Universidad Técnica Nacional

Sede Pacifico

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en

Contaduría Pública

“Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017”.

Sustentante

Karla Vanessa Villalobos Solano

2018

Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico

ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 13 días del mes de setiembre del año 2018 al ser las 7:55 Horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor: Grettel Morales Hernández,
Profesor Lector: Marisol Díaz Enríquez
Representante del Área de Investigación: Marco Castro Mendoza
Presidente del Tribunal Examinador, Tamy Soto González

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar la tesis y optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**, de la estudiante **Karla Vanessa Villalobos Solano,** cédula de identidad 207420078.

Reunido el Tribunal Evaluador la aspirante procedió a defender su tesis **"Comportamiento de la Morosidad en los créditos de consumo otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica, ubicada en el distrito primero del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas, desde el año2015 hasta el año 2017"**

Concluida la defensa de la tesis, el Tribunal Evaluador consideró que de conformidad con la normativa en la materia, la estudiante obtuvo una calificación de 80, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación de la tesis y le es conferido el grado de **Licenciada en Contaduría Pública.**

No (X) Si ( ) mención honorífica

Grettel Morales Hernández
Profesor Tutor

Marisol Díaz Enríquez
Profesor Lector

Marco Castro Mendoza
Representante Área Investigación

MBA. Tamy Soto González
Presidente del Tribunal Examinador

Sello

Estudiante:

Karla Vanessa Villalobos Solano _____

Puntarenas, 27 de agosto del 2018

La suscrita Master Grettel Morales Hernández en calidad de profesora tutora, hace constar que ha leído y revisado el contenido del trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulado:

"Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017".

Por lo anterior autorizo a la postulante Karla Vanessa Villalobos Solano cédula 207420078, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.

Master Grettel Morales Hernández

Profesora Tutor

Aprobación del profesor lector

Puntarenas 11 de setiembre 2018

La suscrita Licenciada. Marisol Díaz Enríquez, en calidad de profesora lectora, hace constar que ha leído y revisado el contenido de la tesis de graduación para optar por el grado de licenciatura en Contaduría Pública con tema de desarrollo:

Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicado en el distrito primero del cantón central de la provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017.

Por lo anterior autorizo al postulante, Karla Vanessa Villalobos Solano, cédula 207420078.

Licenciada: Marisol Díaz Enríquez

Profesora Lectora.

Puntarenas, 06 de abril del 2018.

Señores
Comisión de Trabajo Final de Graduación
Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico

Estimado Señores.

Por medio de la presente, hago de su conocimiento que la dicente Karla Vanessa Villalobos Solano con número de cédula 2-0742-0078, estudiante de la Universidad Técnica Nacional sede del Pacifico, de la carrera de Contaduría Pública, va a realizar el trabajo final de graduación denominado: ""Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta año 2017"; a la cual se le brindara colaboración como fuente para la recopilación de información y para el desarrollo de su trabajo, por parte del Banco de Costa Rica, siempre y cuando no se disperse la información a terceros.

Sin más por el momento, me despido y agradezco por el tiempo brindado.

Cordialmente:

BCR GERENTE LOCAL
Allan Salas Campos
3325 - 8

Allan Salas Campos.
Ced 4162448
Gerente Local Banco de Costa Rica.
Sucursal Puntarenas.

Consejo Asesor Carrera
UTN Universidad Técnica Nacional
Contaduría Pública
15/junio/

Puntarenas, 12 de setiembre de 2018

Señores:
Facultad de Contaduría Pública
Universidad Técnica Nacional
Presente

Por este medio hago constar que he revisado y corregido la sintaxis, la morfología y la semántica del texto denominado: "COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS DE CONSUMO, OTORGADOS EN LA SUCURSAL DEL BANCO DE COSTA RICA UBICADA EN EL DISTRITO PRIMERO DEL CANTÓN CENTRAL DE LA PROVINCIA DE PUNTARENAS DESDE EL AÑO 2015 HASTA EL AÑO 2017", propiedad de KARLA VANESSA VILLALOBOS SOLANO, CÉDULA: 207420078, el cual se ha presentado como requisito para optar por el grado académico de LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA.

Cordialmente,

Lcda. Magdalena Venegas Porras
Filóloga
Carné 10785
Cédula 6-230-116

Índice

Introducción 10
CAPÍTULO I
MARCO CONCEPTUAL
1.1 Justificación e importancia del tema de investigación.....14
1.2 Formulación y Planteamiento del Problema.....15
1.3 Objetivos.....15
1.3.1 Objetivo general.....15
1.3.2 Objetivos específicos 15
1.4 Selección y delimitación del tema 16
1.5 Formulación de Hipótesis.....17
1.6 Alcance y limitaciones del tema de investigación 17
1.6.1 Alcances 17
1.6.2 Limitaciones.....18
CAPÍTULO II
MARCO CONTEXTUAL
2.1 Principales Antecedentes (estudios relevantes en Costa Rica) 20
2.3 Situación actual del distrito Central de Puntarenas.....22
2.3.1 Extensión y límites 23
2.3.2 La Pesca.....23
2.3.3 El Turismo.....25
2.4 Referente Institucional 26
CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO
3.1 Empresas.....29
3.2 Empresas Privadas.....30
3.3 Empresas Públicas 30
3.3.1 Banca de Costa Rica 31
3.3.2 Bancos Comerciales del Estado 32
3.3.3 Banco de Costa Rica 33

3.4 Créditos.....41
3.4.1 Crédito de consumo del Banco de Costa Rica.....41
3.5 Morosidad 42
3.6 Motivos.....44
3.7 Consecuencias del incumplimiento de pagos de crédito de consumo .48
Embargos aplicados a los salarios de los deudores y fiadores.....51
CAPÍTULO IV
MARCO METODOLÓGICO
4.1 Investigación 54
4.2. Tipos de Investigación 54
4.3 Tipos de Investigación 55
4.4 Enfoque de la Investigación 56
4.4.1 El enfoque cuantitativo.....56
4.4.2 Enfoque cualitativo.....56
4.5 Fuentes y Sujetos de información 57
4.6 Sujetos de información.....58
4.6.1 Población 58
4.7 Censo.....59
4.8 Variables 59
4.8.1 Morosidad Crediticia 59
4.8.2 Motivos de Incumplimiento de pagos 60
4.8.3 Créditos de Consumo 60
4.8.4 Consecuencias del Incumplimiento de Pagos de Créditos de Consumo. 61
CAPÍTULO V
ANÁLISIS DE RESULTADOS
5.1. Análisis de las Variables 63
Variable 1: Morosidad Crediticia 63
Variable 2: Motivos de Incumplimiento de pagos.....68
Variable 3: Créditos de Consumo 78

Variable 4: Consecuencias del incumplimiento de pagos de créditos de Consumo. 81

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES 91

6.1.1 Morosidad Crediticia 91

6.1.2 Motivos de Incumplimiento de pagos 91

6.1.3 Créditos de Consumo 92

6.1.4 Consecuencias del incumplimiento de pagos de créditos de consumo 93

6.2. RECOMENDACIONES 94

6.2.1 Morosidad Crediticia 94

6.2.2 Motivos de Incumplimiento de pagos 94

6.2.3 Créditos de Consumo 95

6.2.4 Consecuencias del incumplimiento de pagos de créditos de consumo 95

Bibliografía

Referencias documentales....98

Referencias vía páginas web 98

Anexos

Anexo #1. Ley 9108 Reforma Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. 105

Anexo #2. Organización del Banco de Costa Rica. 106

Anexo #3. Características de la población del Cantón Central Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas....108

Anexo #4. Indicadores Financieros de la Cartera al Día y con atraso de hasta 90 días (excepto Cobro Judicial) del Banco de Costa Rica....109

Anexo #5. Encuesta continua de empleo según datos del INEC para el primer trimestre de 2017 110

Anexo #6. Distribución relativa de los Hogares por nivel de Pobreza según región de Planificación Julio 2014....111

Anexo #7. Mapas de pobreza del año 2011 utilizando el método de línea de pobreza a nivel de cantón 112
Anexo #8. La Ley de Cobro Judicial 8624 112
Anexo #9. Instrumentos de Investigación 114
Anexo #10. Matriz de Congruencia 121
Anexo #11. Matriz de Congruencia de las variables 122
Anexo #12. 123

Índice de Tablas

Tabla 1 64

Tabla 2 66

Tabla 3 67

Tabla 4 68

Tabla 5 72

Tabla 6 85

Índice de Gráficos

Gráfico 1 65

Gráfico 2 70

Gráfico 3 73

Gráfico 4 74

Gráfico 5 76

Gráfico 6 77

Gráfico 7 79

Gráfico 8 80

Gráfico 9 82

Gráfico 10 83

Gráfico 11 84

Gráfico 12 86

Gráfico 13 88

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada primeramente a Dios, quien es fiel con sus hijos. Gracias a él he logrado concluir mi Licenciatura en Contaduría Pública.

A mi familia y seres cercanos, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y consejos para ser una mejor persona.

Karla Vanessa Villalobos Solano.

Agradecimiento

Primeramente, le agradezco a Dios, mi protector y guía. A mi familia, pues sin su ayuda no sería nada. Seguidamente, agradezco también a la Universidad Técnica Nacional sede del Pacífico, por habernos aceptado para formar parte de esta conocida institución.

Finalmente, le agradezco a mi tutora de tesis, profesora Máster Grettel Morales Hernández, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos; sin duda alguna, ella me mostró su apoyo y compromiso. A la profesora Marisol Díaz, quien me brindó su colaboración como lectora en este proceso. También a la directora de carrera, Máster Tammy Soto, pues durante todo este proceso me ayudó y estuvo siempre presente.

Karla Vanessa Villalobos Solano.

Introducción

La presente investigación se fundamenta en el estudio de los clientes con el propósito de establecer los factores que influyen en la morosidad, con respecto a los créditos otorgados por el Banco de Costa Rica. La entidad está ubicada en el cantón Central, Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas. Es importante conocer y estudiar la situación, para poder hallar una solución y disminuir la morosidad.

Existe la necesidad de conocer y analizar, por medio de un estudio, la situación económica, social, laboral, entre otros aspectos, que enfrentan los deudores de la zona de Puntarenas.

Los habitantes de Puntarenas se dedican en una gran parte a la pesca, a la producción y a la venta; eso genera empleo para muchos de los pobladores. Parte de estos acuden a créditos de entidades financieras como lo es el B.C.R., como medio de financiamiento para iniciar una pequeña o mediana empresa; también para ampliar alguna construcción de vivienda o de local, o algún gasto personal.

Por otra parte, el índice de morosidad en el cantón Central, Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas, se ve afectado por el desempleo, la pobreza, los problemas familiares y los fenómenos naturales. Los deudores se ven afectados por uno o por varios de estos factores; como consecuencia, se da el incumplimiento en los pagos, al no contarse con los recursos económicos para hacer frente al crédito con la entidad bancaria. Además, si la morosidad se incrementa puede darse traslado al cobro judicial, como medida de la entidad bancaria para cubrir

parte de la deuda, según la garantía que exista, o bien, tomar algún bien del cliente o el fiador, inclusive. Los deudores, además de caer en morosidad, se ven afectados de otra manera, pues su récord crediticio en la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) se influirá de tal forma que no podrán tener acceso a créditos en otro tipo de entidades; ello, porque la SUGEF asigna una calificación según el comportamiento presente en relación con la morosidad.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en seis capítulos.

En el primer capítulo se describe la importancia del tema de morosidad, la finalidad de este trabajo, el objetivo general y los objetivos específicos por desarrollar durante el proceso. Además, se detalla el alcance y las limitantes surgidas en el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el contexto de la investigación, la creación desarrollo y actualidad del Banco de Costa Rica en la sucursal ubicada en el cantón Central, distrito Primero de la provincia de Puntarenas, así como la población que habita esta zona.

En el tercer capítulo se menciona información de la entidad bancaria, como los créditos de consumo, motivos que causaron el incumplimiento de pagos, morosidad y las consecuencias que esto genera al cliente y al Banco de Costa Rica en la Sucursal ubicada en el cantón Central, distrito Primero de la provincia de Puntarenas.

En el cuarto capítulo se indican las pautas del tipo de investigación, la población por entrevistar y los métodos utilizados para este trabajo.

En el quinto capítulo se desarrollan los análisis de las variables aplicadas a los funcionarios y clientes del Banco de Costa Rica en la sucursal ubicada en el cantón Central, distrito Primero de la provincia de Puntarenas.

El sexto y último capítulo está conformado por las conclusiones y recomendaciones obtenidas con base en la investigación realizada.

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

1.1 Justificación e importancia del tema de investigación

Este trabajo responde al índice de morosidad e incumplimiento que posee el cliente con el Banco de Costa Rica. 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 de consumo y la consecuente morosidad.

Actualmente los créditos otorgados en este banco son por garantía hipotecaria, fiduciaria y prendaria, lo cual facilita la obtención de estos. El Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas ofrece créditos a tasas de interés remediables, para ayudar a sus clientes y a la vez obtener ingresos por medio de los intereses generados por la deuda financiera.

El presente estudio pretende, finalmente, analizar los factores que influyen en el cliente y generan morosidad; se busca, con ello, determinar el factor principal que provoca el no pago en el tiempo establecido por la entidad financiera. La recuperación del crédito se debe hacer según la política de cobro de la entidad.

1.2 Formulación y Planteamiento del Problema

¿Qué tipo de factores influyeron en el comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo otorgados desde el año 2015 hasta el año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica en el cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el comportamiento de la morosidad de los créditos de consumo otorgados desde el año 2015 hasta el año 2017 de la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir en qué consiste la morosidad crediticia en la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central de la Provincia de Puntarenas.
- Identificar los motivos que influyeron para el incumplimiento de los clientes en sus obligaciones de pagos a los créditos de consumo, de la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central de la Provincia de Puntarenas.
- Determinar las consecuencias que genera la morosidad en los pagos de créditos otorgados a los clientes en la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

1.4 Selección y delimitación del tema

La presente investigación tiene como objetivo realizar un estudio en relación con los factores que influyen en el índice de morosidad de los créditos otorgados desde el año 2015 hasta el año 2017, en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el cantón Central distrito Primero de la Provincia de Puntarenas. Esta problemática se presenta por situaciones de los clientes que causan el incumplimiento de pagos; eso afecta directamente las cuentas por cobrar del Banco de Costa Rica y dificulta la pronta recuperación de la cartera. A pesar de las muchas mejoras y facilidades de pago efectuadas por el Banco de Costa Rica, como comercios externos donde realizar los pagos, arreglos formales, medios de comunicación, páginas web, atención personalizada, estas no han sido suficientes para lograr una mejor recaudación de los cobros; a veces el problema no radica en el sistema de cobro, sino en la situación económica de los clientes.

Con lo indicado, se crea la necesidad de realizar una investigación sobre los factores que influyen en la morosidad de los créditos. Esta investigación tiene como prioridad conocer y estudiar los factores que causan el incumplimiento de pagos de los deudores. Además, describir cómo se ve afectada la cartera de la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas, con las diferentes situaciones o acontecimientos eventuales, que ocasionen la falta de los pagos semanales, mensuales o trimestrales, acordados mediante un contrato, al momento de la solicitud del crédito en la entidad bancaria.

1.5 Formulación de Hipótesis

Existe un factor principal que provoca el incumplimiento de los pagos en los créditos de consumo otorgados a los clientes desde el año 2015 hasta el año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica en el cantón Central distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

1.6 Alcance y limitaciones del tema de investigación

1.6.1 Alcances

La investigación pretende recopilar la información para conocer los factores que provocan la morosidad en el pago en los créditos de consumo de los clientes en la sucursal del Banco de Costa Rica, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

Crear una fuente de información secundaria utilizable en estudios para posibles reformas o creación de leyes.

La investigación permite describir las principales razones por las que clientes no son capaces de pagar su crédito en la fecha correspondiente; ello, con información de los clientes y colaboradores del Baco de Costa Rica.

1.6.2 Limitaciones

- Una de las limitaciones a la hora de desarrollar este análisis es la confidencialidad de información que maneja el Departamento de Crédito del Banco de Costa Rica, lo cual limita el alcance del estudio.

- La dificultad al solicitar la información de los clientes del Banco de Costa Rica, fue que mientras laboraba para el Banco, la suscrita investigadora podría entrevistar a los clientes; una vez cesado el nombramiento, ya no podía entrevistarlos, por impedimento del secreto bancario.

- El Banco de Costa Rica no posee estudios anteriores relacionados con el tema en la morosidad de los clientes, que permitieran reforzar este trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL

2.1 Principales Antecedentes (estudios relevantes en Costa Rica)

El Banco de Costa Rica tuvo sus orígenes en el año 1877, con pocas funciones.

> El Banco de Costa Rica fue fundado el 20 de abril de 1877 con el nombre de Banco de la Unión, el cual mantuvo hasta 1890, cuando lo varió por el actual. Nació con el propósito de ser una nueva opción bancaria entre las ya existentes y tuvo como funciones iniciales el prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos y efectuar cobranzas, entre otras. A sólo siete años de su fundación el Banco de Costa Rica se convirtió en el único emisor de dinero y el primer administrador de las rentas públicas, mediante un contrato que se denominó Soto-Ortuño y que tuvo vigencia hasta el año 1896. (Banco de Costa Rica, s.f., párrafo. 1)

> El Banco de Costa Rica creció de manera significativa, logrando la apertura de sucursales. “Otros acontecimientos económicos se fueron sucediendo con los años hasta que en 1928 descentralizó sus servicios, con la creación de sus primeras sucursales en los puertos de Limón y Puntarenas”. (Banco de Costa Rica, s.f., párrafo 2)

> El Banco de Costa Rica con el trascurso de los años se nacionalizo y se mantiene así hasta el día de hoy. “En 1948 la Junta Fundadora de la

Segunda República decretó la nacionalización de la banca, por lo que el Banco de Costa Rica se integró a ella hasta la fecha. Se define como institución autónoma, de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, de 1949". (Banco de Costa Rica, s.f., párrafo 3)

El Banco de Costa Rica ha mejorado sus servicios con el uso de la tecnología, con la creación de páginas web, aplicaciones, entre otros. "Durante los últimos años se ha preocupado adicionalmente por modernizar e innovar sus servicios y atención al público procurando mayor agilidad y comodidad, mediante el uso y aplicación de su moderna tecnología". (Banco de Costa Rica, s.f., párrafo 4)

El Banco de Costa Rica se ha familiarizado con la tendencia del cobro con el objetivo de desarrollarse económicamente; sin embargo, estos cobros en años se han visto afectados por la morosidad provocada por diversas variables.

2.2 Situación Actual del Banco de Costa Rica.

Por ser una institución pública autónoma, el Banco de Costa Rica se rige por la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Según se indica en el Anexo N°1.

Su estructura está conformada por una junta directiva general, nombrada por el Consejo de Gobierno por períodos de 8 años o menos cuando se trata de sustituciones.

> En esta línea, en el Código de Gobierno Corporativo se señala que de acuerdo con la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (LOSBN) la Junta Directiva General estará integrada por siete miembros, los cuales son designados por el Consejo de Gobierno por un período de ocho años o menos, cuando se trata de sustituciones. Una vez realizado el nombramiento y habiendo entrado en funciones, el consejo de gobierno no puede revocar a ningún miembro de la junta directiva, excepto por lo previsto en la ley. Cada año se elige, por mayoría de votos, un presidente y un vicepresidente, pudiendo ser reelectos. La junta directiva general del BCR sesiona una vez por semana en forma ordinaria y cuando se amerita, en sesión extraordinaria. (Banco de Costa Rica, 2013, pág. 38)

Además, está conformada por Junta Directiva General, un Comité Ejecutivo, otros Participantes en la Junta Directiva y una Auditoría Corporativa. (Ver anexo N°2)

2.3 Situación actual del distrito Central de Puntarenas

La economía del Cantón Central, Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas, tiene como su principal actividad la pesca y el turismo; además, actividades del sector servicio. “De acuerdo con el INEC, en 2010, en la región del Pacífico central, los pescadores representaban el 28,6% de los trabajadores del sector primario (agricultura, ganadería y pesca), aproximadamente 4.109 pescadores”. (MGA, 2013, pág. 5)

2.3.1 Extensión y límites

Actualmente, la Provincia de Puntarenas en su cantón Central posee una población de 115.019 personas (según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo realizado recientemente en el año 2011). La población trabajadora activa de los 20 a los 64 años, es de 65.013 personas (según el censo realizado por el INEC en el 2011, población total por grupos de edad, según provincias, cantón y sexo) de las cuales un 48.2% se estiman dentro de la tasa neta de participación que corresponde a las personas en fuerza de trabajo (ocupadas y desocupadas) y un 15.4% se encuentran ocupadas, pero no aseguradas en el distrito en estudio, que contempla toda la zona central de Puntarenas. (Ver Anexo N°3)

Puntarenas posee una superficie extensa de 11.266 km², lo cual la hace la provincia más extensa lo largo de Costa Rica.

El tema de estudio se centra en el cantón Central distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

2.3.2 La Pesca

La pesca en esta zona es de suma importancia, pues un 80% de los desembarcos se dan en Puntarenas. Incopesca regula estas actividades, mientras que muchos pescadores no comercializan sus productos ellos mismos, al depender de intermediarios.

En las comunidades del Golfo de Nicoya se comercializa la mayor parte de la producción pesquera de Costa Rica. De acuerdo con González y Ramírez (2013), cerca del 80% de los desembarcos de la flota artesanal costarricense, se dan en Puntarenas. Estos involucran a los pescadores artesanales de pequeña escala que participan con la mayoría de las capturas y desembarcos provenientes de la parte interna y media del Golfo. Entre lanchas y pangas se cuantifican en Puntarenas y alrededores, 1500 y 2000, con faenas de pesca y desembarque. En la zona existen unas 60 organizaciones pesqueras, la mayoría de ellas sin mayor capacidad organizativa. Las agrupaciones no realizan comercialización de productos pesqueros en forma conjunta y existe una alta dependencia de los pescadores del financiamiento para el “alisto pesquero” por parte de intermediarios. Adicionalmente, las flotas artesanal media y artesanal avanzada contribuyen con el fuerte de los desembarcos provenientes de aguas afuera del Golfo. En términos generales, la actividad económica pesquera en esta zona tuvo una reducción en los volúmenes de desembarco del 60% en el período de 2000 a 2009; posiblemente, esto se deba a la presión sobre el recurso pesquero, siguiendo la tendencia mundial de las pesquerías descrita en “El estado mundial de la pesca y la acuicultura” (FAO, 2012), con su consecuente impacto ambiental, social y económico. (MGA, 2013, pág. 1)

2.3.3 El Turismo

Este es una fuente importante de ingresos, porque según el Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.) se registra en el año 2017, del mes de enero a diciembre, que unos 2.959.869 turistas extranjeros ingresaron al país por todas las vías y zonas, de los cuales 10.320 lo hicieron por vía marítima de todas las partes de América, el Caribe, Europa, Asia, África, Oriente medio, Oceanía. Esta gran cantidad de turistas generó $3.879 millones, según el Banco Central de Costa Rica.

> Las cifras del Banco Central para el sector servicios contabilizan el rubro denominado viajes, el cual básicamente es turismo. Durante el primer trimestre del 2017, en el acumulado de los últimos 12 meses, la actividad generó $3.941 millones. Dicha cantidad es un 26% superior a los $3.128 millones acumulado en los últimos 12 meses al primer trimestre del 2015. Además, el crecimiento se acentúa a partir del primer trimestre del 2016, al analizar los datos acumulados. Por ejemplo, se registra un aumento del 1,6% entre el último trimestre del 2016 y el primero de este año. Las cifras pasaron en ese periodo de $3.879 millones a $3.941 millones, según el Banco Central. Este aumento se sustenta en la llegada de más aerolíneas al país y el consecuente aumento en el ingreso de visitantes, afirmaron por separado el ministro de Turismo, Mauricio Ventura, y la presidenta de la Cámara Nacional de Turismo (Canatur), Isabel Vargas. (Barquero, 2017)

2.4 Referente Institucional

Las instituciones que se encuentran en esta zona son una fuente de trabajo; algunas son el Banco de Costa Rica, el Banco Nacional, el Banco Popular, el Banco Davivienda, Mutual Alajuela, Banco Cathay, Bac San José, comercios como Pali, Megasúper, almacenes al por mayor, universidades estatales como la Universidad de Costa Rica, Universidad Técnica Nacional, Universidad Estatal a Distancia.

2.4.1 Misión

“Impulsar el desarrollo social y económico, la competitividad y la sostenibilidad de Costa Rica, ofreciendo a sus clientes un conglomerado financiero público, innovador y seguro, así como un portafolio de excelencia en todos sus servicios”. (Banco de Costa Rica, s.f., pág. 1)

2.4.2 Visión

“Ser la opción financiera preferida y viable, que ofrece a sus clientes productos y servicios promotores del desarrollo del país, con estándares mundiales de calidad, innovación, precio y eficiencia”. (Banco de Costa Rica, s.f., pág. 1)

2.4.3 Valores

- Liderazgo
- Respeto
- Responsabilidad

- Transparencia
- Innovación (Banco de Costa Rica, 2017)

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Empresas

Una empresa se puede definir de diversas maneras, como una unidad u organización que realiza una actividad con fines o sin fines de lucro, dependiendo los objetivos perseguidos.

> Es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). (Porto, 2008, pág. 1)

> Las empresas también pueden ser definidas según la titularidad del capital. Así, nos encontramos con empresas privadas (su capital está en mano de particulares), públicas (controladas por el Estado), mixtas (el capital es compartido por particulares y por el Estado) y empresas de autogestión (el capital es propiedad de los trabajadores). (Porto, 2008, pág. 1)

Consiste en una entidad, institución, establecimiento, negocio que desarrolle una actividad en específico con fines de lucro o no, la cual establece metas, objetivos a largo, mediano y corto plazo. “Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o depre stación de servicios con fines lucrativos”. (Real Academia Española, s.f.)

3.2 Empresas Privadas

Son empresas que desarrollan actividades con fines de lucro; dependen de sí mismas y no del Estado; son las generadoras de empleo. Muchas de ellas son empresas extranjeras que vienen a invertir a Costa Rica y otras son las creadas por pequeños, medianos y grandes empresarios nacionales.

Son administradas por los accionistas de la empresa y buscan maximizar los beneficios y minimizar los costos. La empresa privada crea riqueza y empleos; genera la mayor cantidad de empleos en el mundo, no los gobiernos". (Ramos, 2014)

> Unas 10 empresas privadas generan más de 44.400 empleos para los costarricenses. Entre bananeras, teléfonos, computadoras, anaqueles y chips, los grandes patronos de Costa Rica construyen un paisaje dual del desarrollo. Les separan modelos disímiles en su productividad, salarios y el nivel de formación de sus empleados. (Murillo, 2016)

3.3 Empresas Públicas

La empresa pública "pertenece al Estado -principal accionista- y es administrada por los burócratas de turno". (Ramos, 2014)

Son las encargadas de ejercer una función específica que facilite el desarrollo de todo el país en diferentes aspectos. Entre ellos, están los ministerios, los institutos, banca.

3.3.1 Banca de Costa Rica

El sistema financiero de Costa Rica está conformado por bancos comerciales del estado, bancos privados y cooperativos, cooperativas de ahorro y crédito, operadoras de pensiones y de seguros, entre otras instituciones.

El sector financiero de Costa Rica incluye el Banco Central, 3 bancos comerciales de propiedad estatal (Banco Crédito Agrícola de Cartago, Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica), 2 bancos creados por leyes especiales (Banco Hipotecario de la Vivienda, Banco Popular y de Desarrollo Comunal), 12 bancos privados (Banco BAC San José S.A., Banco BCT S.A., Banco Cathay de Costa Rica S.A, Banco CMB (Costa Rica) S.A., Banco Davivienda (Costa Rica) S.A., Banco General (Costa Rica) S.A., Banco Improsa S.A., Banco Lafise S.A., Banco Promérica de Costa Rica S.A., Prival Bank (Costa Rica) S.A., Scotiabank de Costa Rica S.A., The Bank of Nova Scotia (Costa Rica) S.A), 5 empresas financieras no bancarias (Financiera Cafsa S.A., Financiera Comeca S.A., Financiera Desyfin S.A., Financiera Credilat S.A., Financiera G&T Continental Costa Rica, S.A) y 24 cooperativas de ahorro y crédito (Coocique R.L., Coopavegra R.L., Coopealianza R.L., Coopeamistad R.L., Coopeande No.1 R.L., Coopeaya R.L., Coopebanpo R.L., Coopecaja R.L., Coopecar R.L., Coopeco R.L., Coopefyl R.L., Coopegrecia R.L., Coopejudicial R.L., Coopelecheros R.L., Coopemédicos R.L., Coopemep R.L., Coopenae R.L., Coopesanmarcos R.L., Coopesanramón R.L., Coopeservidores R.L., Coopesparta R.L., Coopeuna R.L., Credecoop R.L., Servicoop R.L...

(SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS., 2017, pág. 1)

“El Banco Central de Costa Rica hace política bancaria. La SUGEF hace cumplir las políticas del Banco Central. El encaje legal sobre depósitos a la vista es del 15 por ciento. Los activos totales no pueden exceder 11 veces el patrimonio del banco, y el límite legal de préstamo es del 20 por ciento del capital total por cliente”. (Portafolio de Enlace Comercial, 2018)

3.3.2 Bancos Comerciales del Estado

Son los bancos que administran los recursos del Estado y brindan diferentes servicios con los que generan utilidades de las cuales subsisten.

Los bancos en Costa Rica han empezado a ofrecer banca por Internet en los últimos años, y ahora es ampliamente disponible. La mayoría de los bancos estatales ofrecen servicios en línea y muchos bancos privados lo hacen así. Los servicios comunes son: saldos de cuentas, transferencias entre sus cuentas, transferencias a otras cuentas, transferencias interbancarias, solicitudes de nuevos cheques, pago de servicios públicos y algunos otros servicios. (Portafolio de Enlace Comercial, 2018)

Bancos estatales:

a) Banco Nacional
b) Bancrédito
c) Banco Popular

d) Banco de Costa Rica

3.3.3 Banco de Costa Rica

Es uno de los bancos comerciales del Estado, posee un patrimonio total de ¢551, 876, 345,208 y activos por ¢5, 627, 660, 921,974. Brinda diferentes servicios a través de sus marcas comerciales. (Banco de Costa Rica, 2018, págs. 5-6)

3.3.4 Servicios

“Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesi dades del público o de alguna entidad oficial o privada”. (Real Academia Española, s.f.)

- **Servicios del Banco de Costa Rica**

Son las actividades comerciales realizadas por el Banco de Costa Rica para sus clientes, con el fin de satisfacer alguna necesidad.

El Banco de Costa Rica cuenta con una completa gama de productos dirigidos al público ahorrador e inversionista, entre los que están:

a) Apertura de cuentas corrientes y de ahorro: es cuando personas físicas y jurídicas crean una cuenta, para tener su dinero y realizar diferentes funciones con las cómo trasferencias, o simplemente ahorrar.

b) Créditos hipotecarios, prendarios y fiduciarios: es cuando el Banco de Costa Rica, presta dinero a personas físicas o jurídicas para diferentes tipos de fines.
c) Depósitos a plazo: entrega de dinero a una entidad bancaria por un tiempo específico.
d) Tarjetas de débito y crédito: prestación de dinero que brinda la entidad financiera sin garantía, y en montos menores a los créditos.
e) Red de cajeros automáticos: son máquinas por medio de las cuales se pueden hacer depósitos o retiros de efectivo.
f) Banca por internet y aplicaciones móviles: son instrumentos por medio de los cuales se pueden realizar muchos trámites como el pago de servicios públicos, trasferencias, ahorros automáticos, entre otros.
g) Planes de pensión: es un servicio para todos aquellos que trabajan y desean una pensión en su futuro.
h) Fondos de inversión: consiste en reunir fondos de distintos inversores para invertirlos en diferentes instrumentos financieros.
i) Operaciones de bolsa: es un servicio del Banco de Costa Rica donde se dan operaciones de compra y venta de acciones, bonos y certificaciones de inversiones.

j) Correduría de seguros: es cuando la entidad actúa como intermediario de compañía aseguradora, para que los clientes realicen los trámites de pólizas.

k) Fideicomisos: Es un negocio altamente sofisticado y eficiente, y tiene la capacidad de adaptarse a las necesidades y objetivos de quien lo solicita, guardando siempre, como propósito principal la protección de los bienes y derechos que le han sido encomendados. (Banco de Costa Rica, 2018)

Además de lo mencionado anteriormente, el Banco de Costa Rica cuenta con 4 subsidiarias representadas por sociedades creadas para atender sus negocios, las cuales son:

- BCR Pensiones. “Ofrecer a los afiliados la mejor administración de los recursos que le permitan una mejor calidad de vida en su etapa de retiro, a través de la excelencia e innovación en nuestros servicios”. (Banco de Costa Rica, 2018)

  Nuestro interés es brindarle efectivas soluciones financieras en ahorro a largo plazo mediante planes de pensión voluntarios que le garanticen una fuente adicional de recursos económicos al pensionarse.

  Además, la Operadora de Pensiones administra el Fondo de Pensión Obligatorio y el Fondo de Capitalización Laboral, para que cuando llegue el momento de la jubilación, tanto el cliente como su familia logren conservar su estilo de vida. (Banco de Costa Rica, 2018)

- BCR Valores-Puesto de Bolsa.

  Constituida el 11 de febrero de 1999 al amparo del artículo 55 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, esta Sociedad Anónima se encuentra regulada y fiscalizada por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL). Cuenta con más de 16 años de experiencia en el mercado bursátil nacional e internacional, con un manejo de inversión especializado y un portafolio de servicios bursátiles de alta calidad, ajustado a las necesidades y perfil de riesgo de sus clientes. (Banco de Costa Rica, 2017)

  Brinda servicios (Banco de Costa Rica, 2017) tales como:

  a) Ejecución y Transmisión de Órdenes.
  b) Asesoría de Inversión.
  c) Gestión Individual de Portafolios.
  d) Referimiento de Clientes.
  e) Custodia de Valores.
  f) Colocación de Emisiones.
  g) Operaciones Cambiarias.

- BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.

  BCR Fondos de inversión cubre a través de las diferentes oficinas del Banco de Costa Rica y de BCR Valores S.A. todo el territorio nacional con más de 500 asesores de fondos de inversión y agentes corredores de bolsa acreditada y preparada para poder asesorar. Ofrece posibilidades de inversión de acuerdo con sus necesidades de plazo, moneda y composición de la cartera del fondo (títulos

valores de los sectores público y/o privado costarricense, o bien inmobiliaria).

Está regulada principalmente por el Código de Comercio, la Ley Reguladora de Mercado de Valores, el Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión, los acuerdos del Superintendente General de Valores y cualquier otra normativa relacionada. (Banco de Costa Rica, 2017)

- BCR Corredora de Seguros.

  BCR Corredora de Seguros, S A fue la primera correduría que se creó en el país luego de la apertura del mercado de seguros en Costa Rica.

  Autorizada por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) en junio del 2009, con el número de licencia SC-09-101. (Banco de Costa Rica, 2017)

Durante su trayecto, el Banco de Costa Rica se ha destacado por su gestión sostenible y su responsabilidad social.

> La gestión sostenible y la responsabilidad social están presentes en el BCR desde nuestra misma concepción estratégica cuando se plantea en la misión: “Impulsar el desarrollo social, la competitividad y la sostenibilidad de Costa Rica al ofrecerle a sus clientes un conglomerado financiero de excelencia e innovación en todos sus servicios”. La gestión sostenible y la responsabilidad social son entonces uno de sus ejes rectores, lo cual

> reafirma al definir su cuarto objetivo estratégico: “Ser la institución líder en impacto social y responsabilidad ambiental en el Sistema Financiero Nacional”, el cual enmarca el cambio cultural y el accionar del personal que labora para el Conglomerado Financiero BCR, por lo que los temas sociales y ambientales son considerados en la toma de decisiones estratégicas. (Banco de Costa Rica, 2013, pág. 29)

En años recientes también se ha destacado por la adopción de métodos de construcción amigables con el ambiente.

> Como parte integral del compromiso de una gestión amigable con el medio ambiente hemos incorporado, en los distintos procesos de remodelaciones y construcciones, nuevos parámetros de construcción sostenible con el objetivo de reducir los impactos ambientales y la búsqueda de un equilibrio con las necesidades de servicio al cliente, inaugurando una decena de sucursales con sistemas de iluminación, abastecimiento y ventilación implementados bajo las normas ambientales vigentes. (Banco de Costa Rica, 2013, pág. 114)

3.3.5 Marcas

Al iniciar la empresa, ya sea grande o pequeña, se debe pensar en una señal que se hace o se pone en alguien o algo, para distinguirlos, o para denotar calidad o pertenencia (Real Academia Epañola, s.f.). Cómo quieren que las demás personas los recuerden.

- **Marcas del Banco de Costa Rica**

El Banco es conocido por sus clientes, gracias a la variedad de servicios que brinda y sus beneficios personalizados para satisfacer las demandas y necesidades.

El Banco de Costa Rica brinda además, otros servicios por medio de diferentes marcas que se mencionan a continuación.

- **BICSA**

Desde su fundación el 20 de septiembre de 1976, BICSA contó con el decidido apoyo de los bancos del Estado, condición que hasta la fecha se mantiene; esta es su principal fortaleza y medio de desarrollo en la importante actividad bancaria que ha desarrollado en Costa Rica y el extranjero.

El capital inicial fue de US$125 millones, con el propósito original de BICSA de prestar servicios financieros comerciales a la base de clientes corporativos.

Actualmente, además de nuestra sucursal en la ciudad de Miami, contamos con oficinas de representación en Costa Rica, Guatemala, El Salvador y Nicaragua. (Banco Internacional de Costa Rica, 2018)

A partir del 29 de octubre del 2004, se dio el cese de operaciones del Banco Internacional de Costa Rica (BICSA Costa Rica); por tanto, los últimos estados financieros presentados a la SUGEF con saldo diferente de cero

corresponden a los del corte de setiembre 2004. (Superintendencia General de Entidades Financieras)

- **Banca Kristal**

Nuestra experiencia de servicio es única, empezando con las tiendas que ofrecen un espacio especialmente diseñado para la comodidad de nuestros clientes, con la visión revolucionaria de un banco responsable, inclusivo e innovador en el que las mujeres son las protagonistas. (Banco de Costa Rica, 2017)

"Brindando diferentes tipos de productos como tarjetas de crédito, aumento de límite de crédito, creación de cuentas Kristal, además de créditos de vivienda, de vehículo, de consumo, de Pymes, además de ahorros automáticos". (Banco de Costa Rica, 2017)

- **Tucán**

Tucán es el nuevo Corresponsal Financiero BCR. Una herramienta tecnológica en donde los comercios afiliados podrán ofrecer servicios financieros a nuestros clientes fácil y rápido.

El objetivo principal de este nuevo servicio es beneficiar a nuestros clientes de manera que puedan realizar transacciones en comercios cerca de su casa o trabajo y con horarios flexibles que se ajustan a cada necesidad. (TUCÁN, s.f.)

- **Esfera**

Esfera es la marca líder en el mercado de Fideicomisos de Obra Pública creada por el BCR. Reúne bajo este nombre toda la trayectoria y la experiencia acumulada en la ejecución de los proyectos más grandes y decisivos para el país.

Somos la marca número uno en Fideicomisos de Obra Pública, estamos aquí para construir un futuro tan sólido y duradero como las esferas de piedra de nuestro país.

ESFERA es experiencia demostrada en grandes obras. (Esfera, s.f.)

3.4 Créditos

“Cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otra bajo determinadas condiciones de devolución”. (Real Academia Española, s.f.)

3.4.1 Crédito de consumo del Banco de Costa Rica

Soluciones de crédito para personas físicas que provee recursos para consumo personal. (Banco de Costa Rica)

i. Personas físicas costarricenses, o extranjeras con una situación de residencia legalizada, asalariadas o con ingresos propios, con más de un año de laborar en forma permanente en la misma empresa y pensionados.

Con plan de inversión

a. Gastos personales.
b. Esta modalidad de crédito aplica exclusivamente para la cancelación de deudas de consumo, vivienda, vehículo y tarjetas adquiridas con el BCR, con entidades reguladas por Sugef.
c. Se pueden financiar los gastos de formalización.

Monto para financiar

- Monto mínimo: El equivalente a $1.000,00.
- Monto máximo: Según capacidad de pago y garantía.

Forma de pago:

Cuotas mensuales consecutivas imputables a capital e interés vencido.

3.5 Morosidad

Concepto.

"Se puede definir a la morosidad como el incumplimiento en el pago de las cuotas pactadas con el acreedor". (Villamarin, 2017)

3.5.1 Morosidad Crediticia a nivel de entidades bancarias

La morosidad se da cuando un deudor incumple con el pago de su crédito a partir del primer día de atraso y hasta el último.

Para entidades financieras como el Banco de Costa Rica, un "moroso" es una persona física o jurídica; consiste en el mayor número de días de atraso de 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 con la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago. (SUGEF, 2005)

Maneras de medir la morosidad bancaria

"La morosidad bancaria puede calcularse de diversas formas. Generalmente se estiman tasas o ratios. Entre las más utilizadas tenemos: la tasa de morosidad de crédito, la tasa de morosidad de balance y la tasa de morosidad total". (Economipedia, 2015)

Según los datos suministrados por el Banco de Costa Rica, del periodo de junio del año 2016 a diciembre del año 2017 la cartera al día y con atraso de hasta 90 días (excepto cobro judicial) representaba un 73.46% y un 69.15% respectivamente, lo cual indica una disminución de esta cartera en el periodo antes mencionado. (Ver Anexo N°4). (Superintendencia General de Entidades Financieras)

Son diferentes maneras de medir la morosidad son estimaciones que significan la no exactitud, pero sí un aproximado, para tener una idea de qué tan atrasada está la cartera de crédito.

En cuanto a los bancos, la morosidad disminuye sus ingresos por devengo de intereses. Además, deben contar con una mayor cantidad de recursos con el fin de mantener provisiones en caso de incumplimiento. Cabe destacar que acá aparece el concepto de Ratio de Cobertura que es el nivel

de provisiones que tiene el Banco sobre el total de créditos morosos. A mayor morosidad, mayor debe ser la ratio de cobertura.

En lo que se refiere a los efectos sobre la economía, una mayor morosidad se relaciona con un mayor desempleo y una caída de la actividad económica y del consumo. La confianza en el sistema bancario cae y el costo de los créditos tiende a aumentar. (Economipedia, 2015)

3.6 Motivos

Son razones, situaciones, condiciones o circunstancias que impulsan a las personas a hacer algo o a no hacerlo.

“Causa o razón que mueve para algo” (Real Academia Española, s.f.) En ocasiones las personas se ven forzadas a omitir hacer algo debido a que no cuentan con los recursos suficientes para efectuarlo.

3.6.1 Factores que influyen para que los clientes incumplan con los créditos.

A. El Desempleo

El Desempleo en el Cantón Central, Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas es uno de los factores más elevados. Según el último censo que se realizó en la Provincia, un 12,5% del total de la Población Económicamente Activa (PEA) de esta región está desempleada sin ingresos propios; mientras que un 23,6% de los hogares vive en condición de pobreza.

El desarrollo de una economía informal, la escasez de fuentes de trabajo, así como la baja escolaridad de gran parte de su población, son algunos de los elementos que posicionan a Puntarenas como el cantón con el mayor índice de desempleo de todo el país.

De acuerdo con los datos del último censo nacional, un 12,5% del total de la Población Económicamente Activa (PEA) de esta región está desempleada; mientras que un 23,6% de los hogares puntarenenses vive en la pobreza. (Carmona Rizo, 2012)

En el primer trimestre de 2017, 207 mil personas estaban desocupadas, de las cuales 111 mil eran hombres y 96 mil mujeres, sin cambios significativos interanualmente. A nivel nacional la tasa de desempleo no percibe cambio estadístico, siendo de 9,1 % para la población nacional, por sexo, de 7,8 % para la población masculina y para las mujeres de 11,3 %. Según zona de residencia, 153 mil desempleados residían en la zona urbana y 54 mil desempleados en la rural, lo que dio como resultado una tasa de desempleo urbana de 9,1 % y rural de 9,3 %, sin cambios a nivel nacional, pero acortándose la brecha entre urbano y rural para este trimestre. (Instituto Nacional de Estadìsticas y Censos, 2017, pág. 8). (Ver Anexo 5)

B. La Pobreza

En el Pacífico Central, el porcentaje de los hogares en situación de pobreza para el año 2014 se encontraba en un 29.5%; en pocas palabras, una tercera parte de la población se encuentra en esta situación. (Ver Anexo N°6)

El Censo Nacional de población del 2011 indica que en la provincia de Puntarenas el 11,3% de la población tiene al menos una discapacidad que le impide trabajar.

“De acuerdo con los datos del último censo nacional, un 23,6% de los hogares puntarenenses vive en la pobreza”. (Carmona Rizo, 2012, párrafo 2)

El método de Línea de Pobreza consiste en comparar el valor de la línea de pobreza extrema, dado por el valor per cápita de la Canasta Básica Alimentaria (CBA), y el de la línea de pobreza con el ingreso per cápita del hogar, lo cual permite clasificar los hogares en tres grandes grupos:

A. Hogares con pobreza extrema: son aquellos hogares con un ingreso per cápita igual o inferior al costo per cápita de la Canasta Básica Alimentaria (CBA).
B. Hogares en pobreza no extrema: tiene un ingreso per cápita igual o inferior a la línea de pobreza, pero superior al costo per cápita de la CBA o línea de extrema pobreza.
C. Hogares no pobres: poseen un ingreso per cápita que les permite cubrir sus necesidades básicas alimentarias y no alimentarias, es decir, su ingreso per cápita es superior al valor de la línea de pobreza. (Méndez & Bravo, 2013, pág. 24)

> Respecto al método de Línea de Pobreza, su aplicación da como resultado que el 21,67% de los hogares del país son pobres; las provincias de San José y Heredia concentran los cantones con menor incidencia de pobreza, siendo el Cantón de Montes de Oca el de menor porcentaje de hogares pobres (6,35%); mientras tanto los cantones de mayor incidencia de pobreza, se ubican en provincias costeras y cantones limítrofes, el cantón con mayor incidencia según este método es La Cruz con 57,31% de hogares pobres. (Méndez & Bravo, 2013, pág. 2) (Ver Anexo N°7)

C. Los Fenómenos Naturales

Los fenómenos naturales en esta zona son muy frecuentes; prevalecen las inundaciones, los sismos, los huracanes y otros.

> El informe destaca los deslizamientos más importantes que se presentaron en el Valle Central entre 1985 y el 2013: Tapezco en Santa Ana, Banderillas en Cartago, Potrerillos en Acosta, El Burío en Aserrí, El Tablazo en Desamparados, Peñas Blancas en Esparza, Arancibia en Puntarenas, bajo de El Cacao y barrio Fátima en Atenas, y Calle Lajas en Escazú.
>
> Entre los últimos desastres que azotaron al país, destaca el terremoto de Cinchona en enero del 2009, que provocó deslizamientos, inundaciones, destrucción de casas e infraestructura pública y muertes. (Avedaño, 2015)

Las inundaciones en esta zona son habituales, debido a que no se tienen alcantarillados de fluidos de corriente, lo cual provoca un desbordamiento de las lluvias.

3.7 Consecuencias del incumplimiento de pagos de crédito de consumo

> Cuando se contrata un préstamo personal, se lleva a cabo con la intención y seguridad de que podremos pagar mes a mes la cuota que corresponda. No obstante, a veces se viven contratiempos, como un despido, una enfermedad o un gasto inesperado, que pueden causar estragos en nuestra estabilidad financiera y que nos imposibilite para cumplir con nuestro compromiso de hacer frente a la deuda mensualmente. Y aunque es ante las dificultades donde nos crecemos y empleamos todos nuestros recursos, en ocasiones, no es suficiente. (BBVA, 2016)

Las consecuencias o situaciones diversas afectan la economía y en ocasiones hasta la desestabilizan, lo que nadie toma en cuenta a la hora de solicitar el crédito.

“Si se trata de un préstamo personal, no crea que se libra. Al contratar un préstamo personal (préstamo de consumo) usted pone de garantía la totalidad de sus bienes presentes y futuros”. (Finanzas para Todos, 2010)

Para los casos de incumplimiento de pago se han establecido leyes para el correcto cobro judicial. (Ver anexo N°8)

a. Medidas que toman las entidades bancarias

“Ante una situación de impago prolongado la entidad podría conseguir que un juez embargue estos bienes, que incluyen su vivienda, su coche, sus cuentas

bancarias, parte de su nómina o pensión, etc. – todo lo necesario para saldar la deuda". (Finanzas para Todos, 2010)

> Desde la primera cuota que se deje de pagar, la entidad empezará a aplicar unos intereses de mora, intereses superiores a los ordinarios. Todos ellos se irán acumulando a la deuda inicial, de manera que, si se sigue mes a mes sin hacerle frente, la deuda crecerá y cada vez se deberá más dinero.
>
> La entidad no se olvidará de ella y reclamará el pago durante un tiempo. Seguramente, entre el tercer y sexto impago, la entidad inicie una reclamación judicial. Como se ha dicho anteriormente, con un préstamo de índole personal, se pone como garantía todos los bienes presentes y futuros. Por eso, si el impago se alarga en el tiempo, muy probablemente nos embarguen los bienes. (Las consecuencias a las que se enfrenta quien no devuelve un préstamo personal, 2016)
>
> Los más comunes son la cuenta bancaria o la nómina, pero si el saldo de esa deuda es elevado, la decisión judicial puede pasar por embargar la vivienda, el coche, la pensión, etc. Todo lo necesario para saldar la deuda. (BBVA, 2016)
>
> Otra cosa por tener presente es que, si alguien ha avalado en el préstamo, ya que, si no es suficiente con los bienes propios, el avalista también responderá de la deuda y, si es necesario, el juez podrá dictaminar que se embarguen sus bienes. (BBVA, 2016)

> Y por supuesto, no pagar el préstamo también supondrá que se inscriban nuestros datos en los ficheros de morosos como la SUGEF (Superintendencia General de Entidades Financieras). Estas son las listas de morosos que consultan todas las entidades de crédito, por lo que ser incluido en una de estas listas dificultará o imposibilitará la obtención de financiación en el futuro. (BBVA, 2016)

> Si usted ha dado la garantía adicional de uno o más avalistas, estas personas tienen que responder también de forma solidaria de todas sus deudas pendientes. Es decir, si usted no paga y no tiene bienes para embargar el banco puede exigir a sus avalistas que paguen su deuda o también embargar sus bienes. (Finanzas para Todos, 2010)

Tipos de acciones que toman las entidades financieras en caso de incumplimiento de pagos:

A. Embargo.

- Por decisión de un juez se pueden tomar medidas cautelares como lo es un embargo, donde se puede sustraer un bien al cliente con el fin de que no lo trasfiera o venda, esto con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones, si el deudor no responde se procede a rematar el bien. La otra medida a aplicar es la reducción mensual de la planilla del trabajador, donde el dinero descontado se deposita en una cuenta de depósitos judiciales que está a nombre del demandante. (Finanzas Personales, s.f.)

- Es importante que sepa que no todos los bienes se pueden embargar, (Finanzas Personales, s.f.) los inembargables están consagrados en el artículo 1677 del Código Civil y son:

- El salario mínimo.
- El hogar del deudor y de su familia, como también su vestimenta.
- Alimentos y combustibles para el consumo.
- Los uniformes e instrumentos de un militar.
- Indumentaria necesaria para el trabajo del deudor, como también sus libros profesionales y los que sean utilizados para la enseñanza de un arte o ciencia.
- Los objetos que el deudor posea fiduciariamente.
- Las pensiones son intocables, solo puede ser embargada por un juez si se tiene como fin el sostenimiento de los hijos. (Finanzas Personales, s.f.)

Los embargos más comunes para los créditos de consumo son los embargos al salario del deudor o fiador, garantías solicitadas por el Banco de Costa Rica.

Embargos aplicados a los salarios de los deudores y fiadores

El deudor es la persona física o jurídica que solicita el crédito de consumo y el fiador la persona que responde a la deuda en caso de que el fiador no pueda hacerlo.

El embargo de salarios en Costa Rica está regulado en el artículo 172 del Código de Trabajo, cuyos puntos esenciales se detallan a continuación:

- “Salarios menores al Salario minino de Ley son inembargables” (TicoAbogados, 2018).
- “Para determinar el monto a embargar se debe tomar en cuenta: el salario bruto menos las cargas sociales”. (TicoAbogados, 2018)

  Entonces le restamos a la “suma liquida” el “Salario mínimo” resultando el salario por embargar.

  Entonces, Si el salario bruto es igual o menor a tres veces el salario mínimo vigente, se puede embargar hasta una octava parte del salario por embargar.

  Si el salario bruto, supera más de tres veces el salario mínimo vigente, la suma restante se puede embargar hasta en una cuarta parte del resto. (TicoAbogados, 2018)

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Investigación

“La Investigación es un proceso sistemático en donde, a través de la búsqueda de datos, se obtiene información a partir del establecimiento de un plan”. (Hernández Sampieri, 2010, pág.4)

“De manera general se afirma que investigar es tratar de averiguar algo sobre lo que no se tiene el conocimiento suficiente”. (Juan Báez, 2009, pág.35)

4.2. Tipos de Investigación

Con base en lo mencionado por Tamayo, se observa la necesidad de conocer la objetividad de los diferentes tipos de investigación y con eso, suministrar la elección de uno de ellos para la investigación científica.

> Comúnmente se presentan dos tipos de investigación: Investigación histórica: trata de experiencias anteriores que fueron vividas; esta no solo se aplica a la historia, sino también a la ciencia de la naturaleza y exploración critica de la verdad. (Vera, s.f.)

> Investigación descriptiva: “comprende la representación, descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la estructura, este tipo de investigación trabaja sobre los hechos reales”. (Vera, s.f.)

> Investigación correlacional: “persigue, fundamentalmente, determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes son la variación en uno u otros factores”. (Tamayo, 2003)

4.3 Tipos de Investigación

Se han clasificado las investigaciones estudiadas para luego determinarlas según su naturaleza. Estas le permiten al lector una amplia idea del tema en relación con lo que quiere revelar el investigador.

> Según Sampieri: “…los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las cuales se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas”- (R. Hernández Sampieri, 2006, pág102)

Para la confección de este trabajo, se eligió una investigación descriptiva, basada en la documentación estadística y bibliográfica del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, entrevistas a clientes de la entidad del Banco de Costa Rica sucursal ubicada en el cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas; todo ello, para revelar los objetivos propuestos en el tema de investigación. Se pretendió determinar las variables más importantes que influyen en el incumplimiento del pago de los créditos de los clientes en la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central de la Provincia de Puntarenas.

4.4 Enfoque de la Investigación

Es el juicio experimental en relación con una visión científica, donde se utilizan métodos científicos que ayudan a recopilar información de datos para el tema de investigación.

De acuerdo con lo anterior, el enfoque es la planeación para lograr aproximarse a los fenómenos en estudio.

4.4.1 El enfoque cuantitativo

> Responde al criterio de confiabilidad externa; en este enfoque se diseñan los ítems de cuestionarios o entrevistas de en forma clara y ordenada, de manera que no generan “repuestas patrón”. Se conserva así mismo la anonimidad del encuestado, para evitar las distorsiones en los datos. Se usan enunciaciones muy precisas y operacionales por medio de indicadores que sean específicos. No es necesario usar observadores múltiples porque los datos se obtienen con base en un estímulo estandarizado; es decir, se introducen las mismas preguntas al grupo en estudio. (Rodrigo Barrantes Echavarría, 1999, pág. 68)

4.4.2 Enfoque cualitativo

> La investigación cualitativa demanda una concepción fenomenológica, inductiva, encaminada al proceso. Busca como descubrir o generar teorías. Pone énfasis en la profundidad y sus análisis no necesariamente son traducidos a términos matemáticos. El trabajo de campo consiste en una contribución intensa, en largos periodos, con los sujetos que se

> estudian, por lo que requiere de un registro detallado de todos los acontecimientos valorados. (Barrantes Echevarría, 1999, pág.71)

Conforme con las anteriores definiciones, esta investigación es desarrollada por medio del enfoque mixto; utiliza los dos tipos el cuantitativo y cualitativo, conforme con las técnicas de investigación.

El enfoque cualitativo describe la forma de detallar algún fenómeno, según su característica cualitativa.

El enfoque cuantitativo se utiliza para la recolección de los datos que comprueban la hipótesis planteada, y la medición numérica y estadística.

4.5 Fuentes y Sujetos de información

> Fuentes de información: “Si las fuentes de información no son humanas, sino materiales, se estaría hablando de “fuentes de información”. En este caso nos referimos a anuarios, expedientes, archivos, publicaciones periódicas”. (Barrantes Echevarría, pág.92, 2002)

Las fuentes de información representan toda aquella investigación extraída de forma material para solucionar un estudio preliminar de investigación.

Fuentes Primarias: Son los resultados directos que resultan de un acontecimiento o una experiencia. Contienen información enriquecedora nueva y original. Para llevar a cabo este trabajo, se utilizará como fuente primaria:

- Cuestionarios a los clientes del Banco de Costa Rica, habitantes del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.
- Entrevistas a los Gerentes del Banco de Costa Rica, del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas

Entrevistas para la selección de la muestra infinita de la población: Clientes y habitantes del cantón Central.

4.6 Sujetos de información

“Son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindan información. Debe especificarse con claridad cuál es la población o universo; pueden ser uno o varios y la muestra si se utilizará en cada caso”. (Barrantes Echevarría, pág.92, 2002)

Según lo descrito por Echevarría y el motivo principal de esta investigación, se considera como población de estudio a los clientes del Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

4.6.1 Población

Es el conjunto de personas sobre las que se pretende recopilar la información y datos que respaldan la investigación.

Es el “Conjunto de sujetos que comparten características comunes”. (Miján de la Torre, 2002, pág. 264)

Chávez describe que la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretenden generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”. (Chávez, 2007, pág.162)

4.7 Censo

Es el proceso de observar la población completa. En otras palabras, es el estudio de la población total descrita.

Para efectos de este trabajo de investigación se utilizará el censo de la población en estudio, correspondiente a los funcionarios del Banco de Costa Rica sucursal ubicada en el cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas, como deudores de uno o varios créditos de consumo.

4.8 Variables

4.8.1 Morosidad Crediticia

- Definición conceptual: consiste en la suma de lo que los deudores de los bancos tienen atrasado en el pago de las obligaciones o deudas, con el prestatario.
- Definición instrumental: la información se recopila por medio de entrevistas al personal del Banco de Costa Rica en el cantón Central del distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

- Definición operacional: la información suministrada por los funcionarios del Banco de Costa Rica se presentará por medio de una tabla de información.

4.8.2 Motivos de Incumplimiento de pagos

- Definición conceptual: se conoce como las razones o circunstancias que conducen al deudor a la omisión del pago de sus obligaciones crediticias.
- Definición instrumental: la información se recopila por medio de cuestionarios a los clientes con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el cantón Central del distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.
- Definición operacional: la información suministrada por los clientes del Banco de Costa Rica y funcionarios relacionada con el tema se representará por medio de gráficos y tablas; tanto los datos, como el análisis de los resultados obtenidos.

4.8.3 Créditos de Consumo

- Definición conceptual: son préstamos de recursos que otorgan las entidades financieras, en este caso el Banco de Costa Rica, a personas físicas o jurídicas, para consumo personal.

- Definición instrumental: la información se recopila por medio de entrevistas al personal del Banco de Costa Rica en el cantón Central del distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.
- Definición operacional: la información suministrada por los clientes y funcionarios del Banco de Costa Rica se presentará por medio de una tabla de información.

4.8.4 Consecuencias del Incumplimiento de Pagos de Créditos de Consumo.

- Definición conceptual: la morosidad genera que la entidad prestamista ejecute medidas para la recuperación de los recursos prestados a los clientes; medidas como el cobro judicial, embargos y demás.
- Definición instrumental: la información se recopila por medio de cuestionarios a los clientes con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017, en la sucursal del Banco de Costa Rica y una entrevista a los funcionarios de esta, ubicada en el cantón Central del distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.
- Definición operacional: la información suministrada por los clientes y funcionarios del Banco de Costa Rica se presentará por medio de una tabla de información.

Los métodos de investigación son cuestionarios y entrevistas. (Ver Anexo Nª9)

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Análisis de las Variables

Para la recolección de datos, se considera como población de estudio a los expertos en temas de morosidad crediticia, como lo son: funcionarios del área de Crédito, Cobro Administrativo o Prejurídico y Cobro Judicial de la sucursal de Puntarenas, anuentes al tema morosidad y a clientes con créditos de consumo con esta sucursal, ubicados en el cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

Variable 1: Morosidad Crediticia

Los datos se obtuvieron mediante entrevistas aplicadas a funcionarios del Banco de Costa Rica, sucursal de Puntarenas, localizados en el cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas; ellos generaron repuestas de importancia en el tema de la morosidad crediticia.

Tabla 1

Entrevista aplicada a funcionarios del Banco de Costa Rica del Departamento de Crédito, Cobro Administrativo y Cobro Judicial

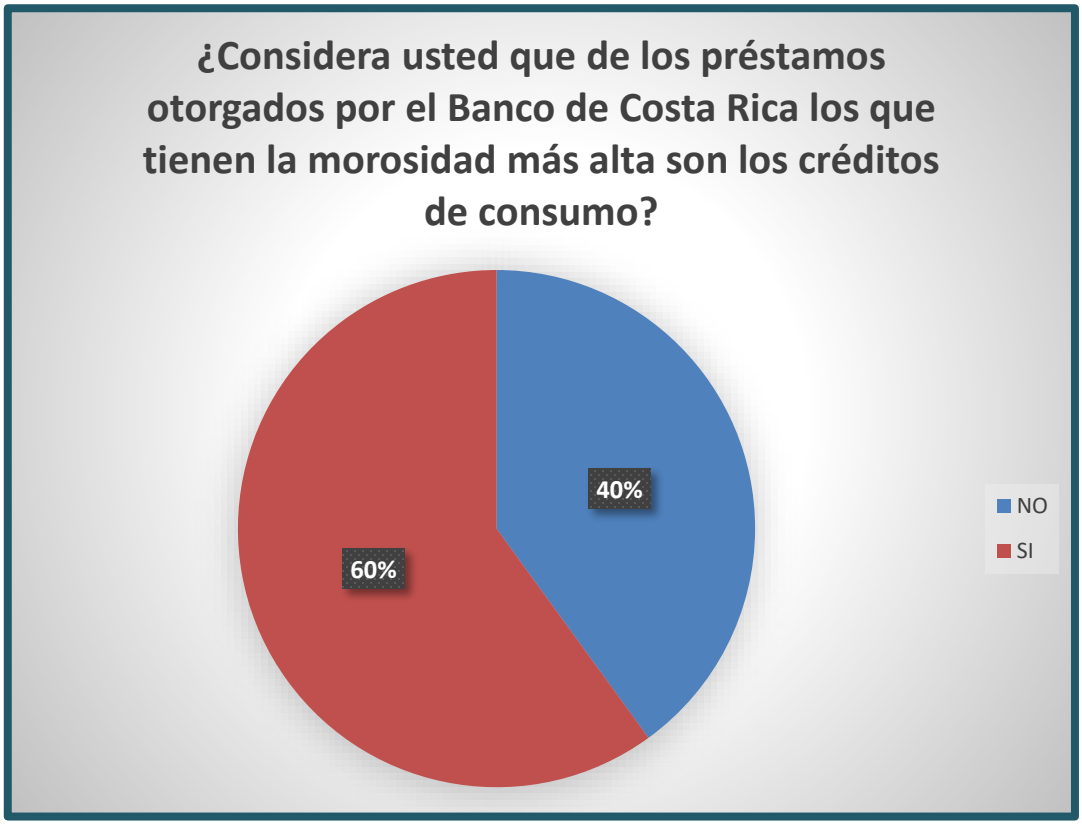
Como funcionario del Banco de Costa Rica ¿Cuáles áreas, además de cuentas por cobrar son afectadas por el no pago de los créditos de consumo?

COMENTARIOS
Estimaciones e ingresos
La imagen del Banco, calificación de la SUGEF y el aumento de la reserva que debe tener el Banco para cubrir pérdidas por la no recuperación de la cartera de crédito.
Todas las áreas se ven afectadas por la mora.
Las estimaciones para el Banco ya que debe provisionarse mayor cantidad y los índices de morosidad.
Los ingresos del Banco, ya que estos dependen de los intereses ganados de los préstamos.

Al plantearse la pregunta a los respectivos entrevistados, la mayoría indica que las estimaciones de la reserva exigid por la Sugef, es lo que más afecta al Banco. Las personas restantes opinan que los índices de morosidad, y los ingresos del Banco; argumentan que el deudor al incumplir con su obligación de pago está obligando al Banco de Costa Rica incurrir en el gasto de esta reserva, para cubrir la pérdida. Además de gastos de cobro judicial, gastos en el cuidado y mantenimiento de las propiedades que custodie del deudor hasta que logre venderlas para recuperar la inversión. En resumidas palabras, el deudor al no pagar obliga al Banco a gastar innecesariamente, para lograr recuperar lo prestado.

Gráfico 1

Entrevista aplicada a funcionarios del Banco de Costa Rica del Departamento de Crédito, Cobro Administrativo y Cobro Judicial



Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 60% de los profesionales entrevistados indican que los créditos de consumo son los de mayor morosidad, al no tener garantías reales; argumentan que los clientes los solicitan con irresponsabilidad y caen en morosidad rápidamente. El porcentaje restante, opina que estos créditos no afectan las estadísticas al no ser montos de relevancia a nivel de cartera crediticia.

Tabla 2

Entrevista aplicada a funcionarios del Banco de Costa Rica del Departamento de Crédito, Cobro Administrativo y Cobro Judicial

¿En relación con el incumplimiento de los pagos de los créditos de consumo cuáles han sido algunas de las consecuencias que esto le ha generado al Banco de Costa Rica en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el cantón Central distrito Primero de la Provincia de Puntarenas?

COMENTARIOS
Pérdidas, incremento en la cartera morosa, mayores estimaciones.
Aumento de la provisión, incremento en bienes adquiridos y más cobro judicial.
Estimaciones, alta morosidad.
Elevados índices de morosidad, y aumento en las estimaciones.
Muchas pérdidas y el aumento de las estimaciones.

Al plantearse la pregunta a los respectivos entrevistados, la mayoría indica que existen deferentes consecuencias del incumplimiento de los pagos, tales como, las estimaciones de la reserva, los altos índices de morosidad, gastos de cobro judicial y disminución de los ingresos del Banco; eso ocasiona grandes pérdidas al Banco. El resto de los entrevistados opinan que estos créditos de consumo son montos pequeños y no generan grandes pérdidas para el Banco de Costa Rica.

Tabla 3

Entrevista aplicada a funcionarios del Banco de Costa Rica del Departamento de Crédito, Cobro Administrativo y Cobro Judicial.

Según su opinión como profesional ¿qué recomendaciones brindaría al Banco de Costa Rica para combatir la morosidad de créditos de consumo y obtener un mejor resultado en relación con los años 2015, 2016, y 2017?

COMENTARIOS
Colocar créditos mejor, seguimiento de los créditos otorgados, menos tolerancia con los días de atraso y pedir mejores garantías.
Elaborar un procedimiento de cobro más ágil ya que se depende de otros departamentos para elaborar cualquier función.
Mayor rigurosidad en análisis, cargo a planilla no a las cuentas.
Mejorar los análisis que se les realizan a los clientes, eliminar los vistos buenos para pasar créditos a clientes que no tengan capacidad de pago.
Más restricción a la hora de otorgar créditos a personas que no tienen capacidad de pago.

Los funcionarios, con base al conocimiento profesional en el área, realizaron varias recomendaciones, como mejores análisis de capacidad de pago de los clientes, ser más estrictos en el cobro, pedir mejores garantías; todo esto con el fin de reducir la morosidad, que los cargos y débitos se realicen a los clientes desde planilla, e independizar algunas funciones para que sea más ágil el proceso de apertura de crédito. Así mismo el cobro judicial, como proceso en el juzgado, es muy lento y costoso para el Banco.

Variable 2: Motivos de Incumplimiento de pagos

Los datos se obtuvieron mediante entrevistas aplicadas a funcionarios del Banco de Costa Rica y cuestionarios aplicados a clientes de la sucursal de Puntarenas localizados en el cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas; ellos generaron repuestas de importancia en el tema del incumplimiento de pagos.

Tabla 4

Entrevista aplicada a funcionarios del Banco de Costa Rica del Departamento de Crédito, Cobro Administrativo y Cobro Judicial

¿De acuerdo con su conocimiento, cuáles son los motivos principales que influyen en los clientes para no pagar en el tiempo establecido los créditos de consumo del Banco de Costa Rica?

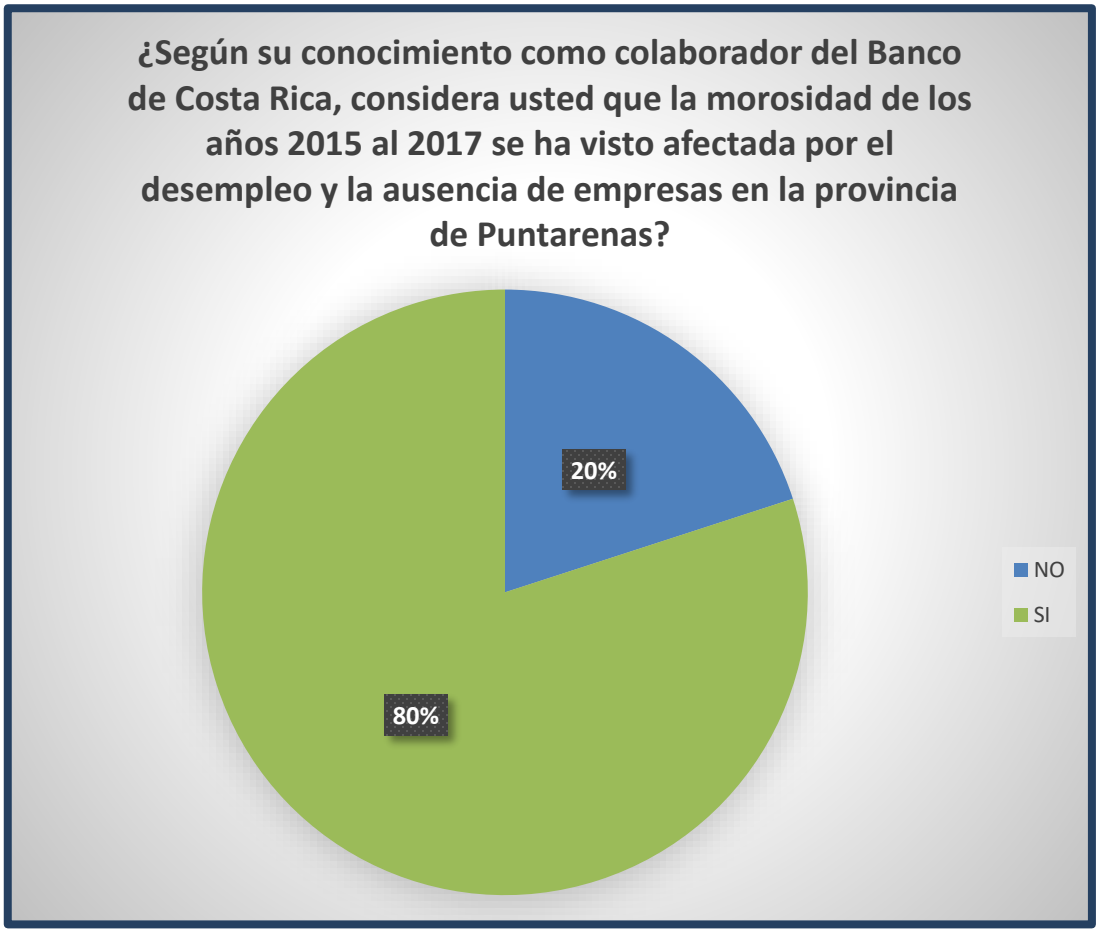
COMENTARIOS
Endeudamiento, falta de empleo y disminución en la actividad económica.
Falta de recursos, situación económica de la provincia y desempleo.
Pérdida de trabajo, situación económica y endeudamiento.
Los motivos se basan en que se efectúa un mal análisis de los créditos; van con vistos buenos de los jefes, aun a sabiendas de que el cliente no tiene capacidad de pago. Otro factor externo al banco es que el cliente se quede sin trabajo.
El desempleo, la mala situación económica de la provincia.

Al plantearse la pregunta a los entrevistados, la mayoría indicó que los motivos principales que influyen en los clientes para no pagar son la falta de empleo y disminución de la actividad económica de la provincia de Puntarenas, al haber escasez de empresas, lo cual causa el desempleo. Otros funcionarios

indican que el endeudamiento y el mal análisis al otorgar los créditos, afectan de manera significativa. En pocas palabras, desde la perspectiva de los funcionarios del Banco encargados del Área de Crédito y Cobro, existen motivos externos al Banco como la mala situación económica de la zona que afecta directamente al deudor, y motivos internos, como un mal análisis a la hora de otorgar un crédito a un cliente sin capacidad de pago. Todos estos motivos afectan la economía de los deudores, lo cual les impide a corto o largo plazo el pago de sus créditos de consumo.

Gráfico 2

Entrevista aplicada a funcionarios del Banco de Costa Rica del Departamento de Crédito, Cobro Administrativo y Cobro Judicial.



Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 80% de profesionales entrevistados afirman que la morosidad de los años 2015 al 2017 se ha visto afectada por el desempleo y la ausencia de empresas en la provincia de Puntarenas. Esto afecta a los deudores al no contar con ingresos para sostener a sus familias, ni para pagar sus deudas y causa la morosidad. El desempleo impide que se puedan aplicar los embargos a los asalariados, principal medida en el cobro judicial. En relación con

el porcentaje restante, indican que estos factores no afectan la morosidad. Se considera que la morosidad de los créditos de consumo ha aumentado, debido al poco o casi nulo ingreso que perciben los deudores en la zona, lo cual afecta directamente al Banco, que no podrá captar recursos ni realizar el traslado a cobro judicial, por la situación económica de su cliente.

Tabla 5

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas.

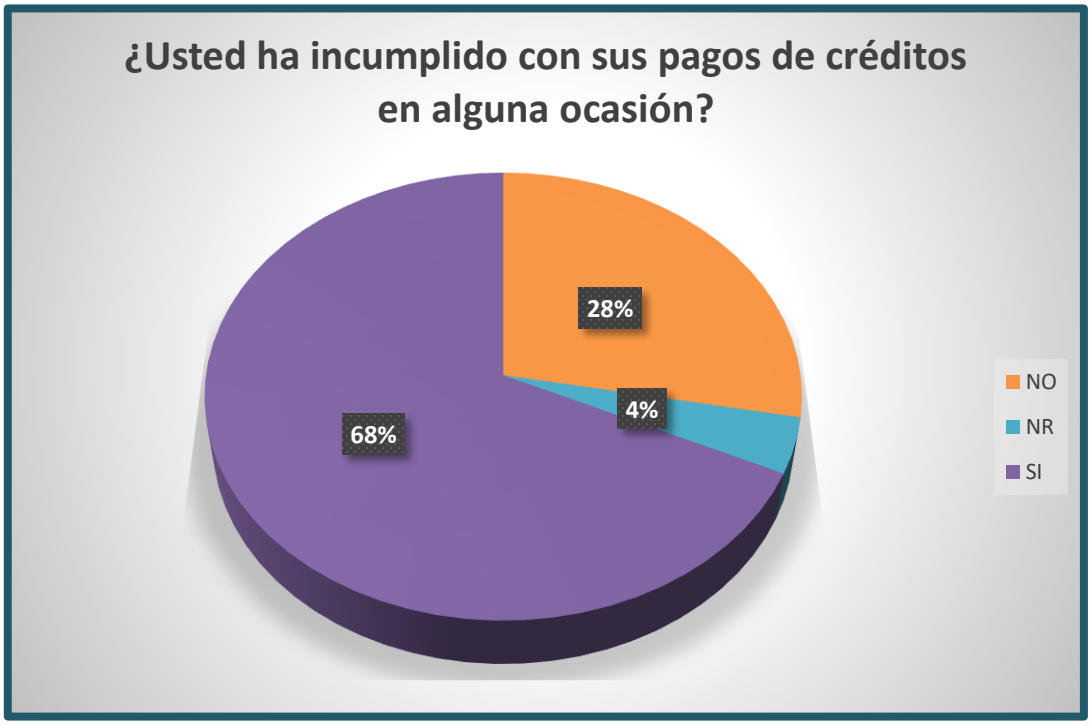
De acuerdo con su conocimiento ¿cuál es la razón principal por la que usted dejaría de pagar su crédito?

COMENTARIOS
Dejar de percibir dinero por falta de empleo.
Desempleo o no tener ingresos.
Estar sin trabajo un largo plazo.
Por falta de liquidez.
Por problemas económicos o situación de urgencia que solventar.
Porque me atrasen mi pago el día acordado.
Que disminuyan mis ingresos por no tener ventas en mi negocio.
Que me asalten y me quiten todo mi salario.
Que me quede sin trabajo.
Que no se aplique el débito automático por alguna falla del sistema.
Quedar en quiebra.
Situación de urgencia que cubrir y no pueda pagar mi crédito.
Variación de mi situación económica.

De acuerdo con la tabla anterior, la gran mayoría de las personas indican que la razón por la que dejarían de pagar su crédito sería una variación en su situación económica, como dejar de percibir dinero de su empleo, falta de liquidez, por situaciones de urgencia y que deba hacer uso de ese dinero, quiebra.

Gráfico 3

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas

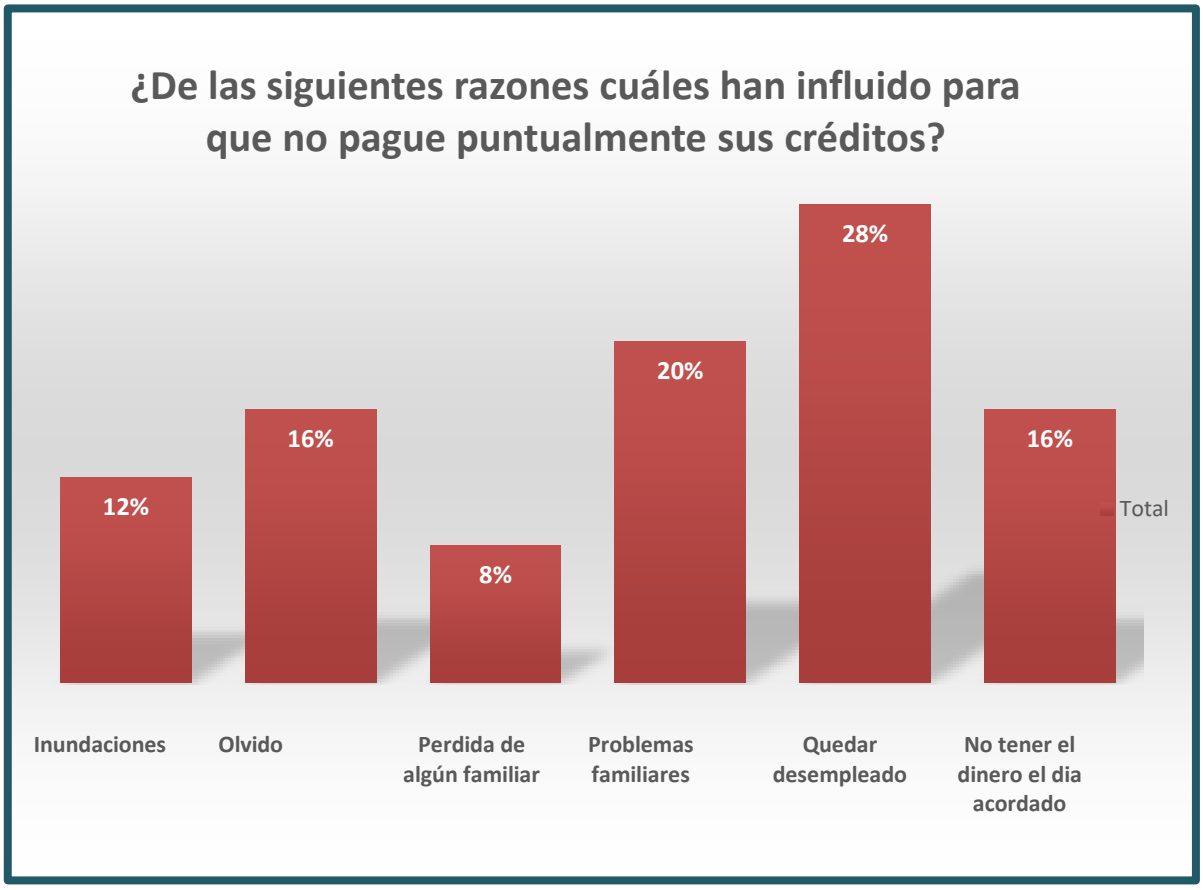


Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 68% de los clientes indican haber incumplido con el pago de sus créditos de consumo, por diferentes razones que han impedido saldar sus deudas en el tiempo establecido. En relación con el porcentaje restante, un 28% indica que no ha fallado en el pago de sus créditos, a causa del rebajo automático de planilla, o por haber sufrido ninguna situación adversa y un 4% no respondió a la pregunta.

Gráfico 4

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas



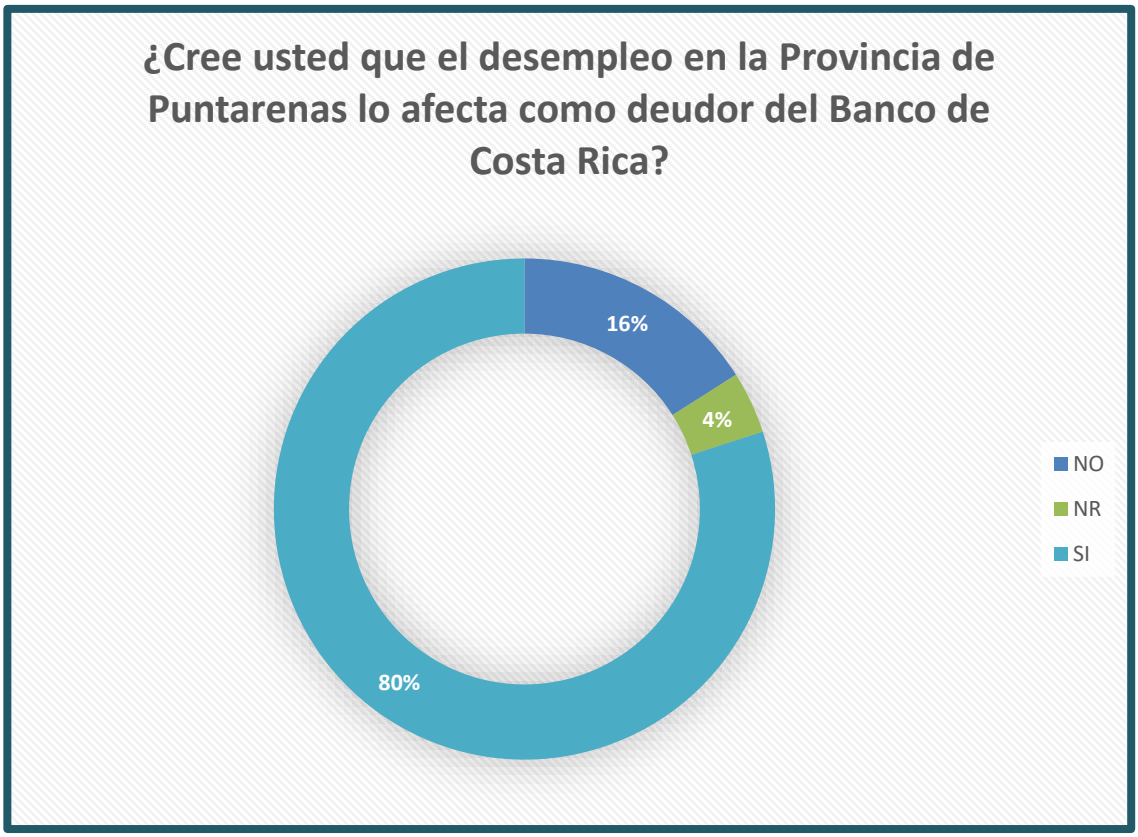
Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 28% de las personas indican que el quedar desempleado ha sido una de las razones principales por las que no pagaron puntualmente sus créditos; un 20% señala problemas familiares por separaciones del núcleo familiar, que desestabilizan la economía de la familia; un 16% el olvido

por diferentes motivos, la rutina y demás en ocasiones no permite que se lleve a cabo el pago de la manera correcta; un 16% el no tener el dinero el día acordado; un 12% se vio afectado por inundaciones pues la zona es caracterizada de temporadas lluviosas, causantes del desborde el agua en diferentes lugares de Puntarenas, y por último, un 8% señaló la pérdida de algún familiar; aunque parezca que esto no tiene nada que ver con el pago, este tipo de situaciones generan una gran desestabilidad emocional y económica, al no estar preparado para esos momentos.

Gráfico 5

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas



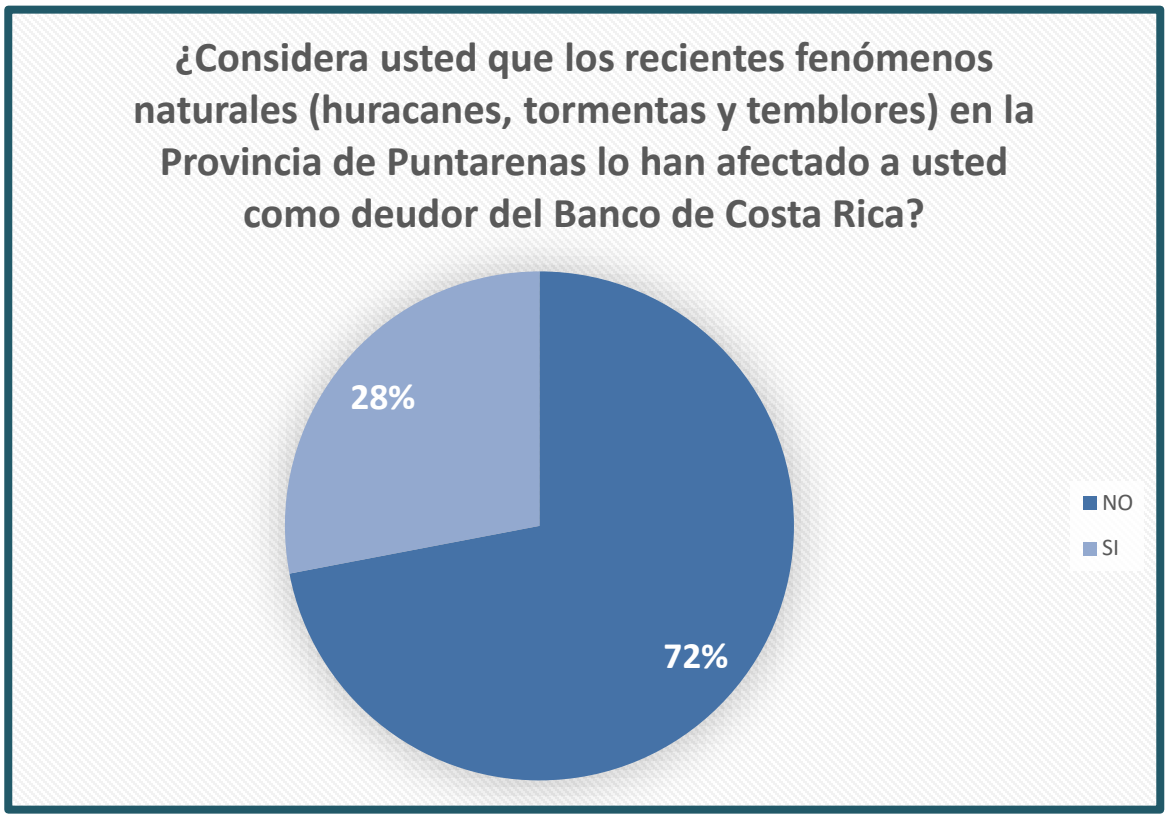
Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 80% de las personas indican que el desempleo los afecta como deudores, argumentan que, al quedar sin trabajo, es muy difícil encontrar empleo de nuevo en la zona. Mientras que un 16% indica no verse afectado por el desempleo, pues se encuentran en un trabajo estable, mientras que un 4% no quiso responder a la pregunta. En pocas palabras, el

desempleo afecta a todos aquellos que trabajan en lugares donde se les otorga trabajo por plazos cortos y deben estar en busca de este constantemente.

Gráfico 6

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas



Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 72% de las personas encuestadas indican que los fenómenos naturales de la provincia no los han afectado como deudores. Mientras, un 28% afirma que sí los ha afectado al ser negocios que

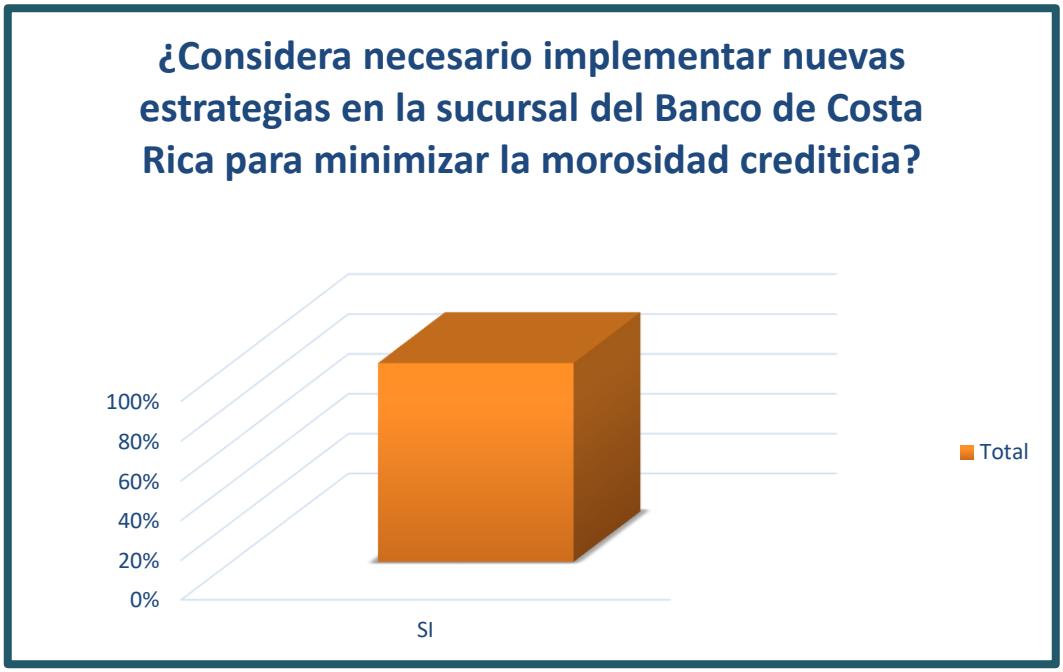
dependen de ingresos propios, y estas temporadas afectan las ventas. En pocas palabras, los afectados son las personas que dependen de sus ingresos propios, comerciantes, vendedores, pescadores. La zona de Puntarenas depende en gran parte de negocios de servicios, turismo y ventas, y en temporadas de lluvias los alcantarillados se llenan y rebalsan de agua y disminuyen el atractivo del lugar; por ello, los posibles clientes se refugian en sus casas y se detiene el consumo, con afectación a todos aquellos que dependen de estos ingresos para su manutención y pago de deudas, como lo son los créditos de consumo del Banco de Costa Rica.

Variable 3: Créditos de Consumo

Los datos se obtuvieron mediante entrevistas aplicadas a funcionarios del Banco de Costa Rica y cuestionarios a clientes de la sucursal de Puntarenas localizados en el cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas; ellos generaron repuestas de importancia en el tema de créditos de consumo.

Gráfico 7

Entrevista aplicada a funcionarios del Banco de Costa Rica del Departamento de Crédito, Cobro Administrativo y Cobro Judicial

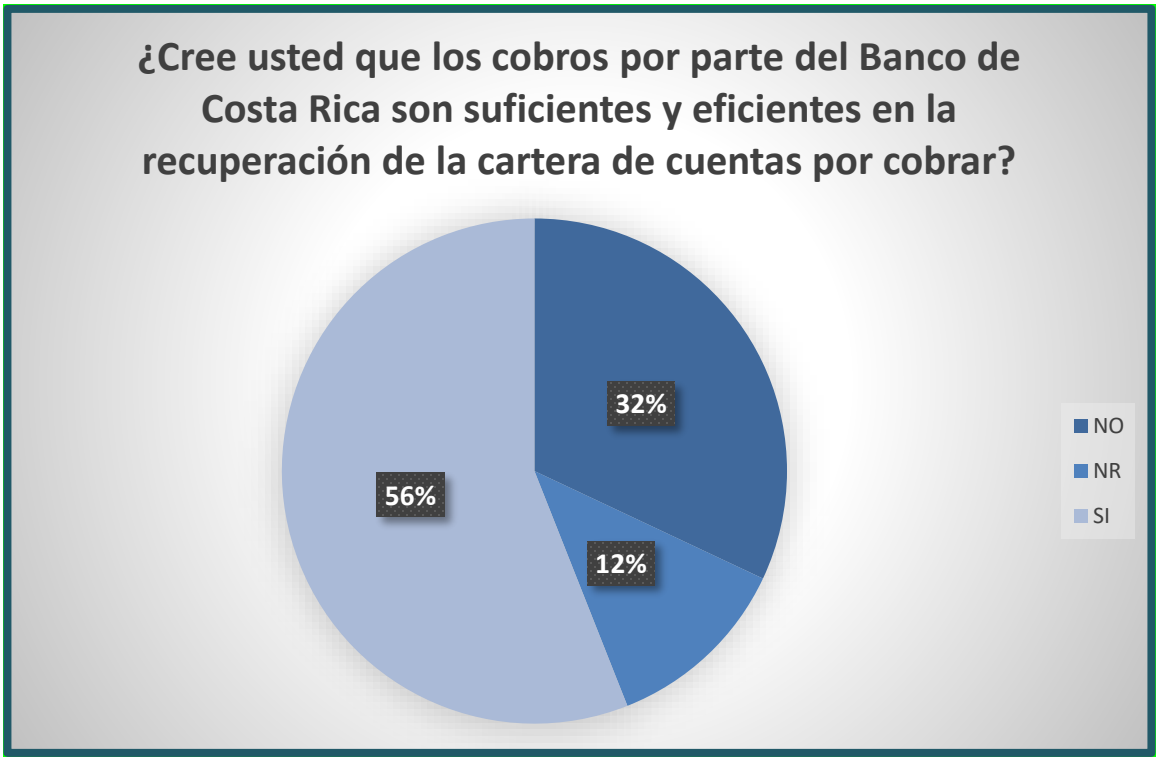


Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, el 100% de los entrevistados indican que es necesario implementar nuevas estrategias para minimizar la morosidad crediticia, como reforzar el cobro para tener una mayor efectividad, explorar nuevas alternativas en el mercado, mayor cantidad de personas en el cobro e intentar cargar automáticamente a la planilla las cuotas de los créditos. Todos los entrevistados opinan que es necesario implementar nuevas estrategias y se deben establecer en el área de cobro.

Gráfico 8

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas



Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 56% de las personas afirman que los cobros por parte del Banco de Costa Rica son suficientes y eficientes, argumentan que los rebajos de planilla automáticos y el seguimiento por parte de los encargados de cobro, impiden que el cliente se atrase en sus pagos; un 32% indica que no lo son, porque falta agresividad del Banco en la aplicación de mecanismos que permitan aplicar rebajos de planilla a los clientes con

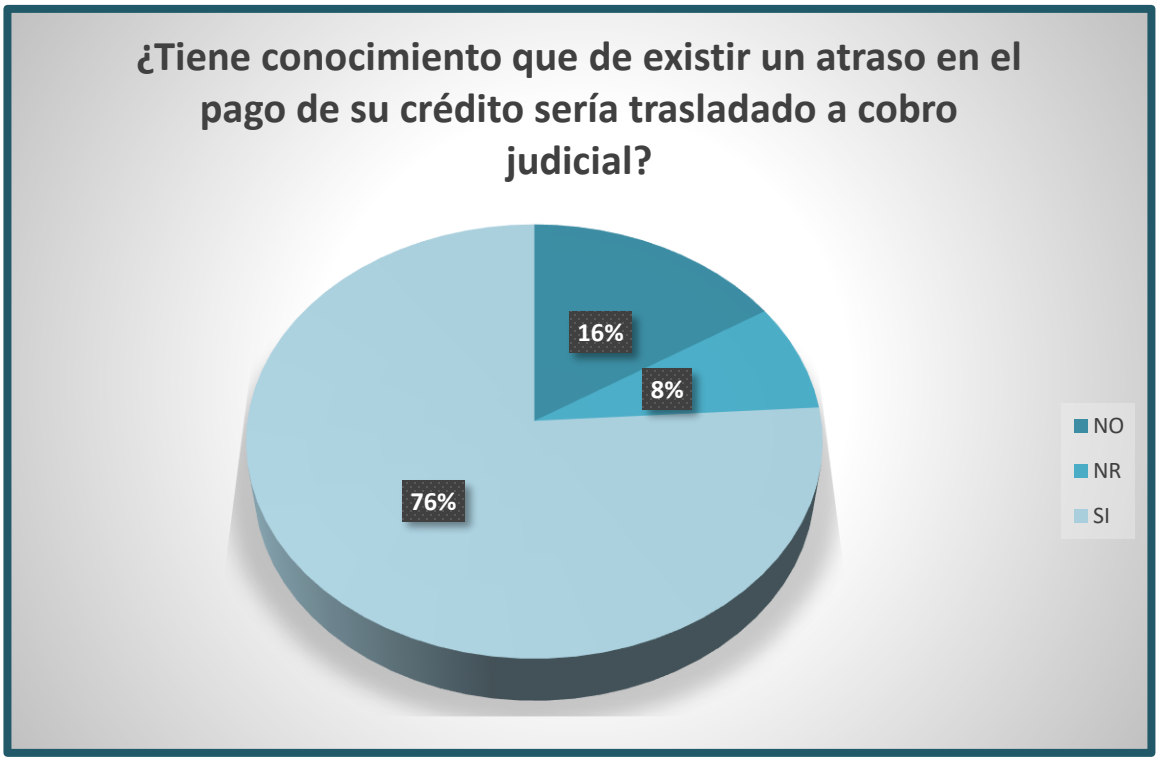
cuentas en otras entidades financieras y más personal en el cobro. El 12% restante no respondió. Se puede decir que los cobros son eficientes, pero aún falta realizar algunos cambios para obtener una mejor recuperación de las cuentas por cobrar.

Variable 4: Consecuencias del incumplimiento de pagos de créditos de Consumo.

Los datos se obtuvieron mediante entrevistas aplicadas a funcionarios del Banco de Costa Rica y cuestionarios aplicados a clientes de la sucursal de Puntarenas localizados en el cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas; ellos generaron repuestas de importancia en el tema de consecuencias del incumplimiento de pagos.

Gráfico 9

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas



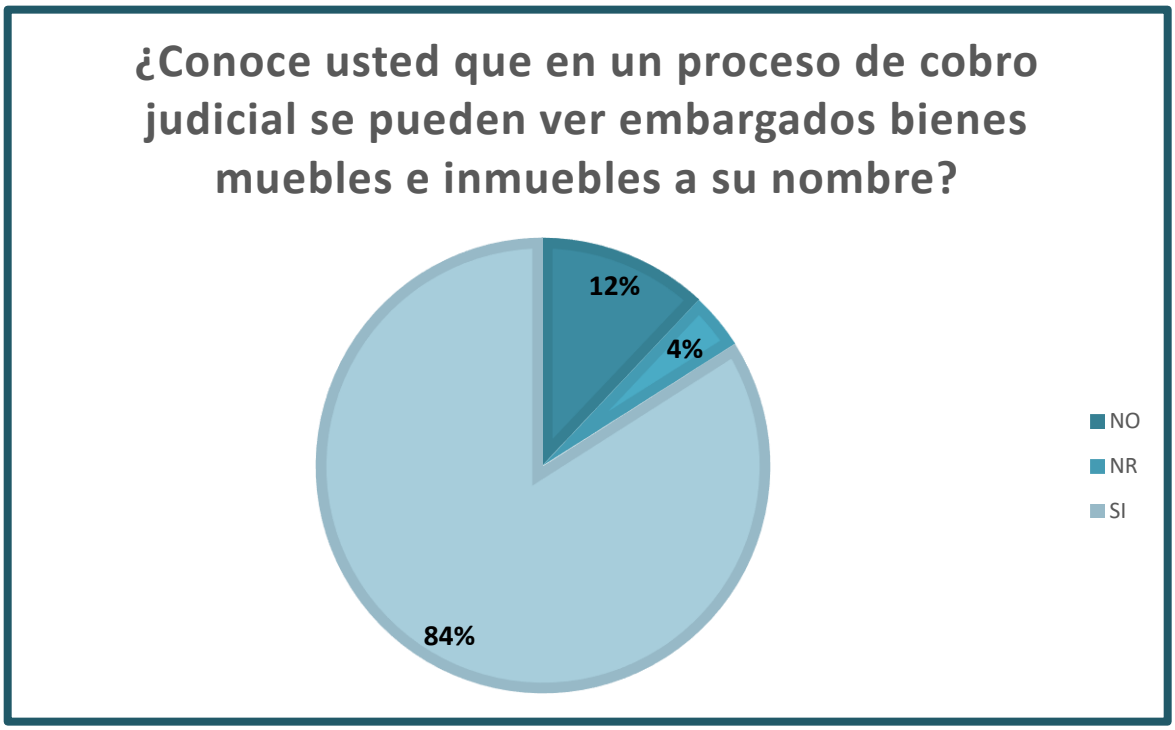
Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 76% de las personas indican estar informados de que si hubiera un atraso en el pago de sus créditos sería trasladado a cobro judicial; un 16% indican no estar informado argumentando que no se han atrasado, y un 8% no respondió a la pregunta. En pocas palabras, la mayor parte de los clientes están informados de que si se atrasan

se envían los créditos a cobro judicial, lo cual generaría cargos adicionales al atraso.

Gráfico 10

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas



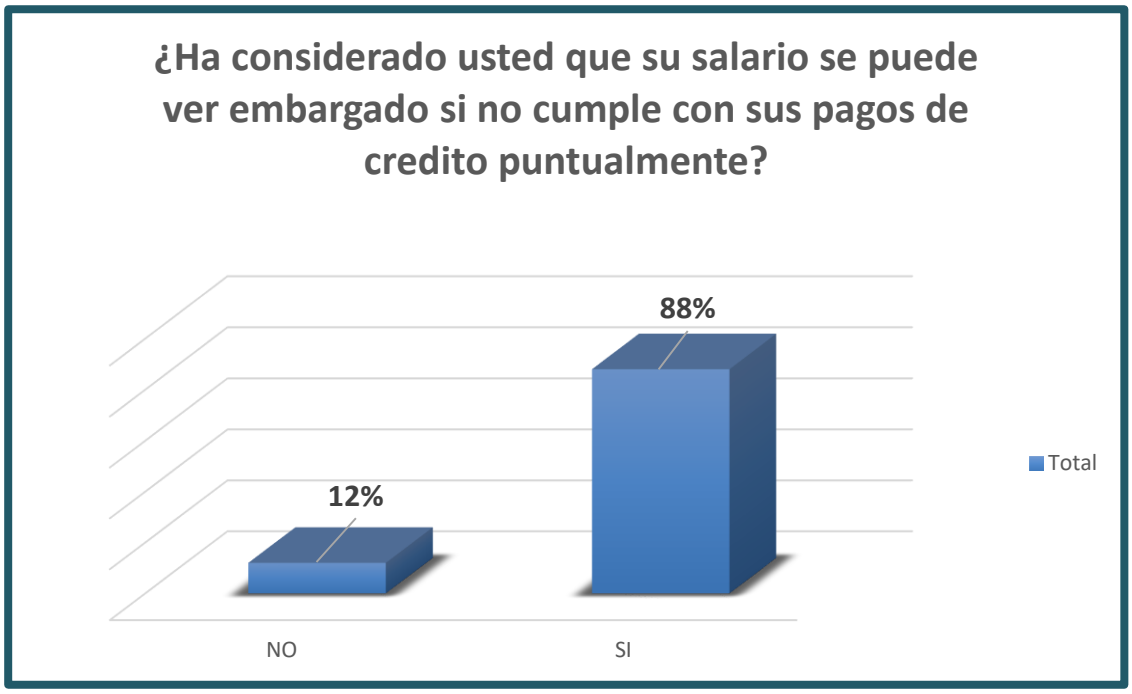
Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 84% de las personas encuestadas indican, estar informados de que si hubiera un atraso en el pago, sus bienes muebles e inmuebles se pueden ver embargados en el proceso de cobro judicial; un 12% indican no estar informado, y un 4% no respondió a la pregunta.

Así, la mayor parte de los clientes están informados de que, al incumplir con el pago de sus créditos, estos serían trasladados a cobro judicial y el Banco puede embargar propiedades, autos, motocicletas, pensión y demás.

Gráfico 11

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas



Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 88% de las personas encuestadas indican estar informados de que, de existir un atraso en el pago de sus créditos, su salario se puede ver embargado en el proceso de cobro judicial; un 12% indican no estar informados. En otras palabras, la mayor parte de los clientes

están informados de que, en caso de atrasar sus pagos, los créditos se trasladarían a cobro judicial, y el Banco puede embargar su salario hasta cubrir el total de la deuda y los gastos generados en el proceso.

Tabla 6

Cuestionario aplicado a clientes del Banco de Costa Rica con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas

¿Qué recomendaciones daría usted a otros deudores en caso de que no puedan pagar su crédito de consumo con el Banco de Costa Rica?

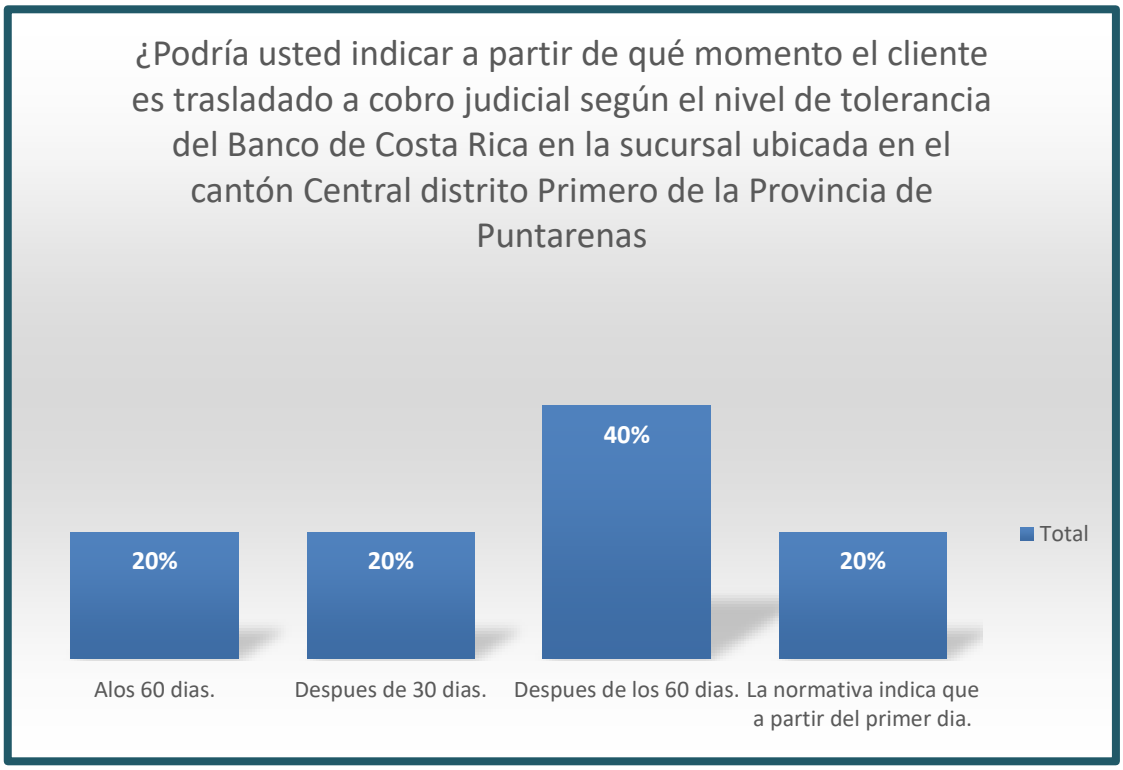
COMENTARIOS
Acudir a una oficina del B.C.R. para lograr un arreglo de pago o bien, activar la póliza de desempleo en caso de no tener trabajo.
Apersonarse al Banco y exponer su situación particular.
Conciliar con el Banco formas de pago hasta donde el cliente pueda.
Buscar una solución con la persona encargada en cobros, expresar la situación.
Llegar a un acuerdo de pago extendido quizá la operación de crédito con cuotas más bajas.
Lo importante es acercarse al Banco e intentar negociar, explicar las condiciones en que se está y tratar de llegar a un acuerdo que permita mantener la operación al día.
No dejar que el tiempo pase para poder tratar de llegar a cualquier arreglo.
No endeudarse si no hay capacidad verdadera para hacer frente a la deuda.
Que se acerquen al Banco y expongan su situación para que les brinden una prórroga o bien, alguna solución.

De acuerdo con la tabla anterior, los encuestados brindan diferentes recomendaciones como apersonarse al Banco de Costa Rica para un arreglo de pago, lo cual facilita seguir pagando el crédito y evitar endeudarse más con

otras entidades; no dejar que el tiempo trascurra y sea demasiado tarde para un arreglo, porque los intereses se han elevado y los gastos de cobro judicial.

Gráfico 12

Entrevista aplicada a funcionarios del Banco de Costa Rica del Departamento de Crédito, Cobro Administrativo y Cobro Judicial.



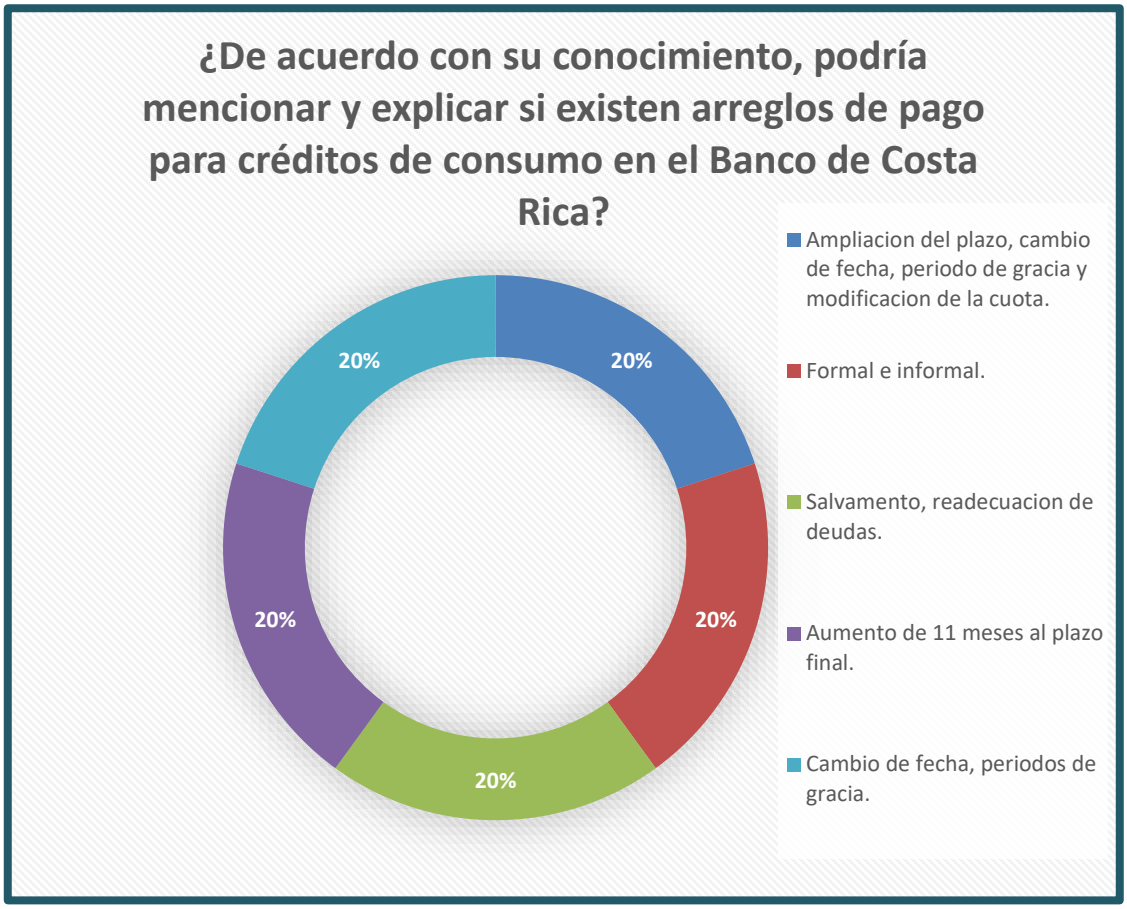
Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, un 40% de los entrevistados indica que después de los 60 días es trasladado el cliente a cobro judicial, según el nivel de tolerancia en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el cantón Central distrito Primera de la provincia de Puntarenas; un 20% indica que a partir del primer día según lo indica la normativa; un 20% después de los 30

días y un 20% indica que a los 60 días exactos. En pocas palabras, todo depende del comportamiento moroso del cliente; algunos indican desde los 30 días que ya no pueden pagar; otros pagan cuando ven que serán trasladados a cobro judicial, otros piden tiempo y a los 60 días se trasladan si no han pagado.

Gráfico 13

Entrevista aplicada a funcionarios del Banco de Costa Rica del Departamento de Crédito, Cobro Administrativo y Cobro Judicial



Fuente: Elaboración propia (Villalobos, 2018)

De acuerdo con el gráfico anterior, los entrevistados indican que sí existen arreglos de pago tales como salvamiento, readecuación de deuda, ampliación del plazo, cambio de fecha, periodo de gracia y arreglos de pago informales, los nacen de la negociación con el funcionario del Banco de Costa Rica que brinde más tiempo, u otro tipo de arreglo. Así, existen diferentes tipos de arreglos de pago, en caso de atrasarse con el crédito de consumo; estos arreglos se realizan

cada dos años al mismo cliente, por lo que se deben solicitar con responsabilidad.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

6.1.1 Morosidad Crediticia

- Los créditos de consumo brindados en los años del 2015 al 2017 por el Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, son los que tienen la morosidad más alta.
- Los créditos de consumo que otorga el Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, son adquiridos por los clientes con irresponsabilidad al no necesitarse garantías reales.
- Existe una afectación directa al Banco de Costa Rica en relación con las estimaciones para cuentas incobrables, los ingresos por intereses, la calificación de la Sugef y la reserva que debe tener el Banco para cubrir estas pérdidas por morosidad.

6.1.2 Motivos de Incumplimiento de pagos

- Los elementos que afectan en una mayor proporción a los deudores de créditos de consumo al Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas son el alto índice de desempleo y la disminución de la actividad económica debido a la poca inversión de las empresas nacionales y extranjeras en la provincia de Puntarenas.

- Los factores que causan la percepción de menos ingresos en los deudores, que los recibidos en el momento de formalizar el crédito, son la búsqueda de empleo o cambio de ocupación.
- Los deudores con ingresos independientes presentan dificultad para pagar sus créditos de consumo debido a la poca actividad económica en la zona de Puntarenas.

6.1.3 Créditos de Consumo

- Existen áreas del mercado tecnológico que mejoran el sistema de cobro no exploradas por el Banco de Costa Rica, Sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, en las cuales se puede incursionar.
- Es indispensable establecer estrategias de cobro, por parte del Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, para disminuir la morosidad en los créditos de consumo.
- Es necesario instaurar una gestión de cobro menos tolerante por parte del Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, para una mayor recuperación de la cartera de crédito.

6.1.4 Consecuencias del incumplimiento de pagos de créditos de consumo

- Los deudores son conscientes de que, si hubiera un atraso en sus pagos de crédito, estos se trasladarían a cobro judicial.
- El traslado a cobro judicial de un crédito de consumo, según el nivel de tolerancia del Banco de Costa Rica, sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, se realiza a partir del cumplimiento de los 60 días de atraso.
- El desempleo en la provincia de Puntarenas afecta directamente el proceso de embargo salarial utilizado por el Banco de Costa Rica para la recuperación de la morosidad en los créditos de consumo.

6.2. RECOMENDACIONES

6.2.1 Morosidad Crediticia

- Disminuir la morosidad en los créditos de consumo aplicando diferentes estrategias de cobro, con el fin de captar más ingresos.
- Establecer un procedimiento determinado de fiscalización con respecto a la documentación que presentan los futuros clientes de créditos de consumo, para garantizar si realmente tienen la capacidad económica para hacer frente a la deuda a mediano, corto o a largo plazo.
- Reforzar la política de cobro con referencia a los arreglos de pago establecidas por el Banco de Costa Rica, sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, con el fin de disminuir la morosidad y minimizar los gastos que se generan por el proceso de cobro administrativo y judicial.

6.2.2 Motivos de Incumplimiento de pagos

- Introducir arreglos de pagos especiales específicos para deudores en situaciones de desempleo, que les permita hacer frente a las obligaciones contraídas con el Banco de Costa Rica, sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, orientados a créditos de consumo.
- Es necesario que las pólizas de desempleo que adquiere el Banco de Costa Rica, sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, para los clientes con créditos de consumo, se apliquen en caso

de despido con y sin responsabilidad patronal, pues estas no obtendrán ingresos por un periodo indefinido.

- Es indispensable el fomento y la promoción de inversión en el sector industrial y servicios, mediante la creación de parques industriales en la provincia de Puntarenas; con esto se potenciará el empleo y la actividad económica.

6.2.3 Créditos de Consumo

- Capacitar al personal de cobro para ser asesores financieros más que solo cobradores, para hacer más eficiente la recuperación de la cartera de créditos de consumo del Banco de Costa Rica, sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas.
- Crear nuevas estrategias de cobro para evitar el traslado de los deudores a cobro judicial.
- Establecer una política de seguimiento de cobro a corto plazo a los deudores de créditos de consumo, con el fin de garantizar el pago de sus obligaciones.

6.2.4 Consecuencias del incumplimiento de pagos de créditos de consumo

- Mantener una comunicación efectiva de parte del Banco de Costa Rica, sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, para con los deudores de créditos de consumo que se encuentren morosos, previamente al cobro judicial.

- Mantener, por parte del Banco de Costa Rica, sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, el nivel de tolerancia de los 60 días para trasladar los créditos de consumo a cobro judicial.
- Implementar arreglos de pago a los créditos de consumo, como las reestructuraciones que se les aplican a las tarjetas de crédito, cuando el cliente no tenga un empleo, ni pueda hacer frente al monto de la cuota actual, en casos cuando se estime que será pérdida para el Banco de Costa Rica, Sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas.

Bibliografía

Referencias bibliográficas

Referencias documentales.

Banco de Costa Rica. (s.f.).*Informacion de Créditos.* Información aportada por Funcionarios del Banco de Costa Rica.

Sampiere,R , H (2017) Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Referencias vía páginas web.

Avedaño, M. (2015). 6.705 desastres afectaron el Valle Central en los últimos 30 años. *La Nación, Economía*. Recuperado de https://www.nacion.com/sucesos/desastres/6-705-desastres-afectaron-el-vallecentralenlosultimos30anos/LWRACGRX5FGE3CWG6BOKPCHN2E/story/

Banco de Costa Rica. (2013). *Reporte de Sostenibilidad BCR .* Recuperado de Banco de Costa Rica:

http://www.bancobcr.com/archivosdeusuario/PDF/RS/BCR_Reporte_Sostenibilidad-2013.pdf

Banco de Costa Rica. (2017). *Banco de Costa Rica*. Recuperado de Banco de Costa Rica: http://www.bancobcr.com/Corredora%20de%20Seguros/Acerca%20de%20BCR%20Corredora%20de%20Seguros.html

Banco de Costa Rica. (2017). *Banco Kristal*. Recuperado de Banco Kristal: http://www.bancokristal.com/kristal.html

Banco de Costa Rica. (2017). *Banco Kristal*. Recuperado de Banco Kristal: https://bancobcr.secure.force.com/FormularioKristalProductos

Banco de Costa Rica. (2017). *BCR Fondos de Inversion*. Recuperado de BCR Fondos de Inversion: https://www.bcrfondos.com/wps/portal/safi/web/inicio/sobre-bcr-safi/quienes-somos

Banco de Costa Rica. (2017). *BCR Valores-Puesto de Bolsa*. Recuperado de BCR Valores-Puesto de Bolsa: https://bcrvalores.com/wps/portal/valores/web/inicio/productosyservicios/servicios-bcr/

Banco de Costa Rica. (2017). *BCR Valores-Puesto de Bolsa*. Recuperado de BCR Valores-Puesto de Bolsa: https://bcrvalores.com/wps/portal/valores/web/inicio/bcr-valores/razon-de-ser/

Banco de Costa Rica. (2018). *Banco de Costa Rica.* (B. d. Subsidiarias, Ed.) Recuperado de Banco de Costa Rica: https://www.bancobcr.com/archivosdeusuario/PDF/Estados_Financieros/2018/Estados_Financieros_Cons_31_marzo_2018.pdf

Banco de Costa Rica. (2018). *Banco de Costa Rica.* Recuperado de Banco de Costa Rica:

http://www.bancobcr.com/personas/

Banco de Costa Rica. (2018). *BCR Pensiones*. Recuperado de BCR Pensiones: http://www.bancobcr.com/BCRPensiones/visionymision.html

Banco de Costa Rica. (2018). *BCR- Pensiones*. Recuperado de BCR- Pensiones: http://www.bancobcr.com/BCRPensiones/bcropc_bienvenida.html

Banco de Costa Rica. (s.f.). *Banco de Costa Rica.* Recuperado de Banco de Costa Rica.: https://www.bancobcr.com/acerca%20del%20bcr/Mision%20%20Vision.html

Banco de Costa Rica. (s.f.). *Banco de Costa Rica.* Recuperado de Banco de Costa Rica.: https://www.bancobcr.com/acerca%20del%20bcr/Historia.html

Banco Internacional de Costa Rica. (2018). *BICSA*. Recuperado de BICSA: https://www.bicsa.com/acerca-de-bicsa/

Barquero, M. (Ingresos por turismo mantienen un crecimiento sostenido de 2017). Ingresos por turismo mantienen un crecimiento sostenido. *La Nación, Economía* , pág. 1. Recuperado de: https://www.nacion.com/economia/indicadores/ingresosporturismomantienen-un-crecimiento-sostenido/C4DI3BXDAJAJLNPDYZNXSHX6NQ/story/

BBVA. (2016). *BBVA*. Recuperado de BBVA:

https://www.bbva.com/es/que-pasa-si-no-puedo-pagar-un-credito-personal-y-que-gestiones-tendria-que-hacer/

Carmona Rizo, T. (2012). Puntarenas cantón con mayor índice de desempleo. *Universidad de Costa Rica Noticias, Noticias*, pág. 1. Recuperado de https://www.ucr.ac.cr/noticias/2012/11/22/puntarenas-canton-con-mayor-indice-de-desempleo.html

Economipedia. (s.f.). Recuperado de http://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html

Economipedia. (2015). *Economipedia*. Recuperado de Economipedia: http://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html

Esfera. (s.f.). Recuperado de Esfera: http://www.esfera.cr/sobre-esfera.html

Finanzas para Todos. (2010). Recuperado de Finanzas para Todos: http://www.finanzasparatodos.es/es/kitsupervivencia/relacionesbancarias/imposibilidadpagarprestamo.html

Finanzas Personales. (s.f.). Recuperado de Finanzas Personales: http://www.finanzaspersonales.co/credito/articulo/embargo-que-puede-pasar-en-un-embargo/72944

Intituto Nacional de Estadisticas y Censos. (s.f.). *INEC.* Recuperado de INEC: http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos/inec_institucional/estadisticas/resultados/repoblaccenso2011-10.pdf.pdf

Las consecuencias a las que se enfrenta quien no devuelve un préstamo personal. (2016). *La Información*. Recuperado de https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/prestamos/las-consecuencias-a-las-que-se-enfrenta-quien-no-devuelve-un-prestamo-personal_x0ymt3v1d5mgd2zsij0jg/

Mendez, F., & Bravo, O. (2013). *Costa Rica Mapas de Pobreza 2011.* Recuperado de Costa Rica Mapas de Pobreza 2011: http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos/pobreza_y_presupuesto_de_hogares/pobreza/metodologias/documentos_metodologicos/mepobrezacenso2011-01.pdf.pdf

MGA, I. F. (2013). Recuperado de https://www.google.com/search?q=Plan+de+mejoramiento+de+las+condiciones+de+desembarco+y+comercializaci%C3%B3n+de+los+productos+pesqueros+de+la+flota+artesanal+de+Puntarenas.&rlz=1C1SQJL_esCR785CR785&oq=Plan+de+mejoramiento+de+las+condiciones+de+desembarco

Murillo, D. S. (2016). ¿Quiénes son los mayores empleadores del país? *El Financiero, Eonomía y política*. Recuperado de El Financiero.: https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/quienes-son-los-mayores-empleadores-del-pais/GZ22A5Y6DZAK3EB75B5Q3PPQNU/story/

Portafolio de Enlace Comercial. (2018). Recuperado de Portafolio de Enlace Comercial: http://www.portafoliocomercialcr.com/bancos-en-costa-rica

Porto, J. P. (2008). *Definicion.de*. Recuperado de Definicion.de: https://definicion.de/empresa/

Ramos, A. E. (2014). *Gestiopolis.* Recuperado de Gestiopolis.: https://www.gestiopolis.com/empresas-publicas-vs-privadas-en-costa-rica/

RE. (s.f.).

Real Academia Epañola. (s.f.). *RAE*. Recuperado de RAE: http://dle.rae.es/srv/fetch?id=OMLt42i

Real Academia Española. (s.f.). *RAE.* Recuperado de RAE: http://dle.rae.es/srv/fetch?id=BDeQ78f

Real Academia Española. (s.f.). *RAE.* Recuperado de RAE: http://dle.rae.es/srv/fetch?id=PwDYZFz

Real Academia Española. (s.f.). *RAE.* Recuperado de RAE: http://dle.rae.es/srv/fetch?id=XhXvJqs

Real Academia Española. (s.f.). *RAE*. Recuperado el 2018, de RAE: http://dle.rae.es/?id=EsuT8Fg

SUGEF. (2005). *Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificacion de Deudores.* Art. 03: La Gaceta . Recuperado de Acuerdo Sugef 1-05: https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa-vigente/documentos/Sugef%2001-05.pdf

Superintendencia General de Entidades Financieras. (s.f.). *SUGEF.* Recuperado de SUGEF: https://www.sugef.fi.cr/servicios/reportes/IndicadoresFinancieros.aspx

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2017). *SUGEF.* Recuperado de SUGEF: https://www.sugef.fi.cr/publicaciones/listado_entidades_sujetas_fiscalizacion/2017/04-%20Lista%20de%20entidades%20al%2022-06-2017.pdf

Ley 9108 (2012). Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. Recuperado de SINALEVI:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=9925&nValor3=91929&strTipM=TC

Ley 8624 (2012). Ley de Cobro Judicial de Costa Rica. Recuperado de SINALEVI:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=61662&nValor3=0&strTipM=TC

TicoAbogados. (2018). Recuperado de TicoAbogados: https://ticoabogados.com/2018/02/13/embargo-de-salarios-en-costa-rica-2018/

TUCÁN. (s.f.). *TUCÁN*. Recuperado de TUCÁN: http://www.tucan.fi.cr/wps/portal/tucan/TUCAN/SobreTucan/Acerca_de_TUCAN

Vera, A. (s.f.). *Monografias.com S.A.* Recuperado de Monografias.com S.A.: https://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion2.shtml

Villamarin, M. E. (2017). *Trabajo De Titulación.* Recuperado de “Modelo De Gestión Crediticia para mejorar la Calidad de la Cartera, en el Departamento de Crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Líderes del Progreso, en la Ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2017”: http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/7740/1/22T0407.pdf

Anexos

Anexos

Anexo #1. Ley 9108 Reforma Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

LEY ORGANICA DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL

TITULO I

Constitución y naturaleza del Sistema

CAPITULO I

Constitución, fines, domicilio y duración

Artículo 1º.- El Sistema Bancario Nacional estará integrado por:

1) El Banco Central de Costa Rica;

2) El Banco Nacional de Costa Rica;

3) El Banco de Costa Rica;

4) Derogado. -

(Derogado por el artículo 1º de la Ley de Disolución del Banco

Anglo Costarricense Nº 7471 de 20 de diciembre de 1994)

5) El Banco Crédito Agrícola de Cartago;

6) Cualquier otro banco del Estado que en el futuro llegare a crearse; y

7) Los bancos comerciales privados, establecidos y administrados conforme con lo prescrito en el Título VI de esta ley.

El Sistema se regirá por la presente ley, la Ley Orgánica del Banco

Central de Costa Rica y las demás leyes aplicables, así como por los respectivos reglamentos.

Artículo 5º.-

Los bancos tendrán su domicilio legal en la ciudad donde opere su oficina principal. Podrán establecer sucursales, agencias u oficinas, así como designar corresponsales en cualquier lugar del territorio de la República. También podrán actuar, en operaciones propias de bancos comerciales, como agentes o corresponsales de bancos extranjeros de primer orden, y designar a éstos como sus agentes o corresponsales en el exterior. Los bancos están asimismo autorizados para establecer sucursales, agencias u oficinas, fuera del territorio nacional. (Así reformado por el artículo 1º de la ley Nº 4348 de 2 de julio de 1969)

Anexo #2. Organización del Banco de Costa Rica.

A. Junta Directiva General.

Organización Junta Directiva General	
Presidente	Shirley González Mora
Vicepresidenta	Adriana Céspedes Camacho
Directora	Maryleana Méndez Jiménez
Directora	Mahity Flores Flores
Director	Javier Herrera Guido
Director	Néstor Solís Bonilla
Director	Julio César Espinoza Rodríguez

B. Comité Ejecutivo

Comité Ejecutivo	
Gerente General	Douglas Soto Leitón a.i.
Subgerente de Banca de Personas	Renán Murillo Pizarro a.i.
Subgerente Banca Corporativa	Álvaro Camacho de la O a.i.
Gerente Corporativo de Finanzas	Rossy Durán Monge a.i.
Gerente Corporativo de Operaciones	Mynor Hernández Hernández a.i.
Gerente Corporativo de Capital Humano	Nelson Marín Campos
Gerente Corporativo Jurídico	Gilberth Aguilar Gutiérrez a.i.
Gerente Corporativo de Tecnología	Manuel Méndez Murillo a.i.

C. Otros Participantes en la Junta Directiva

Otros Participantes en la Junta Directiva	
Gerente BCR Valores Puesto de Bolsa	Vanessa Olivares Bonilla
Gerente BCR SAFI	Rosnnie Díaz Méndez a.i.
Gerente BCR Seguros	David Brenes Ramírez a.i.
Gerente BCR Pensiones	Mauricio Rojas Díaz

D. Auditoría Corporativa

Auditoría Corporativa	
Auditor General	José M. Rodríguez Guzmán
Sub-Auditor	Rafael Mendoza Marchena

Anexo #3. Características de la población del Cantón Central Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas

A. Características demográficas y geográficas

Características demográficas y geográficas

	2000	2011
Población total	102.504	115.019
Superficie (km²)	1.842,3	1.842,3
Densidad de población *Personas por km²*	56	62
Porcentaje de población urbana *Personas que viven en zona urbana por cada 100*	65,5	71,5
Relación hombres-mujeres *Hombres por cada 100 mujeres*	104,0	99,1
Relación de dependencia demográfica *Personas dependientes (menores de 15 años o de 65 y más) por cada 100 personas en edad productiva (15 a 64 años)*	62,1	51,3

B. Características Económicas

Características económicas

	2000	2011
Personas fuera de la fuerza de trabajo (15 años y más)	52,4	51,8
Tasa neta de participación	47,6	48,2
Personas en la fuerza de trabajo (ocupadas y desocupadas) por cada 100 personas de 15 años y más		
Hombres	70,9	67,1
Mujeres	23,5	29,9
Porcentaje de población ocupada no asegurada	21,1	15,4

Anexo #4. Indicadores Financieros de la Cartera al Día y con atraso de hasta 90 días (excepto Cobro Judicial) del Banco de Costa Rica

Indicadores financieros

-porcentajes-

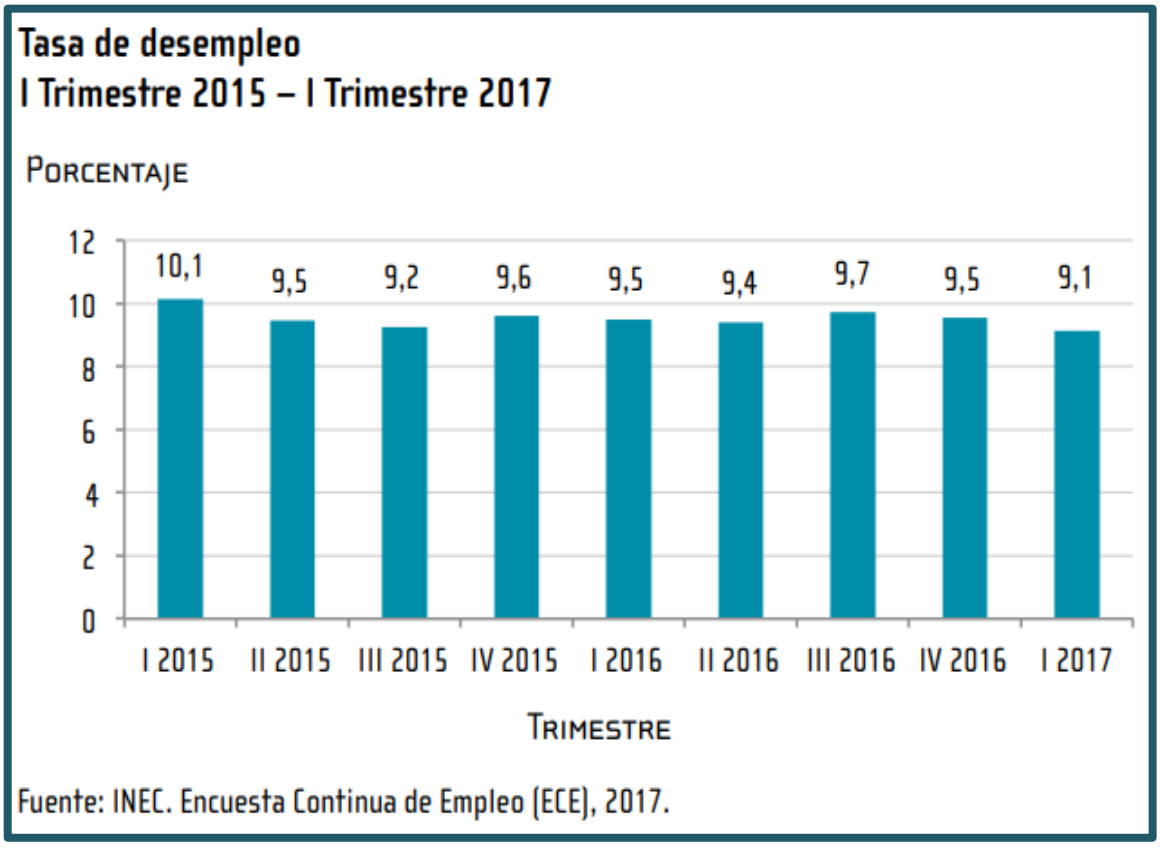
Datos Suministrados por las Entidades Supervisadas

SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

Total

Entidad	CUENTA	12/2017	06/2016
BCR - Banco de Costa Rica	**Cartera al día y con atraso de hasta 90 días (excepto cobro judicial) / Activo P**	**69.15**	**73.46**

Anexo #5. Encuesta continua de empleo según datos del INEC para el primer trimestre de 2017



Anexo #6. Distribución relativa de los Hogares por nivel de Pobreza según región de Planificación Julio 2014

Cuadro 4
Distribución relativa de los hogares
Por nivel de pobreza
Según región de planificación
Julio 2014

Región de planificación	Total	No pobres	Pobres		
			Total	Pobreza no extrema	Pobreza extrema
Total país	100.0	77.6	22.4	15.7	6.7
Central	100.0	82.8	17.2	12.8	4.5
Chorotega	100.0	66.8	33.2	21.1	12.1
Pacífico Central	100.0	70.5	29.5	19.7	9.7
Brunca	100.0	63.8	36.2	24.7	11.6
Huetar Caribe	100.0	71.8	28.2	19.9	8.3
Huetar Norte	100.0	73.2	26.8	17.3	9.6

Fuente: INEC, Encuesta Nacional de Hogares, 2014.

Anexo #7. Mapas de pobreza del año 2011 utilizando el método de línea de pobreza a nivel de cantón

Costa Rica: Límites de confianza de la Incidencia de la pobreza por región estimada en el Censo e intervalos de confianza de la ENAHO
2011

Región	Incidencia de pobreza Censo	Límites de la incidencia Censo		Coeficiente de determinación R2	Incidencia de pobreza ENAHO	Límites de la ENAHO	
		Límite inferior	Límite Superior			Límite inferior	Límite Superior
Central	15,8	14,8	16,8	0,5	17,7	16,2	19,2
Chorotega	31,9	30,5	33,3	0,6	31,6	27,5	35,8
Pacífico Central	26,3	24,5	28,1	0,6	23,6	19,7	27,4
Brunca	34,6	32,3	36,9	0,5	32,7	29,9	35,5
Atlántica	32,9	31,5	34,3	0,7	29,3	25,7	32,9
Huetar Norte	29,7	28,4	31,1	0,5	27,8	24,1	31,6

Fuente: Área de Estadísticas Continuas. Instituto Nacional de Estadística y Censos.

Anexo #8. La Ley de Cobro Judicial 8624

Entra en vigor en Costa Rica desde el 20 de mayo de 2008, cambió por completo la forma en que se tramitaban los procesos de cobro en sede judicial, e impuso reglas a aquellas personas que incumplían con el pago de deudas, sin importar el monto.

El cobro judicial aplica para aquellas personas que tengan deudas con cualquier entidad, sea pública o privada:

- Bancos: tarjetas de crédito o préstamos.
- Instituciones financieras: préstamos.

- La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS): morosidad con el pago de cuotas o retenciones indebidas.
- Municipalidades: impuestos.
- Personas privadas (individuos o sociedades): préstamos.

Beneficios de esta ley.

- Se crearon juzgados especializados para presentar y tramitar directamente las demandas de cobro judicial.
- Se incluyó la oralidad en el proceso de cobro judicial, herramienta que acelera el proceso legal.
- La Ley establece que los morosos pueden sufrir el embargo de salarios o el remate de propiedades.
- Pretende que los cobros judiciales pasen de tramitarse en varios años a finiquitarse en pocos meses.
- Se implementaron herramientas tecnológicas como el expediente electrónico, para agilizar trámites y notificaciones, y el manejo de documentación.

Precisamente el factor tiempo es quizás el punto más relevante de la Ley 8624, ya que los procesos de cobros judiciales podían tardar en resolverse hasta tres años o más, pero ahora éstos se reducen a entre tres y ocho meses.

b. El proceso del Cobro Judicial según la Ley 8624

a) El demandado recibe una notificación (auto intimatorio) con la demanda de cobro judicial, la cual le indica el monto adeudado; a partir de ese momento tiene 15 días para interponer excepciones.

b) En caso de que el deudor no se oponga a la demanda judicial o se oponga sin fundamentos, el auto intimatorio se convierte en sentencia y queda abierta la puerta para embargar su salario o rematar las propiedades o vehículos que tenga a su nombre, esto con el fin de que el actor recupere lo adeudado.

c) De darse una respuesta fundamentada por parte del demandado, el juez que tenga a su cargo el proceso de cobro judicial dictará una audiencia oral y privada donde las partes deberán estar presentes para analizar el caso, presentar pruebas y dictar una sentencia final. Este proceso tarda pocos meses, lo cual depende más de la cantidad de trabajo que tengan los Juzgados de Cobro.

Anexo #9. Instrumentos de Investigación

- **Cuestionario.**

El presente cuestionario está dirigido a clientes con créditos de consumo otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Cantón Central Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas, anuentes a referirse al tema morosidad crediticia. Les solicitamos muy respetuosamente la colaboración de llenar este cuestionario; la información recopilada se utilizará exclusivamente para fines de trabajo de graduación, en el grado Licenciatura en Contaduría Pública.

Después de saludarlo muy respetuosamente.

1. **¿Cuántos años tiene usted de ser cliente del Banco?**

_____
__

2. **¿Cuántos créditos tiene usted con el Banco de Costa Rica?**

Indique la cantidad_____

¿Cuáles?

_____
_____
_____

3. **¿Cree usted que los cobros por parte del Banco de Costa Rica son suficientes y eficientes en la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar?**

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

¿Por qué?

_____
_____

4. **De acuerdo con su conocimiento ¿cuál es la razón principal por la que usted dejaría de pagar su crédito?**

¿Por qué?

_____
_____
_____

5. **¿Usted ha incumplido con sus pagos de créditos en alguna ocasión?**

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

Si su respuesta es NO pase a la pregunta 6

6. **De las siguientes razones ¿cuáles han influido para que no pague puntualmente sus créditos? Marque con una equis las que considere necesarias, se pueden seleccionar varias respuestas.**

No tener el dinero a el día acordado	( )
Quedar desempleado	( )
Situaciones de Salud	( )
Inundaciones	( )
Temblores	( )
Problemas familiares	( )
Perdida de algún familiar	( )
Olvido	( )

7. **¿Tiene conocimiento de que de existir un atraso en el pago de su crédito, sería trasladado a cobro judicial?**

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

8. **¿Conoce usted que en un proceso de cobro judicial se pueden ver embargados bienes muebles e inmuebles a su nombre?**

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

9. **¿Ha considerado usted que su salario se puede ver embargado si no cumple con sus pagos de crédito puntualmente?**

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

10. **¿Cree usted que el desempleo en la provincia de Puntarenas lo afecta como deudor del Banco de Costa Rica?**

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

11. **¿Considera usted que los recientes fenómenos naturales (huracanes, tormentas y temblores) en la provincia de Puntarenas lo han afectado a usted como deudor del Banco de Costa Rica?**

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

12. **¿Qué recomendaciones le daría usted a otros deudores en caso de que no puedan pagar su crédito de consumo con el Banco de Costa Rica?**

_____
_____
_____
_____

- **Entrevista**

La presente entrevista está dirigida a funcionarios de la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el cantón Central distrito Primero de la Provincia de Puntarenas, anuentes a referirse al tema morosidad crediticia. Les solicitamos muy respetuosamente la colaboración de llenar esta entrevista; la información recopilada se utilizará exclusivamente para fines de trabajo de graduación, en el grado Licenciatura en Contaduría Pública.

Después de saludarlo muy respetuosamente.

A. **Como funcionario del Banco de Costa Rica, ¿cuáles áreas, además de cuentas por cobrar, son afectadas por el no pago de los créditos de consumo?**

_____
_____
_____
_____

B. **¿Considera necesario implementar nuevas estrategias en la sucursal del Banco de Costa Rica para minimizar la morosidad crediticia?**

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

¿Por qué?

_____
_____
_____

C. De acuerdo con su conocimiento, ¿cuáles son los motivos principales que influyen en los clientes para no pagar en el tiempo establecido los créditos de consumo del Banco de Costa Rica?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

D. ¿Considera usted que de los préstamos otorgados por el Banco de Costa Rica los que tienen la morosidad más alta son los créditos de consumo?

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

¿Por qué?

_____
___

E. ¿Ustedes como funcionarios del Banco de Costa Rica han pensado en implementar alguna estrategia en los cobros?

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

¿**Cuáles**?

_____
_____
_____
_____

F. Según su conocimiento como colaborador del Banco de Costa Rica, ¿considera usted que la morosidad de los años 2015 al 2017 se ha visto afectada por el desempleo y la ausencia de empresas en la provincia de Puntarenas? ¿Por qué?

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

¿Por qué?

_____
_____
_____
_____

G. En relación con el incumplimiento de los pagos de los créditos de consumo, ¿cuáles han sido algunas de las consecuencias que esto le ha generado al Banco de Costa Rica en la sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el cantón Central distrito Primero de la provincia de Puntarenas?

_____
_____
_____
_____
_____
____

H. ¿Podría usted indicar a partir de qué momento el cliente es trasladado a cobro judicial según el nivel de tolerancia del Banco de Costa Rica en la sucursal ubicada en el cantón Central distrito Primero de la provincia de Puntarenas?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

I. **De acuerdo con su conocimiento, ¿podría mencionar y explicar si existen arreglos de pago para créditos de consumo en el Banco de Costa Rica?**

Sí ( ) No ( ) No responde ( )

¿**Cuáles**?

_____
_____
_____
_____
_____

J. **Según su opinión como profesional, ¿qué recomendaciones brindaría al Banco de Costa Rica para combatir la morosidad de créditos de consumo y obtener un mejor resultado en relación con los años 2015, 2016, y 2017?**

_____
_____
_____
_____

Anexo #10. Matriz de Congruencia

MATRIZ DE CONGRUENCIA					
TITULO	**OBJETIVO GENERAL**	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	**VARIABLES DE ESTUDIO**	**CONCLUSIONES**	**RECOMENDACIONES**
Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta año 2017.	**Determinar el comportamiento de la morosidad de los créditos de consumo otorgados desde el año 2015 hasta el año 2017 de la Sucursal del Banco de Costa Rica del Cantón Central, Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.**	**1. Describir en que consiste la morosidad crediticia en la Sucursal del Banco de Costa Rica del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas.**	**Variable N°1: Morosidad Crediticia.**	• Los créditos de consumo brindados en los años del 2015 al 2017 por el Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas son los que tienen la morosidad más alta. • Los créditos de consumo que otorga el Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas son adquiridos por los clientes con irresponsabilidad al no necesitar garantías reales. • Existe una afectación directa al Banco de Costa Rica con relación a las estimaciones para cuentas incobrables, los ingresos por intereses, la calificación de la Sugef y la reserva que debe tener el Banco para cubrir estas pérdidas por morosidad.	• Disminuir la morosidad en los créditos de consumo aplicando diferentes estrategias de Cobro con el fin de captar más ingresos. • Establecer un procedimiento determinado de fiscalización con respecto a la documentación que presentan los futuros clientes de créditos de consumo para garantizar si realmente tienen la capacidad económica para hacer frente a la deuda a mediano, corto o a largo plazo. • Reforzar las políticas de Cobro establecidas por el Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas con el fin de disminuir la morosidad y minimizar los gastos que se generan por el proceso de Cobro Administrativo y Judicial.
		2. Identificar los motivos que influyeron para que los clientes incumplieran con sus obligaciones de pagos a los créditos de consumo, de la Sucursal del Banco de Costa Rica del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas.	**Variable N°2: Motivos de Incumplimiento de pagos.**	• Los elementos que afectan en una mayor proporción a los deudores de créditos de consumo al Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas son el alto índice de desempleo y la disminución de la actividad económica debido a la poca inversión de las empresas nacionales y extranjeras en la provincia de Puntarenas. • Los factores que causan que los deudores perciban menos ingresos que los recibidos en el momento de formalizar el crédito son la búsqueda de empleo o cambio de ocupación. • Los deudores con ingresos independientes presentan dificultad para pagar sus créditos de consumo debido a la poca actividad económica en la zona de Puntarenas.	• Introducir arreglos de pagos especiales específicos para deudores en situaciones de desempleo que les permita hacer frente a las obligaciones contraídas con el Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas orientados a créditos de consumo. • Es necesario que las pólizas de desempleo que adquiere el Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas para los clientes con créditos de consumo se apliquen en caso de despido con y sin responsabilidad patronal ya que estas no obtendrán ingresos por un periodo indefinido. • Es indispensable el fomento y la promoción de inversión en el sector industrial y servicios mediante la creación de Parques Industriales en la Provincia de Puntarenas, con esto se potenciará el empleo y la actividad económica.
		3. Determinar las consecuencias que genera la morosidad en el incumplimiento de los pagos de créditos otorgados a los clientes en la Sucursal del Banco de Costa Rica del Cantón Central, Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.	**Variable N°3: Créditos de Consumo.**	• Existen áreas del mercado tecnológico que mejoren el Sistema de Cobro no exploradas por el Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas que se pueden incursionar. • Es indispensable establecer estrategias de Cobro, por parte del Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas para disminuir la morosidad en los créditos de consumo. • Es necesario instaurar una gestión de Cobro menos tolerante por parte del Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas para una mayor recuperación de la cartera de crédito.	• Capacitar al personal de Cobro para ser asesores financieros más que solo cobradores para hacer más eficiente la recuperación de la cartera de créditos de consumo del Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas. • Crear nuevas estrategias de Cobro para evitar el traslado de los deudores a Cobro Judicial. • Establecer una política de seguimiento de Cobro a corto plazo a los deudores de créditos de consumo con el fin de garantizar el pago de sus obligaciones.
			Variable N°4: Consecuencias del Incumplimiento de Pagos de Créditos.	• Los deudores son conscientes que, de existir un atraso en sus pagos de crédito, se trasladarían a Cobro Judicial. • El traslado a Cobro Judicial de un crédito de consumo según el nivel de tolerancia del Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas se realiza a partir del cumplimiento de los 60 días de atraso. • El desempleo en la provincia de Puntarenas afecta directamente el proceso de embargo salarial utilizado por el Banco de Costa Rica para la recuperación de la morosidad en los créditos de consumo.	• Mantener una comunicación efectiva de parte del Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas para con los deudores de créditos de consumo que se encuentren morosos previo al Cobro Judicial. • Mantener por parte del Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas el nivel de tolerancia de los 60 días para trasladar los créditos de consumo a Cobro Judicial. • Implementar arreglos de pago como las reestructuraciones que se les aplican a las tarjetas de crédito a los créditos de consumo en los que el cliente no tenga un empleo, ni puedan hacer frente al monto de la cuota actual, casos en que se estime que va para perdida del Banco de Costa Rica Sucursal ubicada en distrito Primero Cantón Central de la Provincia de Puntarenas.

Anexo #11. Matriz de Congruencia de las variables

MATRIZ DE CONGRUENCIA						
TITULO	**OBJETIVO GENERAL**	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	**VARIABLES DE ESTUDIO**	**DEFINICION CONCEPTUAL**	**DEFINICION INSTRUMENTAL**	**DEFINICION OPERACIONAL**
Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta año 2017.	**Determinar el comportamiento de la morosidad de los créditos de consumo otorgados desde el año 2015 hasta el año 2017 de la Sucursal del Banco de Costa Rica del Cantón Central, Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.**	**1. Describir en que consiste la morosidad crediticia en la Sucursal del Banco de Costa Rica del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas.**	**Variable N°1: Morosidad Crediticia.**	Consiste en la suma de lo que los deudores de los bancos tienen atrasado en el pago de las obligaciones o deudas, con el prestatario.	La información se recopila por medio de entrevistas al personal del Banco de Costa Rica en el Cantón Central del Distrito primero de la Provincia de Puntarenas.	La información se recopila por medio de entrevistas al personal del Banco de Costa Rica en el Cantón Central del Distrito primero de la Provincia de Puntarenas.
		2. Identificar los motivos que influyeron para que los clientes incumplieran con sus obligaciones de pagos a los créditos de consumo, de la Sucursal del Banco de Costa Rica del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas.	**Variable N°2: Motivos de Incumplimiento de pagos.**	Se conoce como las razones o circunstancias que conllevan al deudor a la omisión del pago de sus obligaciones crediticias.	La información se recopila por medio de cuestionarios a los clientes con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Cantón Central del Distrito primero de la Provincia de Puntarenas.	La información suministrada por los clientes del Banco de Costa Rica y funcionarios relacionados al tema se representará por medio de gráficos y tablas; tanto los datos, como el análisis de los resultados obtenidos.
			Variable N°3: Créditos de Consumo.	Son préstamos de recursos que otorgan las entidades financieras en este caso el Banco de Costa Rica a personas físicas o jurídicas para consumo personal.	La información se recopila por medio de entrevistas al personal del Banco de Costa Rica en el Cantón Central del Distrito primero de la Provincia de Puntarenas.	La información suministrada por los clientes y funcionarios del Banco de Costa Rica se presentará por medio de una tabla de información.
		3. Determinar las consecuencias que genera la morosidad en el incumplimiento de los pagos de créditos otorgados a los clientes en la Sucursal del Banco de Costa Rica del Cantón Central, Distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.	**Variable N°4: Consecuencias del Incumplimiento de Pagos de Créditos.**	La morosidad genera que la entidad prestamista ejecute medidas para la recuperación de los recursos prestados a los clientes, medidas como el cobro judicial, embargos y demás.	La información se recopila por medio de cuestionarios a los clientes con créditos de consumo otorgados del año 2015 al año 2017 en la Sucursal del Banco de Costa Rica y una entrevista a los funcionarios de esta ubicada en el Cantón Central del Distrito primero de la Provincia de Puntarenas.	La información suministrada por los clientes y funcionarios del Banco de Costa Rica se presentará por medio de una tabla de información.

Anexo #12.

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
(Trabajo Individual)

Puntarenas, 13 de septiembre del 2018.

Señores
Vicerrectoría de Investigación
Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Yo Karla Vanessa Villalobos Solano portador (a) de la cédula de identidad número 207420078. En mi calidad de autor (a) del trabajo de graduación titulado:

"Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017".

El cual se presenta bajo la modalidad de:

_____ Proyecto de Graduación

_X____ Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 13/09/2018, autorizo a la Universidad Técnica Nacional, sede Pacífico, para que mi trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

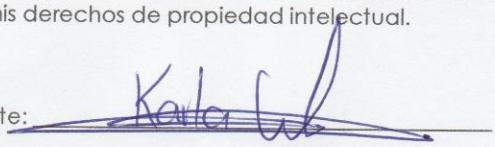
Autorizo	SI	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X	

124

Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	X	
Consulta electrónica con texto protegido	X	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X	

Por otra parte declaro que el trabajo que aquí presento es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma personal, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizó que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Consciente de que las autorizaciones no reprimen mis derechos patrimoniales como autor del trabajo. Confío en la que Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar mis derechos de propiedad intelectual.

Firma del estudiante: 

Cédula: 207420078

Día: 13/09/2018