación dentro del mercado financiero nacional.

7.6. Detalle de actividades

Seguidamente se detalla la propuesta de actividades para el plan de fortalecimiento de los controles internos y prevenir resultados que pongan en peligro a el Banco Transfronterizo por efecto de la morosidad por riesgo de operativo en la cartera de SUGEF 1-05 y lograr un mejor posicionamiento en el mercado financiero nacional.

Actividad 1: Nombramiento del comité

La Gerencia conjuntamente con los ejecutivos de las distintas áreas, nombrarán un comité integrado por cinco personas, de carácter permanente, nombrando entre ellos, un coordinador y secretario, con la finalidad de llevar a cabo los estudios y análisis de los aspectos contables, verificar el cumplimiento de las normas SUGEF, supervisar el cumplimiento por parte de los colaboradores de la entidad, establecer los mecanismos de evaluación y control, más aquellas funciones que sus miembros decidan y consideren más necesarias para alcanzar los objetivos propuestos.

De igual manera, el Comité contará con el apoyo, guía y asesoría de las Auditorías, tanto interna como externa, en lo que así consideren.

Actividad 2: Instalación

Una vez conformado el comité, cuyo nombre será dado a lo interno del Banco, se presenta a la Junta Directiva para que se instale formalmente, cuente con la debida autorización política y administrativa y sea comunicado a todos los colaboradores, con la solicitud de cooperación incondicional, para las gestiones y labores del comité y,

que alcance los objetivos propuestos que redundarán en beneficios para todo el Banco Transfronterizo y quienes colaboran con él.

Actividad 3: Análisis documental

En el tiempo establecido para ello, de la manera que lo definan y empleando los instrumentos necesarios, se obtendrá, primeramente, toda la información contable necesaria, la normativa vigente al respecto y se procede al análisis de ella

Actividad 4: Presentación del informe

El comité, una vez analizados los datos obtenidos, informes con los principales hallazgos, presenta las recomendaciones para cada uno de los objetivos y elabora el documento final y lo integra en uno solo, para ser analizado de manera integral en la actividad 6.

Actividad 5: Reuniones con todo el personal colaborador del Banco Transfronterizo

Para que el Banco Transfronterizo pueda alcanzar sus metas y la propuesta del plan para fortalecer controles y mejorar su posicionamiento, es necesario contar, no solo con un equipo de líderes que mantenga buena comunicación interna, que promueva un ambiente laboral agradable en el que se desarrolle una identidad corporativa, con conocimiento y entendimiento claro de la visión de la organización, sino la aceptación decidida de todo el personal colaborador, piedra angular para que todos se involucren a participar en los diferentes procesos que se realizan.

De tal manera que, desde el inicio mismo de la recolección de datos e información, las reuniones informativas con el personal colaborador será la constante,

para informar de los objetivos del plan propuesto, actividades que se mantendrán durante todo el proceso.

Actividad 6: Análisis del informe

El comité, una vez concluida la recolección de los datos e informes individuales de los responsables por área o actividad, según la necesidad, integra los principales hallazgos, lo analiza, presenta conclusiones y recomendaciones a la Gerencia General y Junta Directiva para la correspondiente toma de decisiones.

Actividad 7: Toma de decisiones

La Junta de Directiva, como órgano superior, tomará los acuerdos, según corresponda, luego de escuchar sugerencias y criterios técnicos del comité, dando aprobación a aquellos que sean viables y logren el objetivo propuesto para fortalecer los controles y lograr mejor posicionamiento de la entidad en el sector financiero nacional.

Actividad 8: Información a los responsables de cada área o actividad financiera

Con la finalidad de ejecutar los acuerdos aprobados, se realiza la presentación de los mismos, para que sean puestos en práctica dentro de los tres meses siguientes a su aprobación.

Actividad 9: Evaluación y supervisión

Por ser una actividad dinámica, es flexible, por lo que desde el inicio mismo de la recolecta de información, se hace supervisión para rectificar aquellas actividades que haya que mejorar; lo que se mantiene durante la ejecución y hasta un mes después de haberse iniciado el proceso de puesta en práctica de los controles.

Actividad 10: Evaluación Final

Producto de las evaluaciones periódicas y la supervisión durante todo el proceso, el comité realiza la evaluación final para valorar los aprendizajes y competencias llevadas a cabo por las personas en cada etapa o actividad de la ejecución del plan, con el fin de ser acreditado y reconocer los alcances y limitaciones, con el propósito de mejorar en otra oportunidad o procesos subsiguientes.

Actividad 11: Presentación informe final

El comité presenta a la Junta Directiva el informe final donde se acredita todo lo actuado y el resultado de la evaluación final de los acuerdos ejecutados.

BIBLIOGRAFÍA

Acuña, H. (2014, julio-diciembre). La historia de la economía desde roma hasta los cristianos. En Revista Logos, Ciencia & Tecnología. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751550008.pdf>

Acuña, H. y Konow, I. (s.f). *Métodos y técnicas de investigación prospectiva para la toma de decisiones*. Santiago de Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Asamblea Legislativa (1953). *Ley 1644. Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*. San José, Costa Rica. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=9925&nValor3=113567&strTipM=TC

Asamblea legislativa (1964). *Código de Comercio Ley 3284*. 27 de mayo de 1964. San José, Costa Rica: PGR.SINALEVI. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6239&nValor3=89980&strTipM=TC

Asamblea Legislativa (1978). *Ley General de Administración Pública, N°6227*. 2 de mayo de 1978. San José Costa Rica: PGR.SINALEVI. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=13231&nValor3=90116&strTipM=TC

Asamblea Legislativa (1995). *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica*. 3 de noviembre de 1995. San José Costa Rica: PGR.SINALEVI. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928&nValor3=114392&strTipM=TC

Banca Fácil (s.f.). *Palabras y Expresiones Financieras y Bancarias de Uso Frecuente*. Recuperado de http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/pdf/Glosario_completo_bancafacil.pdf

Banco Central de Costa Rica, (2018).

Banco Central de Costa Rica, (2020). Revisión Programa Macroeconómico 2019-2020. San José, Costa Rica: BCCR.

Banco Transfronterizo. (2019). *Prospecto*. San José, Costa Rica.

Brenes, L. (1990). *La nacionalización bancaria en Costa Rica: un juicio histórico*. San José, Costa Rica: FLACSO.

Calatayud, V. (2015). Nuevo diccionario de latín jurídico. Heredia, Costa Rica: Litografía Morales.

Cámara Costarricense de la Construcción. (2018). Informe Económico del sector construcción. San José, Costa Rica: Dirección de Investigación y Desarrollo Técnico.

CEFSA. (2017). *Situación de la economía durante el primer semestre, revisión del pronóstico económico CEFSA para el 2017 y perfil para el año 2018.*

Recuperado de <http://www.cefsa.cr/documentos.cfm?cr>

Chavarría, J. y Roldán, M. (s.f.). *Auditoría Forense*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Corrales, G. (2016). La eficiencia operativa de la banca costarricense y su impacto sobre la rigidez en las tasas de interés. Vigésimo Segundo Informe Estado de la Nación.

Diccionario de términos financieros y bancarios (5a. ed.) (2009) Recuperado de <http://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/69073>

Fernanda, G. y Hernández, A. (2014) *Derecho Societario y Concursal Panamericano*. Tomo III. San José, Costa Rica: Editorial Jurídica Continental.

Gil, R. (1982) *Ciento veinticinco años de vida bancaria en Costa Rica*. San José, Costa Rica: Editorial Costa Rica.

González, L.; Chinchilla, A.; Guerra, G. y Jara, A. (2018). *Guía Cuantitativa para Trabajos Finales de Graduación, tesinas y tesis en Ciencias Sociales*. Dirección Metodológica de Investigación. (Comité de Investigación de Ciencias Económicas, 2019) Heredia, Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

Hernández, C. (1986). *Banca Central*. San José, Costa Rica: EUNED.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*.

Distrito Federal, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Distrito Federal, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Batista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 07 de 06 de 2019.

Herrera, R., Lizano, E, (2014). El sistema financiero costarricense en los últimos 25 años: el Banco Central de Costa Rica. En *Academia de Centroamérica*. 6 (122), 1-120.

<https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/objetivos-generales-y-especificos>

ICAFFE. (2019). *Historia del café de Costa Rica*. San José, Costa Rica: Instituto del café de Costa Rica.

Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (2013). *Norma Internacional de Auditoría 330*. ICAC. Madrid, España.

Leandro, J. (2014). *Diseño de un modelo integral para analizar la salud financiera de la Junta Administradora del fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica, como herramienta para facilitar la identificación y administración de riesgos financieros*. (Tesis de Maestría). Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.

Lizano, E. (1987). *Cambio Social en Costa Rica*. San José, Costa Rica: Editorial Costa Rica.

- Loría, M. (2013). *El sistema financiero en los últimos 25 años*. En *Academia de Centroamérica, XIV (98)*, 1-110
- Meléndez, C. (1977). *Costa Rica tierra y poblamiento en la colonia*. San José, Costa Rica: Editorial Costa Rica.
- Monge, I. (2014). *Curso de Derecho Comercial*. San José, Costa Rica: Editorial Investigaciones Jurídicas.
- Mora, A.C. (2016). *Análisis sobre la posibilidad de regular la actividad de estructuración de emisiones de valores en relación con la prestación de servicios de banca de inversión en Costa Rica*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.
- Núñez, A. (2011). *Operaciones bancarias, activas, pasivas y neutras*. Academia, Caracas, Venezuela. Universidad de Los Andes
- OCDE. (2018). *Estudios Económicos de la OCDE: Costa Rica, 2018*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Recuperado de <https://www.oecd.org/eco/surveys/Costa-Rica-2018-Estudios-Economicos-de-la-OCDE.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2015). *Estudios de Gobernanza Pública. Costa Rica. Aspectos claves 2015*. Recuperado de <https://www.oecd.org/gov/Cost%20Rica%20Highlights%20ESP.pdf>

Parreaguirre, F. (lunes 7 enero, 2019). Radiografía de 2018, sirve para tomar decisiones económicas en 2019. Periódico La República Net. Edición electrónica.

Pérez, E. (2014). Función Social de la Historia. Recuperado de <https://www.clubensayos.com/Historia/FUNCION-SOCIAL-DE-LA-HISTORIA/1397300.html>

Rovira, J. (1985). Del desarrollo de Costa Rica y su crisis en el periodo de postguerra:1948-1984. En *Anuario de Estudios Centroamericanos*. 11(1), 23-24. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/anuario/article/view/3010>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2019). Ley 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, 3 de noviembre 1995. Procuraduría General de la República. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=40928

Skinner, C. (2016). Pasado, presente y futuro del dinero, la banca y las finanzas. En artículo del libro *El próximo paso. La vida exponencial*. Madrid, BBVA.

SUGEF. (2020). Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores. Recuperado de https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_con

sulta/normativa_vigente/SUGEF%201-
05%20(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019).pdf

SUGEF. (2020). Acuerdo SUGEF 18-16 Reglamento sobre la gestión del Riesgo Operativo Recuperado de [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2018-16%20\(v4%20Agosto%202016\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2018-16%20(v4%20Agosto%202016).pdf)

SUGEF. (2020). Acuerdo SUGEF 2-10. Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos. Recuperado de [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%202-10%20\(v11_%206%20julio%202017\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%202-10%20(v11_%206%20julio%202017).pdf)

SUGEF. (2020). Acuerdo SUGEF 24-00. Reglamento para juzgar la situación económica- financiera de las entidades fiscalizadas. Recuperado de [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%2024-00%20\(V24%2014%20AGOSTO%202019\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%2024-00%20(V24%2014%20AGOSTO%202019).pdf).

SUGEF. (2020). Entidades supervisadas por la SUGEF actualizada al 23 de marzo de 2020. Recuperado de https://www.sugef.fi.cr/entidades_supervisadas/lista_entidades_supervisadas_por_SUGEF.aspx

SUGEF. (2020). *Historia e información general*. Recuperado de <https://www.sugef.fi.cr/sugef/antecedentes.aspx>

SUGEF. (2020). *Marco legal*. Recuperado de https://www.sugef.fi.cr/sugef/marco_legal.aspx

SUGEF. (2020). *Normativa vigente*. Recuperado de https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente.aspx

SUGEF. (2020). *Objetivos y funciones*. Recuperado de https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos_funciones.aspx

Tezanos, S. (2014). Sistema Financiero: características generales. Recuperado de http://www.academia.edu/6052562/Sistema_financiero_caracter%C3%ADsticas_generales

Universidad de Costa Rica (s.f.). Evolución de la Banca en Costa Rica. En *Informe de Investigación CIJUL*. Centro de Información Jurídica en Línea. Recuperado de <http://cijulenlinea.ucr.a.cr/condicion.htm>

Vargas, J. (2018). Las heridas ocultas tras la fachada de país próspero y estable de Costa Rica. En *Dinero*. Revista electrónica de la BBC MUNDO. Recuperado de <https://www.dinero.com/internacional/articulo/situacion-economica-y-social-de-costa-rica/255020>

Villamichel, P. (2015). Análisis de los 20 años de competencia en el sector bancario costarricense. En *Vigésimo informe estado de la nación en desarrollo humano sostenible 2014*. San José, Costa Rica: CONARE, Defensoría de los Habitantes

ANEXOS

Universidad Hispanoamericana
Carrera de Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas

A efectos de concluir con la tesis **Impacto financiero de la morosidad por riesgo operativo en la cartera SUGEF 1-05 (actividad económica de tarjetas de crédito) en la calificación final del SUGEF 24-00, en un Banco Transfronterizo, al segundo cuatrimestre del 2020**, la suscrita **Andrea Angulo Selva**, solicito su colaboración para que responda las siguientes preguntas de la encuesta, con el compromiso que se mantiene la confidencialidad y que el contenido de sus respuestas, serán utilizadas solamente para este trabajo, de manera anónima.

1. ¿Actualmente utiliza tarjetas de crédito?

Si: _____ No: _____

2. Al efectuarse el pago mensual de su tarjeta de crédito usted cancela:

El pago mínimo: _____ Pago de contado: _____ No paga: _____

3. ¿A sobregirado su tarjeta de crédito en los últimos 4 meses?

Si: _____ No: _____ Nunca: _____

4. ¿Revisa mensualmente los estados de cuenta de la tarjeta de crédito?

Si: _____ No: _____

5. ¿De las siguientes razones ¿cuál ha sido una que ha influido para que no pague puntualmente su tarjeta de crédito en la fecha de corte?

No tener el dinero en la fecha de pago _____ Quedar desempleado _____
 Situaciones de Salud _____ Olvido _____ Ninguna siempre pago de contado _____

6. ¿Tiene conocimiento de los intereses moratorios que genera su tarjeta de crédito por no realizar el pago de contado?

Sí: _____ No: _____

7. ¿Está enterado de las implicaciones que puede sufrir la entidad por incumplimiento del Acuerdo SUGEF 1-05?

Sí: _____ No: _____

8. ¿Conoce usted la clasificación de deudores establecida por el Acuerdo SUGEF 1-05?

Sí: _____ No: _____

9. Considera usted, ¿que los diferentes acuerdos de SUGEF pueden llegar a limitar el funcionamiento de la entidad?

De acuerdo: _____ Bastante de acuerdo: _____ En desacuerdo: _____

Muy en desacuerdo: _____

10. ¿Cuál es la razón por la que decidió obtener una tarjeta de crédito?

Necesidad _____ Moda _____ Beneficios _____ Emergencia _____

Tasa de interés _____

11. ¿Para que usted usaría / usa la tarjeta de crédito?

Solo para emergencia _____ Uso Diario _____ Para gastos grandes _____ Para gastos ocasionales _____ No la utilizo _____

12. ¿Cuál de estos beneficios ha recibido usted al usar la tarjeta de crédito?

Descuentos_____ Canje de puntos y promociones_____
Extra-Financiamiento_____ Refinanciamiento_____ Prestigios y referencias
comerciales_____ Ninguna _____

13. ¿Conoce usted que existe un procedimiento para evitar el riesgo operativo?

Sí: _____ No: _____

14. ¿Sabe usted donde se encuentra el procedimiento en caso de que haya riesgo operativo?

Sí: _____ No: _____

15. ¿Considera usted, que la entidad financiera podría sufrir pérdidas económicas por no utilizar de forma correcta el procedimiento de riesgo operativo?

Sí: _____ No: _____

Muchas gracias por su colaboración