

**Universidad Hispanoamericana**

**Facultad de Ciencias Económicas**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

*Tesis para optar por el grado académico de  
Licenciatura en Administración de Negocios con  
énfasis en Banca y Finanzas.*

**MODELO TRANSACCIONAL Y  
CONTABLE DEL PRODUCTO TICO CASH  
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA  
CAPTURA APLICACIÓN Y LIQUIDACIÓN  
DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL  
MERCADO DE COSTA RICA, IV  
CUATRIMESTRE 2023**

Raymond Eduardo Monney Guzmán

Enero, 2024

# ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
AGRADECIMIENTOS .....	11
DEDICATORIA .....	12
RESUMEN .....	13
ABREVIATURAS.....	15
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales .....	18
<i>The Effect of Paying Wages Directly into Financial Institutions.</i> .....	19
<i>The challenge of increasing the use of digital payments at scale.</i> .....	19
<i>¿Qué es una Fintech?</i> .....	20
<i>En Costa Rica funcionan actualmente 45 empresas Fintech, señala estudio</i> .....	23
<i>¿Qué hacen las FinTech en Costa Rica?</i> .....	24
<i>Agenda para regularizar las Crypto Divisas en Costa Rica y sus posibilidades ante el Mercado Financiero Costarricense</i> .....	27
<i>¿Cómo surgieron las empresas Fintech? Estos son sus antecedentes</i> .....	35
<i>Money Gram servicio de transferencias</i> .....	37
<i>Fintech en Costa Rica: El renacimiento Financiero impulsado por la Tecnología.</i> .....	38
<i>Western Unión</i> .....	41
1.1.2 Delimitación del problema.....	43
1.1.3 Justificación. ....	44
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	45
1.3 OBJETIVOS.....	46
1.3.1 Objetivo general.....	46
1.3.2 Objetivos específicos .....	46
<b>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>48</b>
2.1 MARCO TEÓRICO.....	49
2.1.1 Las Fintech.....	50
2.1.2 Las Fintech en Costa Rica.....	51

2.1.3	Fintech con sello tico .....	54
2.2	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	56
2.2.1	MasterCard.....	57
2.2.2	Visa .....	57
2.2.3	Incoming .....	57
2.2.4	Outgoing .....	58
2.2.5	Emisor .....	58
2.2.6	Adquirente .....	58
2.2.7	As400 .....	58
2.2.8	Conatrcash .....	59
2.2.9	Liquidación.....	59
2.2.10	Pull .....	59
2.2.11	Push .....	59
2.2.12	Reversall.....	59
2.2.13	Sinpe Movil .....	60
2.2.14	Croos Border .....	60
2.2.15	Servicios Públicos .....	60
2.3	<b>CONCEPTOS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL</b> .....	61
2.3.1	Actividades de Control.....	61
2.3.2	Administración Integral de Riesgos .....	61
2.3.3	Atender riesgos.....	61
2.3.4	Consecuencia.....	61
2.3.5	Evento de riesgo.....	62
2.3.6	Evento.....	62
2.3.7	Factor de riesgo .....	62
2.3.8	Nivel de riesgo .....	62
2.3.9	Probabilidad .....	62
2.3.10	Proceso Crítico .....	63
2.3.11	Proceso .....	63
2.3.12	Riesgo.....	63
2.3.13	Riesgo de Tecnologías de Información (TI) .....	64
2.3.14	Riesgo de tipos de cambio (o riesgo de tipo de cambio o riesgo cambiario):.....	64

2.3.15	Riesgo operativo.....	65
2.3.16	Riesgo residual .....	65
2.3.17	Tolerancia al riesgo .....	66
2.3.18	Valoración del riesgo .....	66
2.4	MARCO CONTEXTUAL .....	67
2.4.1	Antecedentes de la organización.....	68
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....		71
3.1	ENFOQUE.....	72
3.2	ALCANCE.....	73
3.2.1	Alcance Cualitativo Descriptivo .....	73
3.3	DISEÑO.....	76
3.4	UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO .....	78
3.5	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	78
3.5.1	Entrevista.....	79
3.6	VARIABLES O CATEGORÍAS .....	80
3.6.1	Variable: Herramientas base. ....	81
3.6.1.1	Cuenta Contable .....	81
3.6.1.2	Contabilidad .....	81
3.6.1.3	Cuenta.....	82
3.6.1.4	Partes de la cuenta.....	82
3.6.1.5	Saldos de las cuentas .....	83
3.6.1.6	Análisis F.O.D.A.....	83
3.6.1.7	Volumen de Transacciones .....	84
3.6.1.8	Seguridad de Transacciones .....	85
3.6.1.9	Tipo de transacción P2P .....	85
3.6.1.10	Comisiones .....	86
3.6.1.11	Tiempo de confirmación .....	86
3.6.1.12	Tipos de usuarios P2P .....	86
3.6.1.13	Regulaciones Transfronterizas. ....	87
3.6.1.14	Cambio de La Moneda. ....	87
3.6.1.15	Tarifas transfronterizas.....	87
3.6.1.16	Velocidad de Transferencias .....	88

3.6.1.17 Tipos de servicios pagados.....	88
3.6.1.18 Plataformas de Pago Utilizadas.....	89
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	90
CAPITULO IV RESULTADOS.....	92
4.1 Diagnostico.....	94
4.1.1 Análisis de la situación actual del tema de investigación en estudio. ....	94
4.1.2 Enfoque Contable Tico Cash.....	98
4.1.3 Captura del Proceso:.....	100
4.1.4 Aplicación del Proceso:.....	100
4.1.5 Liquidación del Proceso: .....	101
4.1.6 Contabilización del Proceso: .....	101
4.2 Análisis Interno .....	106
4.2.1 Análisis de Entorno .....	106
4.2.2 Causas que generan el tema de estudio .....	107
4.2.3 Análisis del modelo de gestión de riesgos para Tico Cash .....	108
4.2.4 Identificación de los riesgos asociados al proceso Tico Cash.....	110
4.2.5 Análisis de los factores asociados a los riesgos identificados.....	112
4.2.6 Análisis de evaluación de los riesgos .....	115
4.2.7 Análisis para establecer zona de aceptación y el nivel de apetito del riesgo. ....	118
4.2.8 Análisis de opciones de mitigación para riesgos en zona inaceptable .....	119
CAPITULO V DISCUSION.....	141
5.1 Establecer el contexto e identificar los riesgos del proceso Tico Cash en sus diferentes canales, de Banco Financal .....	142
5.2 Analizar y evaluar los factores asociados a los riesgos identificados, desde la perspectiva causa, efecto y consecuencia a fin de establecer su nivel de severidad; a partir del nivel de impacto y nivel de probabilidad de ocurrencia de los factores de riesgo identificados. ....	143
5.3 Establecer el nivel de apetito del riesgo y la zona de aceptación, y su representación por medio del Mapa de Calor de Riesgos del proceso Tico Cash, de Banco Financal. ....	144
5.4 Identificar y detallar ampliamente las opciones de mitigación más apropiadas para cada riesgo ubicado en zona inaceptable. ....	145
5.5 Elaborar un plan para la implementación, de las medidas de mitigación sugeridas; considerando plazos, responsables, posibles costos y los beneficios esperados luego de su implementación .....	146

CAPITULO VI CONCLUSIONES .....	147
6.1 Conclusiones .....	148
6.1.1 Conclusión General .....	148
6.1.2 Conclusiones específicas .....	148
6.2 RECOMENDACIONES .....	151
<b>CAPÍTULO VII: PROPUESTA</b> .....	154
7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA .....	155
7.2 ORGANIZACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ .....	155
7.3 OBJETIVOS.....	155
7.3.1 Objetivo general de la propuesta .....	155
7.3.2 Objetivos específicos de la propuesta .....	156
7.4 Propuesta .....	156
7.4.1 Descripción de la propuesta .....	157
7.5 Implementación de las medidas de mitigación .....	157
7.6 Cronograma Implementación Medidas de Mitigación .....	162
7.7 Descripción de la propuesta. ....	163
7.7.1 Etapas de implementación del modelo de Gestión de riesgos.....	164
7.8 Cronograma de implementación de actividades .....	168
7.8.1 Descripción de la propuesta para impulsar la cultura de gestión del riesgo .....	170
REFERENCIAS.....	183

# ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	<b>Objetivos.....</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 2</b>	<b>Posibles Riesgos Operativos.....</b>	<b>110</b>
<b>Tabla 3</b>	<b>Tipos de Riesgos.....</b>	<b>111</b>
<b>Tabla 4</b>	<b>Descripción de Causas Efectos y Consecuencias.....</b>	<b>112</b>
<b>Tabla 5</b>	<b>Proyección Gastos de Implementación Regional.....</b>	<b>128</b>
<b>Tabla 6</b>	<b>Cuenta Contable por cobrar.....</b>	<b>131</b>
<b>Tabla 7</b>	<b>Respuesta pregunta 1.....</b>	<b>133</b>
<b>Tabla 8</b>	<b>Respuesta pregunta 2.....</b>	<b>135</b>
<b>Tabla 9</b>	<b>Respuesta pregunta 3.....</b>	<b>135</b>
<b>Tabla 10</b>	<b>Respuesta pregunta 4.....</b>	<b>136</b>
<b>Tabla 11</b>	<b>Respuesta pregunta 5.....</b>	<b>137</b>
<b>Tabla 12</b>	<b>Respuesta pregunta 6.....</b>	<b>138</b>
<b>Tabla 13</b>	<b>Respuesta pregunta 7.....</b>	<b>139</b>
<b>Tabla 14</b>	<b>Implementacion de Medidas Nivel Alto.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.8</b>
<b>Tabla 15</b>	<b>Implemetación de Medidas Nivel Medio Alto.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.59</b>
<b>Tabla 16</b>	<b>Implementación de Medidas Nivel Medio.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 17</b>	<b>Cronograma de Implementación Medidas de Mitigación.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
<b>Tabla 18</b>	<b>Cronograma Implementación de Actividades.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.69</b>
<b>Tabla 19</b>	<b>Nueva Evaluación de los Riesgos.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
<b>Tabla 20</b>	<b>Auxiliar Tico Cash.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos 1 Costos de Inversionista .....	125
Gráficos 2 Ingresos Tico Cash .....	125
Gráficos 3 Gastos Proyectados .....	126
Gráficos 4 Gastos Ingresos.....	127
Gráficos 5 Respuesta Pregunta1 .....	134
Gráficos 6 Respuesta Pregunta2 .....	135
Gráficos 7 Respuesta Pregunta 3 .....	136
Gráficos 8 Respuesta Pregunta 4 .....	137
Gráficos 9 Respuesta Pregunta 5 .....	138
Gráficos 10 Respuesta Pregunta 6 .....	139
Gráficos 11 Respuesta Pregunta 7 .....	140



# ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Marco de referencia .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 2 Fintech en Costa Rica.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.2</b>
<b>Figura 3 Modelos de Negocio Fintech .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
<b>Figura 4 Riesgos Externos .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.4</b>
<b>Figura 5 Proceso de Riesgos.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura6 Análisis Foda.....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 7 Base de Entrevista .....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 8 Aplicativo Tico Cash .....</b>	<b>96</b>
<b>Figura 9 Creacion Usuario.....</b>	<b>96</b>
<b>Figura 10 Registro de Tarjeta.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
<b>Figura 11 Servicios .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
<b>Figura 12 Proceso Descarga Tico Cash.....</b>	<b>98</b>
<b>Figura 13 Nacimiento de la Transaccion.....</b>	<b>99</b>
<b>Figura 14 Captura .....</b>	<b>100</b>
<b>Figura 15 Aplicación.....</b>	<b>101</b>
<b>Figura 16 Liquidación.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.1</b>
<b>Figura 17 Contabilización.....</b>	<b>102</b>
<b>Figura 18 Captura Ej.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
<b>Figura 19 Aplicación EJ.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 20 Liquidación EJ .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 21 Contabilización EJ .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 22 Contabilización EJ .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
<b>Figura 23 Contabilización EJ .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
<b>Figura 24 Contabilización EJ.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>

<b>Figura 25 FODA .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 26 Proceso Tico Cash .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
<b>Figura 27 Categorías Cualitativas .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 28 Nivel de impacto según categorías .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 29 Nivel de Seguridad.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
<b>Figura 30 Nivel de Seguridad de cada Riesgo .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 31 Mapa de Calor.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
<b>Figura 32 Nivel Alto de Severidad .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.20</b>
<b>Figura 33 Nivel Medio Alto de Severidad .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.21</b>
<b>Figura 34 Nivel Medio de Severidade Seguridad de cada Riesgo.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.1</b>
<b>Figura 35 Flujo de Efectivo Proyectado.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.23</b>
<b>Figura 36 Flujo de Efectivo Proyectado Estresado .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.29</b>
<b>Figura 37Implementación Modelo de Riesgos .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 38 Cronograma en meses Implementación Modelo de Riesgo.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.0</b>
<b>Figura 39 Elementos para crear una cultura en riesgos.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.2</b>
<b>Figura 40 Nuevo Mapa de Calor.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
<b>Figura 41 Automatización de Transacciones Tico Cash .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.77</b>
<b>Figura 42 Generación de Cultura de Riesgo y Control .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.80</b>
<b>Figura 43 Que es el Riesgo .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.81</b>

## **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia como creyente agradecer a Dios por el don de la vida, la salud que me han permitido poder desarrollar este trabajo de investigación.

A la docencia de la Universidad Hispanoamericana por que a través del tiempo de vida estudiantil dedicaron espacios que han permitido desarrollar aptitudes, habilidades y conocimientos que han servido en el diario acontecer laboral.

A mi tutor asignado Profesor Alexander Cordero por su dedicación empuje, y creencia en el proyecto que me permitieron su finalización.

Por último y no menos importante a mi familia por su apoyo, perseverancia y persistencia para la culminación de este proyecto de vida.

**Raymond Monney Guzmán**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que siempre han estado en las diferentes etapas empujando, guiando y formando a un hombre como un ser de bien y que con la finalización de este proyecto les cumplo con lo prometido.

A mi esposa e hijas que empujan a diario a crecer como persona, padre, esposo y profesional y que hoy ven el fruto de su empuje que me dan día a día.

**Raymond Monney Guzmán.**

## **RESUMEN**

Todas las empresas que nace tienen como finalidad la generación de resultados en el tiempo planeado y por sobre todo se busca que los servicios y procesos sean lo más seguros para todas las partes buscando fidelidad de los clientes la permanencia en el mercado durante mucho tiempo.

El desarrollo de este trabajo se origina por la no claridad detectada en el proceso de captura, aplicación, liquidación y contabilización del producto Tico Cash que puede impactar directamente el estado financiero de la compañía.

Hoy en día se ofrecen a los tarjetahabientes de Visa y MasterCard un canal desarrollado por una Fintech con el fin de facilitar el flujo transaccional sin la necesidad de tener que asistir a canales presenciales. Esta funcionabilidad permite al banco la atracción de clientes, fidelización y generación de otros ingresos por conceptos de comisión o bien flujos de efectivo a bajos costos.

Todo crecimiento es vital para las empresas, instituciones financieras, sin embargo, este crecimiento debe de estar acompañado de procesos de control que mitiguen o minimicen riesgos que puedan afectar el producto o los resultados esperados por la organización.

Como resultado se espera determinar las inconsistencias y poder generar las mejoras de los hallazgos detectados a fin de normalizar el proceso contable financiero del producto y blindar la marca para que pueda crecer tanto en transacciones como en otros servicios ofrecidos a los clientes que cada vez son más exigentes.

Palabras claves: Tico Cash, aplicación, captura, liquidación, contabilización, riesgos, Clientes

## **Abstract**

All the companies that are born have the purpose of generating results in the planned time and above all, they seek to ensure that the services and processes are as safe as possible for all parties, seeking customer loyalty and permanence in the market for a long time.

The development of this work originates from the lack of clarity detected in the process of capture, application, settlement and accounting of the Tico Cash product that can directly impact the financial status of the company.

Today, Visa and Mastercard cardholders are offered a channel developed by a Fintech in order to facilitate the transactional flow without the need to attend in-person channels. This functionality allows the bank to attract customers, build loyalty and generate other income from commission concepts or cash flows at low costs.

All growth is vital for companies and financial institutions; however, this growth must be accompanied by control processes that mitigate or minimize risks that may affect the product, or the results expected by the organization.

As a result, it is expected to determine the inconsistencies and be able to generate improvements from the findings detected to normalize the financial accounting process of the product and protect the brand so that it can grow both in transactions and in other services offered to customers who are increasingly more demanding.

Keywords: Tico Cah, application, capture, settlement, accounting, risks, Clients

## ABREVIATURAS

**P2P:** Persona a Persona

**Croos Border:** Fuera de fronteras.

**Servicios públicos:** Valor Económico Agregado.

**RO: Riegos Operativos** Grado de Apalancamiento Operativo.

**FODA:** Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.

**TH:** Tarjetahabiente

# **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**



## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al iniciar este proyecto de investigación se busca conocer flujo transaccional del servicio de transferencias de fondos de Tico Cash en el Banco “Financial” a fin de poder proponer un esquema que permita identificar los puntos de ruptura el problema y de esta forma buscar todas las posibles soluciones que se puedan presentar en el uso y transaccionalidad del producto tico Cash. Esta investigación es desarrollada en una empresa Fintech dedicada a las transferencias de fondos tanto local como internacionalmente.

Las entidades financieras, las Fintech u cualquier organización que presta o facilita servicios para los clientes tengan identificados los riesgos a los cuales se exponen y los que están asociados a su actividad diaria. Se debe identificar todos aquellos peligros que puedan afectar el rendimiento del proceso o que generen algún inconveniente cuando se da el servicio a un cliente.

Tico Cash es una aplicación desarrollada por una Fintech que permite el flujo de fondos tanto local como internacionalmente adicional al pago de servicios públicos en las regiones donde opera.

Este flujo transaccional presenta un inconveniente con la debida contabilización y registro que permita en casos de existir problemas de en el flujo transaccional que impacta la contabilidad identificar:

- 1-Canal o servicio que está usando el cliente.
- 2-Asignación de cuentas “olla” que reciben fondos.

3-Falta de definición de cuentas contables que permitan el adecuado registro y seguimiento en caso de falla.

Todas las entidades están expuestas a eventuales riesgos, por lo que es importante la detección e identificación de los riesgos asociados a la actividad o proceso que realizan con el fin de mejorar y disminuir los errores que se puedan presentar, así como eventuales pérdidas impactando directamente la rentabilidad de negocio y por ende los resultados de la empresa.

Por lo anterior surge la necesidad de crear un análisis de riesgo operativo del proceso ajustándolo a las necesidades y realizando un plan de implementación de medidas a mitigar del proceso para mejora de este.

El modelo de gestión de riesgos pretende que se esté alerta con los riesgos que presenta el proceso y tenga sus oportunas medidas de mitigación para que el impacto sea minimizado, por lo cual si se da la materialización del riesgo el conflicto que ocasione sea lo menor posible. Se establecerá el contexto de Tico Cash en el Banco Financiam, se identificarán y se evaluarán los riesgos asociados de esta manera se establecerá un grado de probabilidad, de severidad de cada riesgo identificado y el nivel de probabilidad de ocurrencia para realizar una priorización de los riesgos. Unido a esto implementar acciones de mitigación para los riesgos que se identifiquen en una zona inaceptable, con lo cual se espera el reconocimiento de los riesgos y la reducción de estos

### **1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales**

- Internacionales

## *Número 1*

### *The Effect of Paying Wages Directly into Financial Institutions.*

Yet in examining the effect of the requirement that employers pay wages directly into bank accounts, we were unable to find robust evidence that this reform impacted savings, credit, or the consumers' choice of payment instruments. As a result, we concluded that the increase in debit card use was caused principally by the tax rebates and that those already holding such cards before the implementation of the reform benefitted the most. We caution that our results come from data collected around five months after the implementation of the reform and that longer-term studies might show different outcomes. Financial inclusion is an essential goal for Latin America and the Caribbean, for its fight against poverty, its efforts to boost tax collection, and its pursuit of greater savings, investment, and economic growth. Understanding the mechanisms that further that goal and the circumstances which make it achievable is fundamental. (Nestor Gandelman, November 23)

## *Número 2*

### *The challenge of increasing the use of digital payments at scale.*

Evidence from Peru demonstrates the importance of financial inclusion for micro and small businesses. However, the relationship between financial inclusion and household financial well-being is still unclear. In part, this is due to the reluctance of the region's residents to open and actively use bank accounts. One in four adults in Latin America and the Caribbean still does not have a bank account. Evidence obtained in Uruguay and Argentina demonstrates that

governments' efforts to promote the use of digital financial products, on a large scale, did not achieve the transformative effects that digital finance enthusiasts expected.

A study in Uruguay analyzes the effect of a mandate that requires private employers to pay salaries directly into their employees' bank accounts, as part of the national financial inclusion law. The mandate increased the proportion of formal private sector workers who received their salaries in bank accounts, from 65% during the first quarter of 2017 to approximately 80% in the first quarter of 2018. This stimulated the use of debit cards by these workers compared to formal public sector workers, who received their salaries directly into their accounts even before the mandate. But the authors found no impact on short-term savings, spending and access to credit. (Diego Vera, December 11, 2023)

- Nacionales

### ***Número 3***

#### ***¿Qué es una Fintech?***

En los últimos años, la tecnología ha adquirido un papel protagonista en muchos sectores, entre ellos el sector financiero. El concepto Fintech proviene de las palabras en inglés Finance and Technology, implicando a aquellas actividades que impliquen el uso de la innovación y la puesta en funcionamiento de mejoras tecnológicas para el diseño, oferta y implementación de productos y servicios financieros. Implementan productos Fintech tanto entidades financieras ya formalizadas, así como nuevas empresas que intervienen en la cadena de valor del servicio financiero aportando mejoras, experiencias de un mejor nivel al usuario y movilidad. Es también muy normal que estas empresas aporten a estas entidades financieras existentes o incluso que sean adquiridas por ellas para el mejoramiento de las experiencias al cliente.

¿Qué es Fintech? Los tipos de Fintech va a depender del tipo de productos o servicios que se ofrecen, al modelo de negocio. De acuerdo con esto las empresas Fintech pueden ser clasificadas en diferentes grupos:

### **Asesoramiento y gestión patrimonial, y entre estos:**

Asesoramiento y gestión automatizados: son sistemas desde los cuales se ofrecen recomendaciones y/o se optimiza el uso de los recursos de los clientes implementando procesos automatizados que incluyen complejos algoritmos o inteligencia artificial, y que abarcan desde el conocimiento del cliente hasta la toma de decisiones de inversión y su ejecución automática. Un ejemplo de este tipo de servicio son los denominados avisos de robo, es decir, identificadores automatizados que ofrecen servicios de acompañamiento en inversiones y/o de administración de carteras mediante el uso de cálculos y la automatización de procesos. Por su parte, los denominados “quant advisors” usan la inteligencia artificial para brindar estrategias de inversión con el fin de lograr presentar otras alternativas independiente de como están cambiando los mercados financieros. • Social trading: servicios en las que se ponen en los inversores interactúa con especialistas, a fin de establecer diferentes modelos de negocio que van desde el compartir información y opiniones de carácter financiero y de resultados de experiencias las cuales pueden ser implementadas de forma automática.

### **¿Qué es Fintech?**

Financieramente son empresas que permiten al usuario tener una opción de eficiente de los diferentes procesos o acciones diarias que ejecutan en su mundo financiero, adicional ofrecen una serie de servicios de corte financiero muy de acuerdo a las necesidades presentadas por los clientes o usuarios de las plataformas.

### **Financiación alternativa.**

Podemos mencionar los siguientes tipos:

- Préstamos rápidos en línea: financiamiento a particulares y empresas, de pequeños importes, concedidos de forma ágil por medio del uso de estas aplicaciones.

- Financiación participativa: la cual pone en poner en contacto a por medio de una plataforma, a usuarios que con necesidades de fondos para desarrollo de proyectos con usuarios dispuestos a invertir en estos desarrollos. Este tipo de financianaciación, también conocida como crowdfunding, puede ser por medio de préstamos (crowd lending) o por utilizando de determinados instrumentos financieros (crowd equity) como son las acciones, las participaciones sociales o los bonos.

### **Servicios de pago mediante dispositivos móviles o electrónicos**

¿Qué es Fintech?

Big Data: se incluyen en esta categoría todas aquellas entidades que generan valor adicional mediante el análisis de una cantidad de datos, pudiendo recurrir a la utilización de técnicas de inteligencia artificial.

Localización en línea de clientes: son Apps desarrolladas con el fin de proporcionar herramientas de identificación de personas mediante el uso de tecnologías, dentro de estas podemos tener la biometría, que es una nueva forma de poder identificarse en lugar de la tradicional contraseña, así como el uso de huella digital o reconocimiento facial para el acceso a las plataformas.

Criptoactivos: estas son apps que administra y representa los activos adquiridos por una persona de una forma digital que se apoyan en la criptografía y en las tecnologías de registros distribuidos, como blockchain. Entre estos, podemos mencionar las criptomonedas, que son utilizadas como una forma de pago en algunos tipos de transacciones. Otra forma son los , blockchain o “enlace de bloques” lo cual es una serie de datos distribuida, construida mediante la incorporación de otros bloques y que su movimiento replica en los equipos participantes de la red,. Todos los participantes al tener la información y actualización de los datos en el mismo

momento en que se produce de la red, se puede considerar como veraz dado que no permite alteraciones sin acuerdo de los participantes.

#### ***Número 4***

#### ***En Costa Rica funcionan actualmente 45 empresas Fintech, señala estudio***

Rumbo Económico (2022) en su artículo, “En costa Rica Funcionan actualmente 45 empresas Fintech” detectó el estudio “Mapeo de la oferta Fintech en Costa Rica”, elaborado por Procomer.

El grupo empresarial Fintech en Costa Rica está conformado en su mayoría por empresas pequeñas (65%). Y de poca antigüedad (50% con menos de cinco años) en donde el capital 100% costarricense (70%).

A nivel mundial las Fintech generaron ingresos por US\$107 mil millones y esto solo en el año 2020.

En este estudio se indica que este tipo de empresas tienen una gran variedad de productos y servicios muy desarrolladas.

Adicional señala que la mayoría de estas empresas perciben ingresos los cuales están relacionados con la transaccionalidad en lugar de ventas de productos o servicios aislados.

Para PROCOMER, los desarrollos implementados, en parte, justifican que alrededor del 60% de estos productos ya se exporten. Los principales países a los cuales se exportan se encuentran México, Brasil, Chile y Colombia.

Roberto Coto, especialista que realizó el análisis económico a cargo del estudio, manifiesta que mucho de este crecimiento podría estar asociado a el avance que los países han tenido a nivel regulatorio.

“Este es un tema que continúa siendo uno de los principales retos para el sector en Costa Rica. Sobre todo, en tecnologías y actividades que mueven la inversión a nivel global en esta industria, tales como blockchain y criptodivisas”, afirmó Coto.

Añadió que “las políticas e instrumentos regulatorios específicos para Fintech son clave para el desarrollo del sector. Estos promueven la atracción de firmas de levantamiento de capital y de inversión extranjera directa. Además, generan interés de compradores internacionales, facilitan el desarrollo de infraestructura clave. Esto permite que se de seguridad jurídica y una aceleración en el ritmo de la innovación. Además de que pueden incentivar procesos de formación de talento humano en áreas Fintech”.

Adicional señalo que las Fintech con sello costarricense muestran desarrollos muy de acuerdo a las tendencias internacionales, promoviendo el desarrollo a nivel nacional.

Pedro Beirute, gerente general de PROCOMER, cita como un ejemplo del crecimiento de estas empresas y la tendencia hacia los sectores de productos nuevos tales como Cripto monedas y Blockchain entre otros.

Según el estudio los servicios de transferencias y medios de pago son los más utilizados con alrededor de un 70% servicios financieros con (65%) y blockchain (35%).

La investigación señala que el de COVID-19 a nivel mundial aceleró la implementación de productos que fomentaran y facilitaran los segmentos de pagos, provocando que las inversiones en el sector Fintech se incrementara sustancialmente a fin de poder generar soluciones en este tempo de pandemia.

## ***Número 5***

### ***¿Qué hacen las FinTech en Costa Rica?***

En Costa Rica existen 25 empresas Fintech, claramente enfocadas a desarrollar productos enfocados a los servicios financieros, apoyados en las tecnologías de punta que se



han dado, facilitando la implementación de productos y servicios de acuerdo a las necesidades del mercado

Si bien es cierto no existe escenario claro para estas empresas, las condiciones del país facilitan para el desarrollo y crecimiento de este tipo de empresas, aseguró el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) este jueves 27 de junio, en las instalaciones de Texas Tech University, en Avenida Escazú, tras presentar el estudio FinTech en Costa Rica: Hacia una evolución de los servicios financieros.

En este informe se indica que el ecosistema es muy nuevo, pues aún “cuenta con un número de empresas emergentes muy pequeño y sin un caso de éxito que motiven el crecimiento para el medio y con ello se incentive su consolidación”. Sin embargo, si pensamos en los tiempos venideros podemos decir que es un futuro alentador dado que para el año 2017 el Banco Interamericano de Desarrollo junto con Finnovista identifico mediante un informe 703 Fintech en Latinoamérica, de las cuales cinco tenían sello costarricense. Si revisamos a hoy podemos decir que estas 5 empresas costarricense aún existen y la cantidad ha aumentado a 25 para la fecha de realización del informe.

Según indica Priscilla Gutiérrez, economista BID, Costa Rica en la región de Latinoamericana es un país que cuenta con grandes condiciones para que se dé un auge en el desarrollo de empresas Fintech.

Al detallar las 25 empresas Fintech costarricenses se pudo ver que estas se enfocan en 5 segmentos de productos los cuales son: Sistemas de Pagos, Sistemas de Puntajes, Finanzas enfocadas en las empresas, Tecnologías para empresas Financieras y Financiación Alternativa.

En Costa Rica, las Empresas Fintech que ofrecen servicios de Tecnologías para Instituciones Financieras (ETIF), son las que tienen más Crecimiento y si extrapolamos esta condición para Latinoamérica vemos el mismo comportamiento.

Christian Schneider, especialista senior en Mercados Financieros BID explicó a La Nación que “esta realidad que vemos en Costa Rica, la vimos en otros países como Colombia y en México y se da más que nada porque son las empresas que están muy unidas al sector financiero”.

Indicó además que, “con el desarrollo de la industria, cuando se crean regulaciones y políticas públicas que incentivan este tipo de negocios se desarrollan en otro tipo de segmentos, que pueden ser empresas de seguros o transferencias de pagos”.

Por su parte, Mario Hernández, fundador y CEO de Impesa ve un escenario muy positivo para este tipo de empresas en Costa Rica.

“El crecimiento en este tipo de industria es muy alto, no es una línea recta. En cuestión de dos años podemos llegar hasta 100 o más empresas de este tipo con el apoyo del BID, de Finnovista y con la apertura de los bancos”, dijo.

El informe del BID también indica que consultó con el sector emprendedor del país para entender cuáles podrían ser algunos impedimentos que los usuarios mencionaban, determinando que: “la falta de apoyo financiero en las etapas iniciales de una empresa emergente es una de las principales limitaciones para el desarrollo de las Fintech”.

Así lo afirmó la gerente de mercadeo de Parso, Daniela Artavia: “El limitante número uno sin lugar a duda es la falta de recursos financieros. Por lo general las personas que deciden emprender tienen capital propio ya que la búsqueda de financiamiento tiene múltiples requisitos”.

Asimismo, el BID pone en evidencia que es necesario “apoyar desde el sector público y privado al ecosistema emprendedor, apoyar las iniciativas en sus etapas iniciales y con ello atraer

a más actores que inviertan en el el desarrollo de estas empresas emergentes". (La nación, Monserrath Vargas L.,27 junio, 2019)

## *Número 6*

### *Agenda para regularizar las Crypto Divisas en Costa Rica y sus posibilidades ante el Mercado Financiero Costarricense*

Primeramente, es necesario entender a qué se refiere los términos con cripto activos. Los cripto activos, también conocidos como, criptodivisas o criptomonedas o monedas virtuales, son activos digitales que utilizan criptografía para dar seguridad a las transacciones que se realizan, y adicional poder asegurar el debido proceso de la nuevos clientes. Estos activos se almacenan en una base de datos descentralizada, conocida como blockchain (bloques de cadena), que registra todas las transacciones y garantiza la integridad de los datos.

El término "cripto activo" menciona una amplia gama de activos digitales, que incluyen la criptomoneda más conocida, Bitcoin, así como un sin fin de Cryto divisas dentro de las que destacan las principales, además del Bitcoin, como Ethereum, Litecoin y Ripple entre otras existentes. Aunque las criptomonedas se basan en la tecnología de blockchain, cada una tiene sus propias características y casos de uso diferenciados.

Los cripto activos son cada vez más populares debido a su naturaleza descentralizada, su privacidad y su seguridad. También se han utilizado como una forma de inversión, ya que el valor de estas monedas puede variar determinada por la oferta y la demanda en los mercados de criptomonedas.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que los cripto activos todavía son un mercado muy nuevo y carecen de regulación similar a los demás activos financieros existentes o

tradicionales. Esta situación puede aumentar el riesgo de volatilidad y fraude, por lo que es importante que los inversores tengan claro los riesgos antes de invertir en cripto activos.

Una vez que logremos entender con el pasar del tiempo lo que significa un cripto activo entendamos qué es una red descentralizada de computadoras conocida como blockchain, esta es una base de datos distribuida y segura que registra y verifica transacciones en línea sin necesidad de un intermediario. Esta tecnología se utiliza en criptomonedas y otros casos de uso como contratos inteligentes, votaciones electrónicas y sistemas de seguimiento de la cadena de suministro.

### **Determinar cómo acceder a cripto activos en el entorno costarricense**

Existen tres formas, sin embargo, no las únicas, pero nos enfocaremos en éstas:

- Puede comprar un crypto divisas (o una porción de la divisa) utilizando dinero o moneda del país. Este proceso de compra es muy usado mediante aplicaciones que son almacenadas en los teléfonos usando los fondos de su cuenta bancaria.
- Puede permitir la venta de productos y recibir como medio de pago crypto divisas.
- Pude obtener criptos por medio de la minería, acción que es ejecutada por una o varias personas conocidos como mineros.

Para esta actividad de minería los mineros trabajan con computadores muy poderosos que operan a través de un sistema de recompensas premiando a las personas que culminan las transacciones de los usuarios que conforman la red.

La característica principal de una red blockchain es que son descentralizados, es decir, no hay una entidad central que controle la información en la red, la información se almacena y se comparte en todos los nodos de la red, lo que la hace resistente a la manipulación y la corrupción. La seguridad de la red se logra a través del uso de sistemas de criptografía avanzadas y consenso distribuido, lo que garantiza que todas las transacciones sean verificadas por los nodos de la red.

Adicional, la transparencia es otro punto importante de la tecnología blockchain, ya que todas las transacciones se registran en una base de datos pública y permanente, lo que permite un mayor seguimiento y responsabilidad en las operaciones comerciales.

### **Describir cómo está establecido el dinero digital en Costa Rica**

El Fondo Monetario Internacional que indica que el dinero digital o electrónico es el valor monetario guardado en un producto pagado anticipadamente en el cual ese valor esta almacenado en una tarjeta o en un teléfono por medio de una APP y que permite la realización de transacciones monetarias aceptada por terceros. (usos múltiples). (FMI, 2023)

Sobre el particular, el dinero digital en Costa Rica se refiere a una forma de cambiar el dinera, utilizando diversos sistemas y tecnologías digitales. A diferencia del dinero en efectivo tradicional, el dinero digital no tiene presencia física, ya que se encuentra en forma de registros electrónicos en sistemas informáticos.

En Costa Rica, el uso del dinero electrónico ha ido en aumento en los últimos años debido al avance de la tecnología y al aumento de servicios financieros digitales. Esto ha permitido que los costarricenses realicen transacciones de forma más rápida, segura y de acuerdo con sus necesidades.

Una de las formas más comunes de dinero electrónico en Costa Rica es el uso de tarjetas de débito y crédito. Estas tarjetas están asociadas a una cuenta bancaria y permiten a los usuarios realizar pagos en comercios físicos o en línea. Además, existen aplicaciones móviles y servicios de banca en línea que facilitan la transferencia de dinero entre cuentas y el pago de servicios.

Otra forma de dinero electrónico que ha ganado popularidad en Costa Rica es el uso de billeteras electrónicas o monederos virtuales. Estas son aplicaciones en línea que permiten almacenar y transferir dinero de forma electrónica. Algunos ejemplos de billeteras electrónicas utilizadas en Costa Rica incluyen, "Simpe móvil" "YAPP" y "TAP".

Además de las opciones ofrecidas por las entidades financieras tradicionales, en Costa Rica han surgido startups y empresas fintech que ofrecen soluciones innovadoras en el ámbito del dinero digital. Estas compañías utilizan tecnologías como la blockchain y criptomonedas para facilitar transacciones seguras y descentralizadas.

En conclusión, el dinero digital en Costa Rica se ha convertido en una forma cada vez más usada para realizar transacciones financieras. La combinación de servicios ofrecidos por entidades financieras tradicionales, aplicaciones móviles y empresas fintech ha facilitado el uso de estas tecnologías por parte de los costarricenses, brindando mayor comodidad y agilidad en sus operaciones financieras cotidianas.

### **Analizar el posible riesgo de implementar cripto activos en un país como Costa Rica**

El principal riesgo de acuerdo con lo indicado es que esto se puede convertir en una burbuja financiera que pueda provocar pérdidas a los inversionistas. La presidenta del banco central europeo indicaba que el cripto divisas o los cripto activos son de carácter especulativo,

es decir eventualmente podría perder su valor, de igual forma en nuestro país aplicaría la misma regla.

Si tomamos como ejemplo el caso del Gobierno salvadoreño el cual ha invertido más de 100 millones de dólares en cripto divisas, los cuales han perdido valor, no de parte del gobierno, sino, el pueblo salvadoreño debido a la inestabilidad de estos cripto activos, habrá que ver cuál será la situación en un futuro de este tipo de monedas virtuales. Otros ejemplos que podemos mencionar son el de la manipulación del mercado realizada en su oportunidad por Elon Musk al invertir US1.500,00 millones y al indicar que recibiría cripto divisas como pago de la compra de sus vehículos Tesla, otro ejemplo es lo que ha pasado con los sitios FTX y Binance, que son casas de cambio de criptomonedas otro ejemplo del Silicon Valley Bank y así en innumerables ejemplos que incluyen volatilidad de riesgo de mercado por tipos de cambio o tasas de interés, en donde se han perdido miles de millones de dólares, otro ejemplo son estafas nacionales, podemos recordar la inversión con respaldos en esmeraldas que se dio hace algunos meses los cuales no eran más que un Esquema piramidal.

No obstante, lo anterior, la adopción global de las criptomonedas en los inversores ordinarios costarricenses ha ido aumentando, tomemos en cuenta los datos ofrecidos por la empresa criptoanálisis Chainalysis, en donde ubica a Costa Rica en el puesto 75 de 154 países en las cuales están relacionados con la aceptación global de estos cripto activos en el último año, dicho informe se hizo tomando en cuenta la evaluación de tres métricas las cuales se describen a continuación:

- Valor de las criptomonedas recibidas on-chain
- Valores minoristas transferido on-chain
- Volumen de comercio peer to peer

En este estudio el objetivo es poder establecer que países lideran la adopción de criptomonedas siendo que la metodología se mide con una puntuación final como la más alta para cada métrica estipulada y no solamente en el volumen de transacciones, dado que en los mercados emergentes muchos de los usuarios recurren a las críticas para mantener sus ahorros frente a la devaluación de la moneda para enviar o recibir remesas o realizar transacciones comerciales, dentro de dicho informe se indica que muchos de estos mercados limitan la cantidad de moneda del país que los residentes pueden sacar del país, este ha sido un mitigante para que las criptomonedas les brinden a los residentes una forma de poder tener y evitar esos límites logrando satisfacer sus necesidades financieras, en este reporte se destaca que para el segundo trimestre de 2021 la aceptación mundial de criptomonedas creció en 881% en el último año y un 2300% con respecto al tercer trimestre en el año 2019, no obstante lo anterior, para nadie es un secreto la alta volatilidad que han mostrado las principales cripto divisas

Tomemos en cuenta que dentro de la estrategia financiera de los países se encuentran los movimientos de los países en cuanto al mercado financiero y al apetito de ganancias que han desencadenado el comportamiento especulativo con las cripto divisas así como los movimientos de inversión orientados a buscar cripto divisas que sean más estables, por ejemplo en Costa Rica no tenemos usuarios (bancos, cooperativas, mutuales, asociaciones) dentro de lo que es el sistema regulado, ahí lo que se encuentran son los que si estén dentro del objeto de regulación de parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras, sin embargo existen usuarios institucionales de economías desarrolladas que coexisten con las economías emergentes de hoy.

Basada en la explicación anterior, se puede explicar el problema de la implementación de los cripto activos en un país como Costa Rica, en los que se pueden enfrentar varios retos debido a los siguientes factores:



Regulación: Costa Rica actualmente carece de una regulación clara sobre el uso de criptomonedas y blockchain. Esto puede generar incertidumbre jurídica para las empresas que deseen invertir en este tipo de monedas, y también puede dificultar la adopción generalizada de estas tecnologías en el país.

Infraestructura: Aunque Costa Rica tiene una infraestructura de telecomunicaciones y tecnología de la información fuerte, el acceso a internet y la tecnología móvil no es universal en todo el país. Esto puede dificultar la adopción generalizada de criptoactivos en las áreas rurales y en los sectores de la población con menos acceso a tecnologías digitales.

Educación y conciencia: Muchas personas en Costa Rica aún no están familiarizadas con la tecnología blockchain y las cripto monedas, lo que puede dificultar la aceptación de estas tecnologías en el país. Es importante educar a las personas sobre cómo funcionan estas tecnologías y cómo pueden utilizarlas para su beneficio.

Seguridad: La seguridad es un problema importante en cualquier transacción en línea, incluyendo las transacciones con criptomonedas. Las empresas que deseen adoptar cripto activos en Costa Rica deben asegurar que las transacciones sean seguras y resistentes a la manipulación y el fraude.

En Costa Rica, el uso de dinero digital ha incrementado en los últimos años. Según un informe del Banco Central de Costa Rica (BCCR), en 2019 el uso de medios de pago digitales (tarjetas, transferencias electrónicas y pagos móviles) representó el 38% del total de pagos realizados en el país, mientras que en 2015 este porcentaje era del 22% (BCCR, 2020).

En cuanto a las criptomonedas, no hay datos concretos sobre el uso de estas en Costa Rica, sin embargo, según una encuesta realizada por la plataforma Bitso en 2020, el 20% de los

encuestados en Costa Rica afirmó haber comprado criptomonedas, lo que indica que existe un interés creciente en el país por estas tecnologías (Bitso, 2020).

Es importante tomar en cuenta que, aunque el uso de medios de pago digitales se ha incrementado en Costa Rica, el uso de efectivo sigue siendo el medio de pago más utilizado en el país, según datos del BCCR, en 2019 el efectivo representó el 62% del total de pagos realizados en el país (BCCR, 2020).

En el año 2021 el Banco Central de Costa Rica por medio de su presidente el señor Rodrigo Cubero indicó relacionado a las monedas digitales este sentido, lo siguiente: “las criptomonedas no representan realmente dinero en sentido directo , pues no cumplen bien con ninguna de las tres funciones esenciales del dinero: servir como medio de pago generalmente aceptado dado que no son de uso de todas las personas, como unidad de cuenta y como depósito de valor”.

Es importante tomar en cuenta que el informe indica que: “En Costa Rica la circulación e intercambio de criptoactivos, son actividades permitidas, pues no han sido expresamente prohibidas por ley. La inversión en cripto activos estaría tutelada por el principio de libertad (artículos 28, 45 y 46 de la Constitución Política), en el tanto la ley no disponga lo contrario por razones de orden público. Por otra parte, en Costa Rica los criptoactivos, no representan dinero de curso legal; es decir, no son activos que deban ser obligatoriamente aceptados como forma de pago por los ciudadanos”.

## *Número 7*

### *¿Cómo surgieron las empresas Fintech? Estos son sus antecedentes*

Para el nacimiento y crecimiento de las empresas Fintech se han unido factores no sólo tecnológicos, como pudiera esperarse, sino también el impacto que ha presentado en los mercados financieros tradicionales, y de la economía internacional, mediante un mayor uso de formas las llamadas economías colaborativa. En donde la tecnología facilita y promueve el fenómeno Fintech.

El nacimiento de las empresas Fintech se da hacia la segunda mitad de los 90 con la puesta al servicio de los pueblos del uso del internet y el florecimiento de la banca y el comercio electrónicos. Ya en el año 1991 se lanzó la World Wide Web (www), que hace más fácil el intercambio de información a través del internet. En 1994 aparece a disposición de los usuarios la empresa de comercio electrónico Amazon y un año después la compañía eBay. En 1998 se fundó la empresa Confinity que posteriormente se convertiría en PayPal, que facilita y cubre las necesidades de servicios de pago por internet mediante tarjetas bancarias, adicionando servicios que dan valor extra al usuario lo cual es la principal característica de las Fintech: saber “escuchar” al cliente generando oportunamente servicios de valor agregado.

En el año 2008 con el desarrollo de la tecnología digital y el lanzamiento de los teléfonos inteligentes adicionado a la crisis financiera internacional de septiembre de 2008, con la bancarrota de Lehman Brothers impulso desarrollo de las Fintech dado que fue una respuesta ante los problemas presentados con los sistemas tradicionales del mercado. Estos efectos generaron estrés en el mercado financiero que genero problemas en la disposición de servicios financieros y la disposición de crédito y afectando el empleo, situación que fue aprovechada por las Fintech para su crecimiento. De ahí que la expansión de las empresas Fintech se hace más marcada a partir de 2009, pero es a partir de 2014 cuando se registran tasas de crecimiento más

altas de esta actividad tanto en las economías desarrolladas como emergentes. En estas últimas, el hecho de que un porcentaje cada vez mayor de la población tenga acceso a la telefonía móvil con bajas tasas de bancarización, ha propiciado el crecimiento de empresas Fintech.

Luego de la crisis financiera de 2008 la regulación bancaria se volvió más estricta haciendo más dura su operación y adicional los cambios en esta no se dieron a la velocidad que el mercado requería lo que provoco costo elevados de operación. Al revisar la economía mundial, podemos ver un estancamiento en el comercio con bajos indicadores de productividad y desarrollo con bajos precios de los bienes primarios, así como de los indicadores de productividad. Es acá donde el impulso del sector Fintech se ve como una respuesta para los inconvenientes que no han alcanzado a satisfacer los intermediarios tradicionales.

Todo esto ha permitido al sector Fintech, sobre todo a aquellos que son de interés desde la regulación sobre todo a la modalidad de financiamiento colectivo lograr ajustes y por sobre todo establecer los marcos de regulación necesarios en esta operación

Importante tener presente si bien hay acuerdo de que se regulen las plataformas de financiamiento colectivo; hay mucho camino por recorrer dado lo nuevo de estos procesos alternos al sistema tradicional de intermediación financiera, se deben de cuidar las bases de una adecuada gestión de riesgos que permitan la a adecuada protección a los usuarios tanto en sus recursos financieros como en la administración y manejo de los datos personales. (Fundación de estudios financieros, Fundef).

## *Número 8*

### *Money Gram servicio de transferencias*

MoneyGram es una compañía que ofrece transferencias de dinero y otros servicios financieros internacionales por medio de plataformas digitales y con presencia a nivel mundial. Mediante sus plataformas los clientes pueden enviar dinero a familiares y amigos en el extranjero, adicional a servicios de pago y más. Estos servicios tienen costos de comisiones y tipos cambiario acordes con el mercado.

Si te envían dinero a través de esta plataforma es necesario:

1. Busca punto de servicio. Este puede ser ubicado en la plataforma disponible en nuestro localizador.
2. Tienes que tener a mano todos los requisitos para el retiro de los fondos en donde es necesario contar con tu identificación personal.
3. Retira tu dinero.

Dentro de los servicios que se ofrecen están:

- Envío de Dinero.
- seguimiento y recepción.
- Localización de un centro de servicio.
- Pago de Servicios.

Si quién envía lo hace mediante su tarjeta de crédito o débito y tú lo recibes en línea a tu cuenta bancaria, demora alrededor de 24 horas. Si paga con su cuenta bancaria directo a tu cuenta, se realiza en cuestión de minutos. La transferencia puede demorar más si el método de recepción es en una agencia de MoneyGram.

## *Número 9*

### *Fintech en Costa Rica: El renacimiento Financiero impulsado por la Tecnología.*

En los últimos años se ha dado un cambio importante en la industria financiera gracias a la incorporación de tecnología innovadora. La fusión de las finanzas y la tecnología, llamada Fintech, ha revolucionado la forma en que manejamos el dinero, tenemos acceso a servicios financieros y realizamos transacciones de una manera más eficiente y virtual que ha cambiado de forma importante la estructura de los servicios financieros tradicionales transformando la visión de la economía y el poder financiero.

De los principales avances podemos mencionar la obtención de una mayor agilidad y accesibilidad, así como un mayor empoderamiento financiero digital.

Según un informe de Statista, en 2020, las transacciones globales de pagos móviles alcanzaron los 1.480 mil millones de dólares, este es un claro indicador del cambio experimentado en el sector financiero migrando hacia la comodidad y agilidad que brinda la tecnología. Como vimos anteriormente plataformas como PayPal, Venmo y Cash App han transformado la forma en que podemos acceder al intercambio de bienes y servicios, eliminando la necesidad de efectivo o cheques. Además, aplicaciones de gestión financiera personalizada como Mint y YNAB han empoderado a las personas para que tomen el control de sus finanzas a través de interfaces intuitivas y análisis detallados. Todo esto de una forma masiva a permitido que personas no bancarizadas puedan tener acceso a servicios de corte financiero.

Elo Banco Mundial señala que aproximadamente 1.7 mil millones de adultos en todo el mundo no cuentan con acceso a servicios financieros básicos. Desde este punto de vista, los startups Fintech han creado soluciones nuevas soluciones que pueden ser accesadas por esta

población. Como ejemplos podemos citar M-Pesa en Kenia, que permite a las personas realizar transacciones y ahorrar a través de sus teléfonos móviles, y Kiva, una plataforma de préstamos peer-to-peer que conecta a prestatarios de países en desarrollo con prestamistas globales.

Todos estos cambios implican retos más grandes relacionados al mundo electrónico, sobre todo por cuanto el flujo de datos financieros con estas aplicaciones ha aumentado diametralmente lo cual puede ser objeto de ataques de ciberseguridad. En el año 2020 y con la situación de pandemia por COVID-19 los ataques de phishing relacionados aumentaron un 350%. Además, la aparición de criptomonedas y la tecnología blockchain han sugerido cuestiones regulatorias y de privacidad que deben ser abordadas.

La colaboración entre las empresas Fintech y los bancos tradicionales creciendo lo que esta demostrando que aproximadamente el 88% de los bancos cree que su modelo de negocio está en riesgo debido a la llegada de las Fintech. Como medida de contención muchos bancos están incorporando la tecnología Fintech para mejorar la experiencia del cliente y optimizar sus operaciones internas. (informe Acenture)

El Fintech es más que una innovación; es una ruptura del paradigma tradicional de los servicios financieros. Su impacto en la agilidad, inclusión y colaboración es innegable. Con retos cruciales relacionados con la seguridad y la regulación. La clave radica en cómo equilibramos la innovación con la responsabilidad para garantizar un sistema financiero eficiente y seguro en la era digital.

Costa Rica ha sido testigo de un crecimiento constante en el ámbito de las tecnologías financieras, conocidas como Fintech. Este crecimiento ha provocado cambios significativos en la forma en que los costarricenses maneja y acceden a servicios financieros y realizan

transacciones. A continuación, se presentan algunos datos que destacan la influencia del Fintech en Costa Rica:

Según datos del Banco Central de Costa Rica. El uso de tarjetas de débito y crédito ha crecido en los últimos años. En 2021, las transacciones con tarjetas de débito aumentaron un 31% en relación al año 2020, las transacciones con tarjetas de crédito aumentaron un 9.5%. Esto es un claro indicador de como el manejo de recursos financieros ha presentado una mayor aceptación y adopción de soluciones de pago electrónico en el país.

Al ver el impacto de las Fintech vemos que ha permitido la inclusión financiera en Costa Rica. Según el Informe de Inclusión Financiera 2020 del Banco Central, se observó un aumento en la cantidad de cuentas de dinero electrónico y billeteras digitales, permitiendo a las personas no bancarizadas o sub bancarizadas, acceso a servicios financieros básicos de una forma más eficiente y segura.

En Costa Rica las plataformas Fintech de préstamos en línea han ganado aumentado el uso y han venido ganando terreno. La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), indica que las operaciones de crédito Fintech en línea han crecido en número y en monto, demostrando que más costarricenses están utilizando este tipo de plataformas para cubrir necesidades financieras.

Si se ve el tema del marco regulatorio de las Fintech en Costa Rica aún está en desarrollo. Las autoridades han iniciado a crear las regulaciones que promuevan el desarrollo mientras se manteniendo el tema de seguridad y protección a los usuarios con el fin de mantener el adecuado equilibrio en el entorno financiero.

A medida que más personas adoptan soluciones Fintech, la educación financiera se vuelve crucial. Las empresas Fintech y las instituciones financieras tradicionales están trabajando



en conjunto para apoyar a los usuarios a entender cuál es el uso y funcionamiento de estas y como se debe de actuar para estar seguros de las transacciones que se realizan.

En resumen, las Fintech han venido cambiando en forma ascendente el escenario financiero en Costa Rica. La incorporación de las Fintech por parte de los usuarios ha venido en aumento lo que es un claro reflejo de que hay mayor aceptación por parte del mercado costarricense.

Conforme los temas de regulación y la educación financiera avancen en el país es probable que el Fintech aumenten su posición se convierta en una herramienta importante en la vida financiera de las personas en Costa Rica.

### ***Número 10***

#### ***Western Unión***

Western Unión actualmente es una compañía de transferencias de dinero que inició como una empresa de telégrafos por el año 1851 como la New York and Mississippi Valley Printing Telegraph Company y se unió con la American Midwest Telegraph Company para convertirse en The Western Unión Telegraph Company. 1871: al inicio del servicio de transferencia de dinero, generaron alrededor de \$9,000.00 lo fue considerado como un gran éxito. Ya para el año 1873: las comisiones aumentaron a un monto de \$58,000.00 por año, con un promedio por transacción de \$80. Para el año 1880 la compañía se expande llegando a México, iniciando mejoras en sus servicios al final del siglo XIX y principios del siglo XX dentro de los cuales podemos mencionar: Se llevaron a cabo varios cambios de avanzada de la empresa lo que se puede denotar en lo siguiente:

1920: Se envió por telégrafo la primera foto que cruzó los océanos desde Inglaterra.  
1933: Se transmitió un telegrama por voz. 1958: Se innova con un servicio de tele printer de consumidor a consumidor. 1964: Se sustituyen los postes y cables por un sistema de microondas. 1974: Se pone en funcionamiento el primer satélite de comunicación comercial en los Estados Unidos. 1982: Western Unión es la primera empresa en tener 5 satélites en órbita. 1996: Western Unión ya tiene presencia en muchos países llegando para el año 1998 a tener 50,000 agencias transformándose en la cadena más grande de transferencia de dinero.

Western Unión no deja de crecer y expandirse llegando a su agencia 250,000 en el año 2005. Con la aparición del Internet Western Unión logra ampliar su servicio logrando posicionarse a nivel mundial con su servicio de transferencias de dinero a nivel mundial.

Para el año 2007 estos son los números reflejados de su operación:

Comisiones \$4.5 billones

Ingreso de Operación \$1.3 billones

Flujo de efectivo de operaciones \$1.1 billones

Empleados Aproximadamente 5,900

Locaciones de agentes aproximadamente 312,000.

### **1.1.2 Delimitación del problema.**

En la guía metodológica de la Universidad Hispanoamericana para trabajo final de graduación 2021 titulada Guía TFG explica, “Delimitación del problema en aspectos temporales y geográficos.” (Universidad Hispanoamericana Costa Rica, 2023, pág. 11)

Las necesidades y requerimientos de las personas en estos tiempos son motivadas por la innovación y por la simplificación de procesos y transacciones que haga más fácil las tareas diarias.

Esta motivación hace que las tendencias y la evolución de las entidades que nos brindan servicios financieros no escapen a esa necesidad de cambio permitiendo una mayor atracción de clientes y por ende retribuciones económicas que aseguran su permanencia en el tiempo y fidelidad hacia sus productos.

Los emprendedores, encontraron el estímulo para desarrollar Fintech, con miras a tener mayores canales de servicio en procura de facilitar la vida de cada uno de los consumidores y asegurar que tener retribuciones bajo ambientes debidamente controlados a fin de reducir gastos innecesarios por riesgos que pueden ser administrados y de acuerdo con el apetito de riesgo asociado.

Parte de los objetivos que desarrollamos en este trabajo es emitir recomendaciones del debido análisis del proyecto con el fin de asegurar la confianza de los usuarios por medio de un adecuado seguimiento de las debidas etapas asegurando transparencia y efectividad en cada una de las transacciones realizadas.

- **Delimitación temporal.**

El proyecto de investigación y actual documento se desarrollará en el primer cuatrimestre del 2024.

- **Delimitación geográfica.**

La investigación y el proyecto se llevará a cabo en Curridabat provincia de San José en el área de Intercambio de Banco Financial.

### **1.1.3 Justificación.**

En la guía de la Universidad Hispanoamericana para trabajo final de graduación titulada Guía TFG explica,

“La justificación consiste en una explicación acerca de las razones por las que se hace la investigación, se refiere a la trascendencia, mediante las siguientes preguntas: ¿Para qué se debe estudiar ese tema?, ¿Por qué se debe estudiar ese tema?, ¿Qué puede aportar a la disciplina o ciencia?, ¿Quiénes se verán beneficiados con los resultados de la investigación y de qué manera se beneficiarán? y ¿qué motiva al investigador a estudiar ese tema? También debe mencionarse el aporte teórico o metodológico que hará el estudio al campo disciplinar.” (Universidad Hispanoamericana Costa Rica, 2023, pág. 37)

La presente investigación es de suma importancia, dado que revisará el flujo contable desde las captura, aplicación, liquidación y contabilización proporcionando recomendaciones para poder ofrecer al mercado otro tipo de servicios asegurando el debido control de sus operaciones que permitan aumentar su rentabilidad y a los clientes otras opciones para que puedan satisfacer sus necesidades.

La presente investigación beneficia al Banco Financial y a la Fintech ya que, proporciona recomendaciones para conocer y establecer información útil para una buena toma de decisiones y/o ejecuciones que ayuden a la empresa con el uso de sus recursos y la debida credibilidad de que las transacciones que sus clientes realicen sean transparentes y seguras para ambas todas las partes.

Es importante que cuenten con apoyo profesional, para tener una dirección que sustente la toma de decisiones a nivel del crecimiento competitivo de la empresa, de esta forma mantener el negocio estable a futuro, obteniendo buenos rendimientos y seguridad.

La necesidad de generar una adecuada investigación se fundamenta en que el valor agregado que se dará sea la base para futuros desarrollos que busquen fidelidad de servicios y clientes asegurando la permanencia en el tiempo.

Recordemos que los productos deben de cumplir con al menos los requerimientos mínimos de control que haga de cada una de las transacciones ejecutadas sean de satisfacción de los clientes y lleguen a los estados financieros de la empresa de una forma íntegra.

- **De conveniencia.**

Este proyecto tiene como finalidad recomendar y buscar la implementación de las mejoras sugeridas que permitan que puedan brindarse más servicios en beneficio de las partes involucradas, logrando satisfacción en los clientes y rentabilidad para las partes.

- **De implicaciones prácticas.**

Apoyar a la toma de decisiones gerenciales para el desarrollo y puesta en funcionamiento de otras facilidades en el Canal Tico Cash desarrollado por la Fintech.

- **De valor teórico.**

Aplicación de los conocimientos adquiridos, en un acontecer real, que integra el análisis objetivo y crítico realizado el servicio Tico Cash.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

Al ser la pregunta de investigación la razón de ser del proyecto y que se pretende contestar es de suma importancia aterrizarla de manera tal que el proyecto nos lleve a contestarla en beneficio de las partes.

Por lo anterior la pregunta que surge, se formula de la siguiente manera:

**¿Cuál es el impacto financiero del proceso Tico Cash y la trazabilidad financiera en el Banco Financiera durante el primer cuatrimestre del 2024?**

### **1.3 OBJETIVOS**

Los objetivos en los que se basa este trabajo, estará conformado por un objetivo general, el cual se encuentra derivado en cinco objetivos específicos, que se desarrollaran en un método mixto secuencial.

#### **1.3.1 Objetivo general**

En la guía metodológica de la Universidad Hispanoamericana para trabajo final de graduación, titulada Guía TFG página 38 explica,

“El objetivo general constituye la finalidad de la investigación. El infinitivo verbal utilizado debe corresponder a un proceso que culmine con lo que este plantea. El objetivo general forzosamente lleva a la conclusión principal de la investigación; debe ser alcanzable en el tiempo establecido y llevar a resultados concretos.” (Universidad Hispanoamericana Costa Rica, 2023, pág. 38)

**Analizar la gestión de riesgo operativo del proceso contable de Tico Cash, en el Banco Financiera y un plan de implementación de sus medidas de mitigación.**

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

En la guía metodológica de la Universidad Hispanoamericana para trabajo final de graduación, titulada Guía TFG explica,

“Los objetivos específicos constituyen los pasos o actividades que se llevan a cabo en la investigación, y se asocian a infinitivos verbales tales como: identificar, describir, caracterizar, demostrar e interpretar. Estos remiten al cómo se lleva a cabo ese proceso. Por cada variable o categoría de estudio, se debe redactar un objetivo específico medible u observable; esos infinitivos verbales caracterizan una acción que consta de varias etapas. Los objetivos específicos deben formularse en el orden en que se espera se irán alcanzando durante la investigación.” (Universidad Hispanoamericana Costa Rica, 2023, pág. 39).

- a) Establecer el contexto e identificar los riesgos del proceso Tico Cash en sus diferentes canales, de Banco Financiam**
- b) Analizar y evaluar los factores asociados a los riesgos identificados, desde la perspectiva causa, efecto y consecuencia a fin de establecer su nivel de severidad; a partir del nivel de impacto y nivel de probabilidad de ocurrencia de los factores de riesgo identificados.**
- c) Establecer el nivel de apetito del riesgo y la zona de aceptación, y su representación por medio del Mapa de Calor de Riesgos del proceso Tico Cash, de Banco Financiam.**
- d) Identificar y detallar ampliamente las opciones de mitigación más apropiadas para cada riesgo ubicado en zona inaceptable.**
- e) Elaborar un plan para la implementación, de las medidas de mitigación sugeridas; considerando plazos, responsables, posibles costos y los beneficios esperados luego de su implementación**

## **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL**



A continuación, mostramos un mapa conceptual con el cual se pretende sea la guía para ir desarrollando este capítulo.

**Figura 1 Marco de referencia**



Fuente: Elaboración propia

## 2.1 MARCO TEÓRICO

Como Marco teórico nos referimos a la revisión de las teorías y los autores que han trabajado el fenómeno de estudio. Esto nos permite dar fundamento teórico sobre el tema específico que se trabajará en la investigación, no aspectos propios de la disciplina general en la cual se inscribe el estudio. Explicitar cuáles preguntas todavía no tienen respuesta.

En la guía metodológica de la Universidad Hispanoamericana para trabajo final de graduación, titulada Guía TFG explica,

“Definiciones de los principales conceptos (variables cuantitativas o categorías cualitativas) a partir de las teorías que trabajan el tema. Cada definición o explicación del concepto debe venir con la referencia de dónde se tomó. Las citas textuales están permitidas, deben elaborarse correctamente.” (Universidad Hispanoamericana Costa Rica, pág. 39)

Los autores que han trabajado en el fenómeno de estudio, que en el presente trabajo se van a desarrollar, así como teorías sobre el tema a continuación, de estos puntos se constituye el marco teórico.

El Marco Teórico está formado de la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha propuesto, lo que quiere decir, el marco teórico sirve para plantear la teoría o conceptos, que a continuación vamos a utilizar, con el fin de desarrollar el proyecto que da vida a la tesis.

El Marco Teórico nos prepara para trabajar de una manera más rigurosa con los conceptos científicos, da a la investigación parámetros y una guía coherente de conceptos.

### **2.1.1 Las Fintech**

Las Fintech conocidas como tecnologías financieras son empresas que ofrecen a los mercados soluciones innovadoras para la realización de transacciones financieras retando los canales tradicionales que hoy existen en el Mercado.

Su nacimiento podemos decir que data de finales del siglo XX o principios de siglo XXI y en los últimos años aumenta su presencia y auge apoyado en varios puntos clave:

1-El auge en el uso del Internet que facilitó la creación de nuevas formas de hacer las cosas y brindar servicios financieros más ágiles y oportunos.

2-La crisis financiera del 2008 provocó que los usuarios se generó una serie de cuestionamientos sobre la seguridad y confianza de los mercados tradicionales ofrecían por lo que esto abrió la puerta para que nacieran y crecieran este tipo de empresas.

3-Otro punto importante en el nacimiento de la Fintech se da con el desarrollo de tecnologías como las nubes, inteligencias artificiales que logran de una forma más eficiente proveer al usuario realizar transacciones desde su móvil o casa sin necesidad de trasladarse en entidades físicas.

El surgimiento de este tipo de empresas se da como una respuesta a las necesidades de los clientes relacionados a accesibilidad, transparencia y eficiencia de los mercados financieros apoyados por los constantes cambios en temas económicos y tecnológicos.

Solamente en la región de Centroamérica y la República Dominicana al año 2023 han nacido 272 empresas de este tipo que brindan dentro de sus servicios, pagos, prestamos, insurtech, cripto, software financiero y hasta bancos digitales.

Para el caso de Costa Rica para este final del año 2023 hay 63 empresas tecnológicas enfocados en estos servicios.

### **2.1.2 Las Fintech en Costa Rica**

De acuerdo con el BCCR las Fintech es la innovación financiera apoyada por la tecnología puede dar lugar a nuevos esquemas de negocio, aplicaciones, servicios o productos con un impacto asociado en los mercados financieros, organizaciones y en la prestación de servicios financieros. Estas innovaciones pueden generarse desde tres tipos de empresas:

- Entidades Financieras Reguladas.
- Nuevas empresas
- Grandes empresas de tecnología.

Detalle de empresas Fintech en Costa Rica

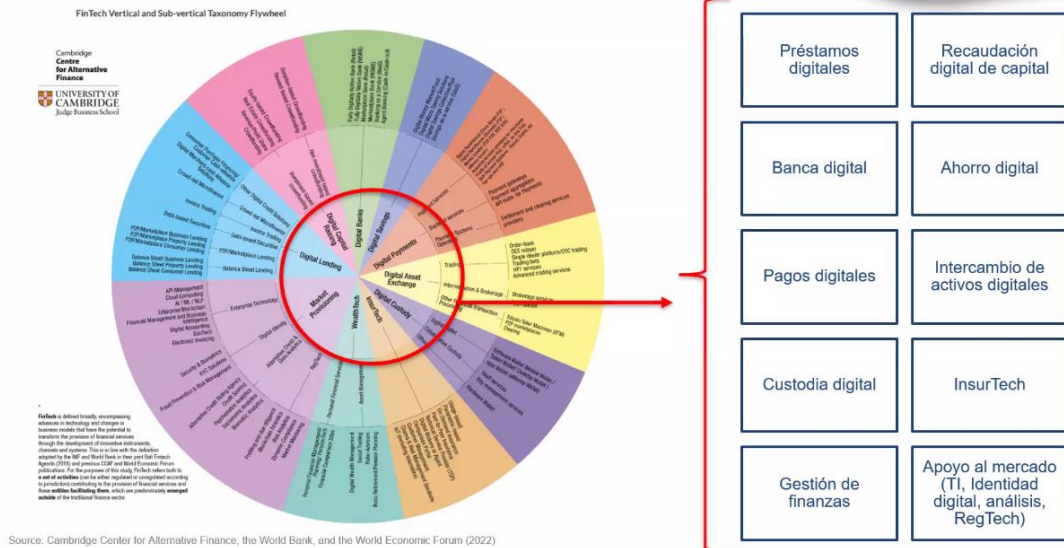
Figura 2 Fintech en Costa Rica



Fuente:(Blomberg, 2023)

Figura 3

## Taxonomía para clasificar modelos de negocio FinTech



Fuente. datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2017).

El sector Fintech generó a nivel mundial ingresos por \$107 mil millones en el año 2020. Por esto Costa Rica ha creado el espacio para incursionar y tomar posición en esta industria la cual es muy nueva y tecnológica.

De acuerdo con el estudio “Mapeo de la oferta Fintech en Costa Rica”, el cual fue elaborado por PROCOMER, en donde ahonda en la dinámica operativa, capacidades de las empresas y la capacidad de exportación del sector Fintech en Costa Rica.

En este informe se calcula que la oferta Fintech en Costa Rica es de alrededor de 45 empresas, integrado por empresas pequeñas (65%), de recién creación (50% con menos de cinco años) y de recursos monetarios 100% costarricense (70%).

Es una oferta con capacidades comerciales desarrolladas. La investigación indica que esta relación se da por la constante interacción con los clientes que permiten hacer mejoras o actualizaciones en lugar de una sola experiencia. Estas relaciones y constantes cambios pueden explicar que el 60% ya exporté. En cuanto a los destinos de exportación que encuentran con gran potencial, un 67% señaló a México como el principal destino, seguido por países como Brasil, Colombia y Chile.

El especialista económico quién trabajo en el estudio, indica que este crecimiento presentado puede ser originado por los cambios y importantes avances en temas de regulación que han tenido esos países. Situación que es uno de los temas que tiene este tipo de industria en Costa Rica, especialmente las tecnologías y actividades tales como blockchain y criptodivisas.

Justamente, Coto asegura que los ecosistemas Fintech líderes a nivel global, como Reino Unido, Singapur y Estados Unidos, han realizado y puesto en funcionamiento políticas de desarrollo y regulación para el sector, logrando una muy buena relación de las Fintech y sus clientes, favoreciendo el crecimiento del sector.

“Las políticas e instrumentos regulatorios específicos para Fintech son clave para el desarrollo del sector: promueven la atracción de firmas de levantamiento de capital y de inversión extranjera directa, generando interés de compradores internacionales, facilitando el desarrollo de infraestructura clave (APIs por ejemplo), brindando seguridad jurídica y aumentando el ritmo de la innovación. Además de que pueden incentivar procesos de formación de talento humano en áreas Fintech.”, menciona Coto.

### **2.1.3 Fintech con sello tico**

Al analizar, más allá de las limitantes y retos del sector, las Fintech costarricenses cuentan con capacidades muy en línea con las tendencias internacionales, mostrando un claro potencial

que pueden tener este tipo de empresas en el sector financiero nacional.

Pedro Beirute Prada, Gerente General de PROCOMER, manifiesta cómo un ejemplo de ello son las empresas de este sector están desarrollándose en sectores innovadores como regtech, insurtech y criptodivisas, blockchain

En dicho estudio, el sector de medios de pagos y transferencias en el que se especializan la mayor cantidad de empresas (70%). Seguido por infraestructura en servicios financieros (65%) y blockchain (35%).

Uno de los aceleradores de este proceso de desarrollo fue el impacto global provocado por el COVID-19 impulso la digitalización en el segmento de pagos, lo cual explica que sea uno de los más cambiantes. Un 25% de la inversión global en el sector Fintech estuvo pro el desarrollo de medio de pagos , lo cual fue notorio y tendencia de las Fintech a brindar este tipo de servicios.

Prueba de ello indica que 10,8 millones de latinoamericanos realizaron su primera transacción de compra en línea durante la pandemia , lo que impulso mayor aporte en pagos en línea y banca digital.

“El sector Fintech en Costa Rica es muy nuevo, este tiene grandes oportunidades de crecimiento. Ejemplo de ello es que un 60% de las empresas dijeron ya haber logrado exportar. Hay retos y en PROCOMER estamos conscientes de los esfuerzos de promoción comercial que deben hacerse para contribuir a la consolidación del sector”, concluyó Beirute. (Procomer, 2022)

### **Actividades primarias**

En este caso de estudio actividades de valor primaria son aquellas que le un valor y una ventaja competitiva de la Fintech por la facilidad brindada sobre las formas o canales tradicionales para la realización de transacciones y que están directamente relacionadas con los productos o servicios financieros. Por ejemplo, las actividades primarias de una Fintech serían entre otras las plataformas tecnológicas.

De las actividades primarias podemos mencionar:

### **Plataformas tecnológicas de servicios financieros:**

Nos referiremos a esto a todo el desarrollo tecnológico que permite el flujo electrónico de transacciones de carácter financiero como por ejemplo transferencias de fondos por medio de un teléfono inteligente y que son de carácter complementario.

### **Actividades Secundarias**

Las actividades secundarias de una Fintech podríamos indicar que son aquellas que promueven el uso de los servicios brindados al usuario y dentro de estas podemos mencionar:

Marketing Digital que consiste en toda la estrategia electrónica para la divulgación de los productos y servicio ofrecidos.

Desarrollo de nuevos productos o servicios que van de acuerdo con las tendencias y necesidades de los clientes en un mercado sumamente cambiante.

Colaboraciones con otras empresas financieras permitiendo el crecimiento de operación y accesibilidad a otros servicios financieros que se ofrecen al mercado.

Desarrollo de nuevas tecnologías que van de acuerdo con el surgimiento y crecimiento del mercado.

Seguridad cibernética que garantiza al usuario la adecuada seguridad de los sus datos de los clientes y de las transacciones realizadas por ellos.

### **Actividades Terciarias**

Podemos mencionar son aquellas que le pueden dar soporte a la actividad desarrollada e implementada por las Fintech en las actividades primarias y secundarias

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

Nos referimos a la estructura teórica que sustento la investigación y que permite tener una visión de aquellas variables o términos que son usados en el proceso investigado.



### **2.2.1 MasterCard**

MasterCard (NYSE: MA) es una empresa multinacional de servicios financieros con sede en, Nueva York, Estados Unidos, la cual hace más simple las transferencias electrónicas de fondos en todo a nivel mundial. La forma de poder lograrlo es mediante el uso de tarjetas de crédito, débito, prepago, regalo y monedero con su marca.

MasterCard proporciona a los intermediarios el uso de la franquicia para poder ofertar programas de crédito, débito, prepago y acceso a efectivo a sus clientes. Esta empresa no es emisor de tarjetas, no otorga créditos ni establece tasas y tarifas para los consumidores. Esto lo ejecutan los que representan la franquicia.

### **2.2.2 Visa**

Visa Internacional es una empresa multinacional de servicios financieros con sede en California, Estados Unidos y actualmente en San Francisco.

Esta compañía que facilita las transferencias electrónicas de fondos en todo el mundo, mediante el uso de tarjetas de crédito, débito, prepago, regalo y monedero con la marca Visa. Esta empresa no es emisor de tarjetas, no otorga créditos ni establece tasas y tarifas para los consumidores. Esto lo ejecutan los que representan la franquicia.

### **2.2.3 Incoming**

Incoming nos referiremos el flujo transaccional de datos entrante enviado por las marcas, producto de las transacciones que realizan nuestros tarjetahabientes en comercios que están procesando transacciones con otro Banco adquirente, sean transacciones locales como internacionales.

#### **2.2.4 Outgoing**

Nos referimos al flujo Transaccional de datos enviado a las marcas producto de las transacciones que realizan otros tarjetahabientes de otros bancos emisores en comercios que están procesando transacciones con nuestro banco.

#### **2.2.5 Emisor**

Si lo analizamos desde el punto de vista de comunicación podemos decir que el emisor es aquella fuente que genera mensajes o que reproduce una base de datos de la manera más fiel posible sea en el espacio o en tiempo. Para este trabajos de investigación nos referiremos como emisor a la compañía que tiene la representación y el derecho de poder emitir tarjetas de crédito o débito al mercado en donde opere.

#### **2.2.6 Adquirente**

Entenderemos por adquirente al banco que tiene la relación comercial con la Fintech y que es el intermediario entre la marca y el cliente.

#### **2.2.7 As400**

Conceptos que manejados por la organización Banco “Financial”, que se refiere al servidor proporcionado por IBM, en el cual se encuentra almacenado el sistema de negocios de Banco financiero, producto tarjeta de crédito y débito (Manual operativo tasa cero, 2018, pág. 1).

### **2.2.8 Conatrcash**

Tabla del as 400 en donde se almacena las transacciones realizadas por los clientes de TicoCash, tanto los Pull, Push y Reversal.

### **2.2.9 Liquidación**

Entenderemos por liquidación al proceso que realiza las marcas que incluye las transacciones de Tico cash correspondientes a las transacciones pagadas por las marcas en su proceso de pago a los Bancos.

### **2.2.10 Pull**

Por Pull entenderemos las transacciones originadas por los clientes de Tico cash que corresponden al envío o pago de servicios. En el cliente origen representa un debito en su cuenta.

### **2.2.11 Push**

Por Push entenderemos la transacción de recepción de fondos enviado por otro cliente cash. En el cliente la transacción push representa un crédito en la cuenta del cliente.

### **2.2.12 Reversall**

Como reversal nos vamos a referir a las transacciones originadas por las reversiones originada por fallas en el sistema transaccional.

### **2.2.13 Sinpe Movil**

SINPE Móvil es un producto dirigido al segmento de pagos de bajo importe, el cual es un servicio dirigido usuarios del Sistema Financiero Nacional y con el fin de que ellos puedan realizar transferencias electrónicas de dinero a cuentas vinculadas a números de teléfono móviles.

Este proceso de Transferencias puede ser realizado desde canales de banca electrónica (Banca SMS, Banca Web Móvil, Banca App, Banca en Línea o Red de Cajeros Automáticos).

Es un servicio de que ofrece a los usuario seguridad, accesibilidad y una amplia cobertura en el territorio nacional.

### **2.2.14 Croos Border**

Cuando hablamos de Cross border, nos referiremos a aquellas transacciones financieras de envió o recepción de dinero que traspasa las fronteras de un país o región., comenzando en una jurisdicción y terminando en otra. (iebschool.com)

### **2.2.15 Servicios Públicos**

Servicio público es toda actividad que se ejecuta con el fin de a satisfacer, de manera diaria y continua, una necesidad de la sociedad que faciliata el diario vivir . Esta brindación de servicios puede ser dada por el gobierno o por empresas privadas bajo regulación del estado y con previa autorización.

Para este caso entenderemos como servicios públicos Agua Luz y telefonía.

## **2.3 CONCEPTOS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

### **2.3.1 Actividades de Control**

Son todas aquellas actividades que permiten valora y controlar los diferentes procesos o actividades que las empresas o compañías ejecutan. Estas políticas y procedimientos que permiten minimizar perdidas por actividades o procesos no controlados. Estas actividades de control están de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, (Ley General de Control Interno #8292 CGR Artículo 2).

### **2.3.2 Administración Integral de Riesgos**

Es el proceso por medio del cual una entidad financiera administra y ejecuta tareas de identificación , evaluación, monitoreo, control, mitigación , estableciendo los riesgos a los cuales se encuentra (SUGEF 2-10, 2017, pág. 6).

### **2.3.3 Atender riesgos**

Es el proceso en el cual se define como actuar ante la administración de riesgos identificando las consecuencias que pueda tener cuando se presente. (LA GACETA 134, 2005, pág. 2).

### **2.3.4 Consecuencia**

Son todos los efectos que se dan Cuando se presenta un evento de riesgo este puede ser expresado cualitativa o cuantitativamente, sean pérdidas, perjuicios, desventajas o ganancias (SUGEF 18-16, 2016, pág. 2).

### **2.3.5 Evento de riesgo**

Es el evento que se da en una empresa el cual puede ser de e origen interno o externo, los cuales pueden provocar pérdidas financieras para la entidad. Puede ser de dos tipos: los que se han materializado o aquellos que pudieran producirse (SUGEF 18-16, 2016, pág. 6).

### **2.3.6 Evento**

Incidente o situación que podría ocurrir en un lugar específico en un intervalo de tiempo particular (LA GACETA 134, 2005, pág. 2).

### **2.3.7 Factor de riesgo**

Causa u origen de un evento de riesgo operativo. Los factores son los procesos, personas, tecnología de información y eventos externos (SUGEF 18-16, 2016, pág. 6).

### **2.3.8 Nivel de riesgo**

Indicador que es generado por el grado de exposición al riesgo que se determina a probabilidad de ocurrencia del evento y impacto potencial sobre el cumplimiento de los objetivos fijados, permite establecer la importancia relativa del riesgo (La Gaceta 134, 2005, pág. 2).

### **2.3.9 Probabilidad**

Medida o descripción de la posibilidad de ocurrencia de un evento (La Gaceta 134, 2005, pág. 2).

### **2.3.10 Proceso Crítico**

Proceso indispensable para la continuidad del negocio y sus operaciones (SUGEF 18-16, 2016, pág. 7).

### **2.3.11 Proceso**

Es el conjunto de actividades se producen, de acuerdo a diferentes condiciones , tiempos a servicios que puede ser de valor para tanto clientes internos o externos (SUGEF 18-16, 2016, pág. 6).

### **2.3.12 Riesgo**

Es todo aquello que pueda provocar pérdidas económicas provocada por situaciones adversas. Referidos a instituciones financieras podemos citar: riesgo de crédito, riesgo de precio, riesgo de tasas de interés, riesgo de tipo de cambio, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo de tecnologías de información, riesgo legal, riesgo de reputación, riesgo de legitimación de capitales y riesgo de conglomerado (SUGEF 2-10, 2017, pág. 7).

En este intervienen 3 factores a saber:

Riesgos de Procesos

Riesgos de Personas

Riesgos de Tecnología

**Figura 4 Riesgos Externos**



Elaboración Propia.

### **2.3.13 Riesgo de Tecnologías de Información (TI)**

El riesgo de Tecnológico es el riesgo que puede ser provocado por el uso de tecnología y la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de este, el cual puede afectar desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos de la entidad, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información (SUGEF 2-10, 2017, pág. 8).

### **2.3.14 Riesgo de tipos de cambio (o riesgo de tipo de cambio o riesgo cambiario):**

La sugeff en el capítulo 2 página 7 del año 2017 establece como riesgos de tipo de cambio a la posibilidad de sufrir pérdidas provocadas por los cambios abruptos en los tipos de cambio de la moneda extranjera versus nuestra, Entre los riesgos de tipo de cambio podemos mencionar riesgos de conversión, riesgos de posición en moneda extranjera y riesgos de transacciones.



### 2.3.15 Riesgo operativo

Son aquellos riesgos que pueden provocar pérdidas provocados por fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y el riesgo de tecnologías de información, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación (SUGEF 2-10, 2017, pág. 8).

**Figura 5 Procesos de riesgos**



Fuente : Elaboracion Propia

### 2.3.16 Riesgo residual

Es el nivel restante de riesgo luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo (Estándar Australiano, 1999, pág. 5).

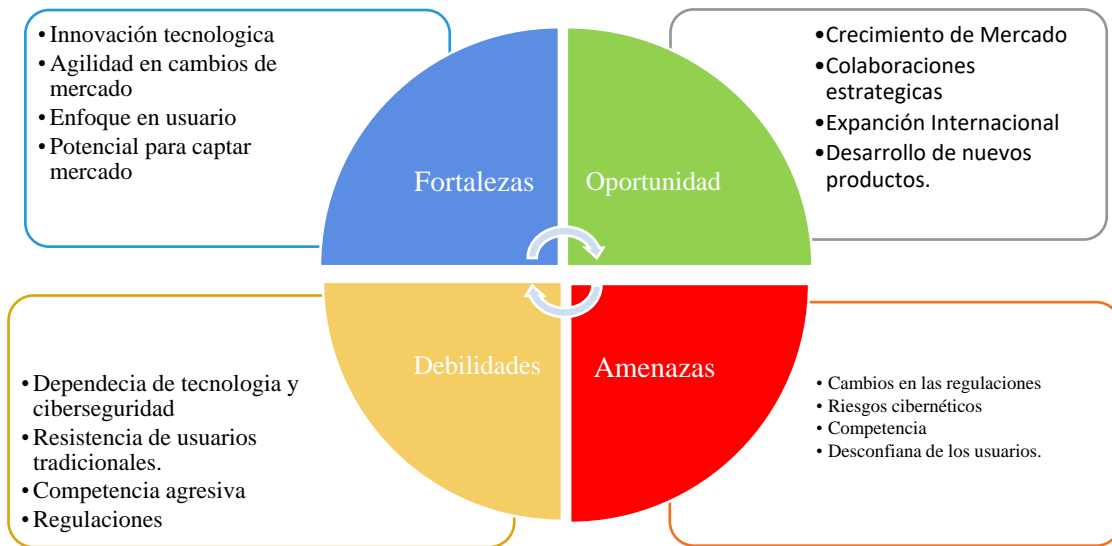
### 2.3.17 Tolerancia al riesgo

La tolerancia es el nivel máximo de riesgo que la entidad está dispuesta a soportar. (SUGEF 18-16, 2016, pág. 7).

### 2.3.18 Valoración del riesgo

Es toda aquella valoración y análisis de los riesgos que puede tener una compañía, sea riesgos internos o como externas y que tienen un carácter representativo ya que pueden afectar el alcance de los objetivos previamente fijados por la administración y líderes de la empresa. (Ley General de Control Interno #8292. CGR Artículo 2)

**Figura 6 Análisis F.O.D.A**



Fuente: Elaboración propia

- **Fortalezas:**

Las fortalezas de una empresa o proyecto reflejan las capacidades, elementos positivos que poseen, para lograr la diferenciación en el mercado, con respecto a la competencia.

- **Debilidades:**

Las debilidades de una empresa son los problemas o elementos negativos, estos restan capacidad para lograr objetivos, una vez identificados, se tiene la obligación de cambiar.

- **Oportunidades:**

Las oportunidades de una empresa o proyecto son todas aquellas situaciones positivas a la empresa, generan nuevas opciones y pueden llegar a ser utilizadas para el crecimiento del proyecto o empresarial.

- **Amenazas:**

Las amenazas de una empresa impiden alcanzar objetivos propuestos, son situaciones que pueden llegar a ser negativas para el proyecto o empresa, se encuentran a lo externo de la empresa.

## **2.4 MARCO CONTEXTUAL**

Según la guía metodológica de la Universidad Hispanoamericana para trabajo final de graduación 2021 titulada Guía TFG explica,

“Explicación del contexto donde se trabajará: características geográficas del lugar, características demográficas de la población y aspectos históricos de la institución u organización en la cual se llevará a cabo el estudio. En todo momento se debe citar la fuente de donde se obtuvo la información” (Universidad Hispanoamericana Costa Rica, 2021, pág. 40).

Este estudio se llevará a cabo en la provincia de San José en el cantón de Cipreses de Curridabat.

El estudio se realiza por medio de la datos solicitados y entrevistas al personal del departamento de Intercambio del Banco Financiam.

## **2.4.1 Antecedentes de la organización**

### **Historia de Banco Finacial**

Banco Finacial es una organización que al día de hoy tenemos de 70 años de experiencia en ofrecer sus productos. Cuenta 4.4 millones de clientes en toda la región, los que son atendidos por casi 20.000 colaboradores.

La compañía inició sus operaciones en 1952 llamándose Banco de América en Nicaragua, lo cual se convirtió en uno de los primeros en ser pioneros de la colocación de tarjetas de crédito. Se enfocó en abrir sus sucursales en los diferentes países hasta que en la década de los '90 se convirtió en uno de los primeros Grupo Financiero que abarca toda Centroamérica.

Actualmente está enfocado en satisfacer las necesidades de los clientes, con un objetivo claro de evolución y desarrollo para la Banca digital, Comprometidos con el entorno cambiante al día de hoy as de 2.1 millones de clientes utilizan su banca en línea lo cual es de las más utilizadas en centro América.

Actualmente se enfoca en la temática de objetivos sostenibles de esa forma impacta numerosas personas y crecimiento económico y mejora la calidad de vida.

### **Misión:**

La visión del banco es ser digital de esa forma lograr dar soluciones financieras de forma digital que ofrezca un valor agregado.

### **Valor Económico**

Su objetivo económico es la generación de la riqueza, siendo transparentes antes sus clientes y público en general.

## Valor Social

- Convertirse en líderes de educación financiera, digital y social
- Ser un banco inclusivo en género, así como la creación de conexiones fuertes entre sus colaboradores.
- Desarrollo y erradicación de la pobreza entre los colaboradores del Banco Financial al 2027.

## Valor Ambiental

- Ser un banco líder en Carbono Neutral, así como en la parte de manejo de residuos y aguas en el año 2025.
- Ser un Banco que impulsa en las regiones donde opera.

## Visión:

Ser líder en las comunidades de toda la región por tener al alcance de forma rápida y sencilla los medios tecnológicos de pago, ser sólidos, y estar siempre conectados a nuestros clientes en sus soluciones simplificando sus vidas , de esa forma la realización de sus sueños y el logro de sus metas será de forma más simple.

## Valores

**Integridad:** Somos éticos y transparentes en lo que hacemos y trabajamos.

**Excelencia:** Servir con la mejora continua, siendo más veloces en sus atenciones.

**Pasión:** Comprometidos amando lo que hacemos para servirle a nuestras comunidades.

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO**

El enfoque principal es la creación de soluciones financiera digitales al alcance de un click , de esta forma seremos más inclusivos generando facilidad y simplicidad.

## **FINTECH**

### **Visión**

Vamos abriendo nuevos caminos con las herramientas necesarias y un equipo de expertos para superar retos, reinventar lo que existe y crear desde cero. Conectamos a las personas a través de la tecnología generando mejores y más seguras soluciones.

### **Misión**

Crear experiencias de pago que te facilitan la vida.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

En el desarrollo de este apartado se describirá las decisiones tomadas referente al marco; así como todos los datos recaudados del análisis, estructura, decisiones a tomar y mejora en el proceso. El enfoque del análisis medirá su alcance y los objetos de estudio que se investigaran.

### **3.1 ENFOQUE**

La investigación permitió analizar conceptos e ideas abstractas de manera minuciosa utilizando el método de investigación, la base teórica que adquirimos nos permite averiguar y entender el proceso ejecutado.

La investigación que se realizó es de carácter teórica, ya que se identifica el marco donde se amplían los conceptos y aprendizaje referentes a los pasos que se llevan en las cuentas contables del sistema, ligado a los riesgos actuales, así como de mejora asociados, lo cual se requiere plantear y crear un modelo y proyecto de mejora en el sistema que actualmente se tiene en la entidad para el seguimiento y control del proceso.

La investigación teórica o básica "...es aquella actividad orientada a nuevos conocimientos y campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato".

Su objetivo es crear un cuerpo de conocimientos teóricos en algún capo de la ciencia" (Barrantes Echavarría, investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo, 2013, pág. 64)

El marco metodológico permite identificar, analizar y descubrir supuestos del estudio para el entendimiento de los datos, a partir de conceptos teóricos identificados en el día a día para desarrollar dentro del proyecto de investigación.



El proyecto será supervisado por los expertos del área, de esa forma se pondrá a clara el “Como”, los datos nos confirmaran los objetivos a los cuales daremos respuesta para obtener toda la investigación.

El proyecto será supervisado por los expertos del área, de esa forma se pondrá a clara el “Como”, los datos nos confirmaran los objetivos a los cuales daremos respuesta para obtener toda la investigación.

Se realizarán entrevistas lo cual nos indicara un enfoque cualitativo que arrojará información válida de los expertos para obtener un mayor conocimiento real del día a día y su operativa relacionada.

### **3.2 ALCANCE**

Cuando mencionamos el alcance de una investigación nos referimos a la forma en cómo se mide el objetivo de estudio el cual se ejecutará durante un lapso de tiempo definido, el cual se podrá analizar e investigar sobre el proceso a fondo, cuando se inicia con la revisión de un proceso o flujo de cualquiera área operativa sin importar la entidad, tendrán siempre ligados riesgos operativos del proceso, por lo cual el énfasis primario de y sistemático de esta investigación será de forma Micro, lo cual se desarrollará y centralizará en el Departamento de Intercambio para el proceso de modelo transaccional y contable del producto tico cash y el plan de implementación de la captura aplicación y liquidación de los servicios que se ofrecen en el mercado de Costa Rica, I cuatrimestre 2024

#### **3.2.1 Alcance Cualitativo Descriptivo**

Este alcance busca investigar de una forma objetiva, innovadora y entendible los procesos, sea la información conocida o poco explorada de lo que se podría obtener del estudio,

el nivel de profundidad al cual se llegue para el entendimiento del proceso se ejecutó de forma planificada y con toma de decisiones.

Esta investigación de trabajo final se desarrollará bajo el concepto de Cualitativa, ya que se da por medio de una generación en la recolección y desarrollo de datos e información, lo cual no incluirá cálculos matemáticos de alto valor, se realiza una escala de valores para la identificación de los riesgos y su impacto.

“El método cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” Hernández, Fernández y Baptista (2010).

### **3.2.2 Alcance descriptivo**

Este trabajo de investigación se desarrollará por medio de un alcance descriptivo lo cual se basa en describir aquellas cualidades y características del objeto de estudio, se profundizará en sus conceptos básicos lo cual permitirá el detalle y su comportamiento.

La investigación descriptiva es el nivel de inicio de investigación, y es base de otros tipos de investigación; además, se puede indicar que la mayoría de los tipos de estudios tienen de aspectos de carácter descriptivo. La investigación descriptiva se basa en las preguntas que se formula el investigador; cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, estas se formulan a nivel descriptivo y se prueban dichas hipótesis Bernal Torres Cesar Augusto (págs. 113, 2006).

La descripción, funcionamiento y comportamiento del ciclo contable es basada en hechos y conclusiones de la investigación, lo cual serán correctas y apegadas a la realidad ejecutada en el día a día.

### **3.2.3 Alcance correlacional**

Este concepto se aplica cuando existe una comparación y relación ya sea positiva o negativa entre dos o más conceptos, basado en un mismo patrón de estudio, para lo cual esta correlación no aplicara para esta investigación.

El alcance correlacional se presenta en un punto medio y tiene como finalidad medir el grado de asociación y/o relación entre dos variables o categorías desde un enfoque cuantitativo (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018)

### **3.2.4 Alcance explicativo**

El alcance explicativo busca establecer las causas de los sucesos o eventos que se estudiaron, así como algunas condiciones que se presentan. En el alcance podrá incluir alcances explicativos, descriptivo y correlacionales con el fin de poder determinar y explicar un hecho para conocer con profundidad los elementos implicados.

Para poder definir que una investigación explicativa se debe de tomar en consideración algunos parámetros como: Comprobar una hipótesis construida de variables capaz de establecer una correlación entre las mismas.

El proceso de la descripción explicativa nos ayuda a obtener conclusiones y explicaciones que generen un valor agregado a las diferentes teorías.

Según lo descrito en el párrafo anterior podemos indicar que esta investigación será de alcance de tipo descriptivo y exploratoria.

Para esta investigación se utiliza el alcance descriptivo y exploratorio, se utilizó debido a que se hace la investigación de la variable de la cuenta contable y mejora del proceso durante la investigación se realiza el alcance explicativo, descriptivo y de investigación basado en la recolección y análisis así como su interpretación de los datos recolectados durante el proceso,

esto con el fin de ejecutar el análisis del modelo transaccional y contable del producto Tico Cash y brindar la mejora en el proceso de su captura, aplicación y liquidación de los servicios que se ofrecen por lo cual se aplicara un FODA ya que de esta forma se pudo obtener el conocimiento de las ventajas y desventajas competitivas con las que cuenta Tico Cash.

### **3.3 DISEÑO**

En esta investigación el diseño de trabajo y de acuerdo con el enfoque que se determinó anteriormente, se define un diseño no experimental, quiere decir, que se utiliza la recolección de datos asociado al subtipo del estudio del caso descriptivo lo cual analizara los datos cuantitativos y cualitativos.

El diseño no experimental se entrelaza con otros elementos metodológicos como el enfoque, las técnicas, recolección, medición y análisis de datos

La metodología utilizada usualmente crea un sesgo mínimo de los datos en investigación y aumenta la confianza de la información recolectada y analizada.

Según los diseños de investigación se procede con la descripción.

#### **3.3.1 Diseños no experimentales**

Mousalli-Kayat (2015) definido diseños no experimentales como:

“La selección y asignación aleatoria, ayuda a asegurar que los sujetos de los grupos control y experimentales son similares desde el inicio del estudio, aunado al control de variables externas, generan mayor confianza en que la manipulación “causó” el resultado observado, que es el fin último de la investigación explicativa o confirmatoria”

Este tipo de diseños se utiliza en las investigaciones educativas y pedagógicas, se puede considerar dentro de este estudio dos variables o conceptos.

## •Diseño transversal

Cvetkovic-Vega et alt., (2021)

“El elemento clave que define a un estudio transversal es la evaluación de un momento específico y determinado de tiempo, en contraposición a los estudios longitudinales que involucran el seguimiento en el tiempo. Los estudios transversales son útiles para la determinación de la prevalencia de una condición, de ahí la sinonimia utilizada como “estudios de prevalencia”.

Los diseños transversales basados en las investigaciones de observación miden una o varias características lo cual se puede clasificar de una forma más simple y sencilla en el desarrollo de la investigación, la información que se obtiene es del presente por el estudio observacional determinando su prevalencia.

Algunas herramientas que se utilizan para la obtención de la información son cuestionarios, entrevistas y la combinación de ambas, el diseño transaccional es una investigación observacional e individual donde se puede medir y categorizar variables dadas en el momento y clasificarlas de forma simple.

## • **Diseño longitudinal**

Los Diseños longitudinal se pueden obtener al realizar diferentes medidas o pruebas en un tiempo determinado, también se puede llamar medidas repetidas más de dos, series temporales y diseños en panel a lo largo de la investigación, la diferencia de un estudio transversal sobre uno longitudinal es que en el transversal se trabaja con solo una o varios análisis en un solo momento. “Con los diseños longitudinales el investigador incorpora, dentro de la estructura del modelo, el factor tiempo que se convierte en uno de sus elementos determinantes” (Bono, 2012). Esta investigación es de diseño transversal ya que se analiza en un tiempo determinado la aplicación Ticos Cash, así como las mejoras en el proceso contable.

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

El objeto de estudio es el modelo transaccional y contable del producto tico cash y el plan de implementación de la captura aplicación y liquidación de los servicios que se ofrecen en el mercado de Costa Rica, se utilizara la herramienta Tico Cash y su proceso contable como unidad de análisis de manera implícita como explicita, es requerida la identificación y su uso de forma detallada para esta investigación.

#### **3.4.1 Población**

Para el estudio de esta investigación se trabajó con el proceso contable de la aplicación Tico Cash para el último semestre del 2023, por lo cual la muestra es no probabilística por conveniencia, lo que indica que es seleccionada por conveniencia para este trabajo final de investigación.

#### **3.4.2 Área de estudio**

La investigación se realizó en el Departamento Contable y Financiero en la empresa Banco Financiera, en la empresa Financiera ubicada en la provincia de San Jose (Costa Rica), Curridabat.

### **3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La Fuente que se empleara para esta investigación es de forma primaria ya que, la cual será recolectada por medio de entrevistas y el criterio experto de los diferentes profesionales del área, las mismas son fuentes confiables y tienen toda la validez que se requiere para el proceso de investigación, La fuente primaria es aquella que se origina de manera original y nueva: “Las fuentes primarias o directas son las que proporcionan información de primera mano” (Barrantes 2013 pág. 127). La cita anterior confirma que la fuente d esta investigación es primara.

En esta investigación se utilizó las transacciones y comportamiento contable de la aplicación Tico Cash para el último Semestre del 2023.

### 3.5.1 Entrevista

La entrevista es un instrumento técnico que se utiliza de forma sencilla y muy coloquial para obtener información necesaria que sea de fuentes confiable para el análisis de datos para la investigación a realizar, “Cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (Hernández, Fernandez & Baptista, 2010, pág. 217), se utiliza el método de preguntas o de conversación para la recolección de a información.

#### 3.5.1.1 Tipos de entrevistas

Las entrevistas se definen según lo que requiera obtener de información para la investigación y se estructura según la recolección de la información a fin de la obtención de respuestas verbales o de observación sobre la investigación propuesta.

La técnica de la observación nos ayuda con la obtención de datos y comportamientos del proceso contable lo cual identificara como es el proceso ejecutado entre los movimientos que se generan y si existe algún punto de ruptura dentro del proceso.

Se realizará el análisis contable en la herramienta de Excel enfocado en todo el proceso contable de la aplicación y liquidación de Tico Cash.

**Figura 7 Base de entrevista.**



Fuente: Elaboración propia

### **3.5.1.2 Técnicas de investigación**

Las técnicas empleadas para este trabajo final de graduación están contempladas en la información de variables primarias y secundarias “La técnica es solamente los instrumentos puestos a disposición de la investigación, además, de la aplicación de estos específicamente en el plano metodológico y su forma especial de ejecutarlo” (Chayoga, 2008), la información obtenida es de las fuentes primarias, no es manipulada o sesgada, se ha indicado así como se ha recibido la información lo cual la información es muy objetiva y fidedigna para el trabajo de investigación.

Se requiere la aplicación de fuentes de información con el objetivo de construir el marco teórico del estudio, y la creación del planteamiento del análisis y sistematización de la información

## **3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS**

Cuando hablamos de las variables lo podemos definir en que: son todas aquellas cualidades y características que pueden variar según el individuo o grupo que este en estudio, es todo lo que se puede medir, controlar y estudiar, en una investigación Se definen dos variables principales, la definición conceptual y la definición operacional.

- **Definición conceptual**

En el entorno conceptual podemos identificar el entorno que lo rodea, así como los riesgos y prioridades que se ejecutan en el proceso por lo cual se deben tomar acciones para mitigar el proceso.

- **Definición operacional**

Se realiza la recopilación de datos y poder identificar su situación actual, cada efecto identificado deberá de ir acompañado de su nivel de impacto y medidas acordes a su riesgo.



### **3.6.1 Variable: Herramientas base.**

#### **3.6.1.1 Cuenta Contable**

##### **Definición conceptual**

Se puede definir como "Es el nombre genérico que se asigna a un grupo homogéneo de bienes, servicios o valores que registran en contabilidad" (Figueroa, 2019) concepto sencillo de contabilidad básica aplicado en todas las organizaciones que emplean su contabilidad.

##### **Definición operacional**

El análisis de la cuenta contable nos permitirá evaluar cada transacción contable ejecutada en el proceso de Tico Cash, su trazabilidad revelara su aplicación y liquidación de cada registro por lo cual se puede evaluar que impactos tiene en las decisiones que se toman después de efectuados permitiendo un punto de mejora en el proceso.

#### **3.6.1.2 Contabilidad**

##### **Definición Conceptual**

Definiremos algunos conceptos de contabilidad

"La contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar las decisiones" (Horngren & Harrison. 1991) "La contabilidad es el arte de interpretar, medir y describir la actividad económica" (Meigs, Robert., 1992) "La contabilidad es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, la situación financiera de las empresas, los cambios en la posición financiera y/o en el flujo de efectivo" (Catacora, Fernando, 1998) "La contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información

razonada, en base a registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado" (Redondo, A., 2001)

### **Definición Operacional**

La contabilidad es un estudio o técnica que es la encargada de clasificar las operaciones transaccionales de un negocio con el objetivo de interpretar los datos, lo cual mostrara la rentabilidad y capacidad financiera de la empresa o producto.

La contabilidad para este proceso nos indica cuál es su capacidad financiera en el producto Tico Cash.

### **3.6.1.3 Cuenta**

#### **Definición Conceptual**

Es el nombre que se le asigna en forma estructurada a una serie de transacciones u operaciones que presentan características similares relacionados a un proceso específico, donde se anotan los aumentos y disminuciones que sufre un, como consecuencia de las transacciones u operaciones practicadas por el negocio. (Barajas, D. T. G. 2012)

#### **Definición Operacional**

La cuenta es el nombre que se le da al producto y a la transacción que recibe de ella misma productos de todos los movimientos que se reciben de ella, la cuenta contable de Tico Cash es producto de las transacciones monetarias que se reciben.

### **3.6.1.4 Partes de la cuenta**

#### **Definición conceptual.**

Una Cuenta tiene dos principales partes, del lado izquierdo llamado DEBE y un lado derecho llamado HABER. Lo que se registra al debe debita la cuenta y, lo que se registra al Haber significa acreditar la cuenta. (Barajas, D. T. G. 2012)

### **Definición Operacional**

Para el control y seguimiento de la cuenta Tico Cash siempre deberá de contar con las dos partidas contables Debe y haber, lo cual le da la razón de ser a la cuenta contable.

### **3.6.1.5 Saldos de las cuentas**

#### **Definición conceptual**

El saldo de una cuenta es el saldo de la cuenta resultante de diferencia entre los Débitos con Créditos. Pudiendo ser Saldo Deudor si él Debe es mayor que el Haber y Saldo Acreedor si el Haber es Mayor que él Debe. (Barajas, D. T. G. 2012)

#### **Definición operacional**

El saldo de la cuenta nos indicara si es una cuenta acreedora o deudora, sin embargo, esta cuenta al ser transaccional su objetivo es que se mantenga en equilibrio según las transacciones que se efectúan día a día sin exceder los SLA Correspondientes al proceso previamente definido.

### **3.6.1.6 Análisis F.O.D.A**

#### **Definición conceptual**

Por medio del Estudio de un FODA podemos identificar aquellas debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de una empresa en el proceso de Tico Cash, según el enfoque realizado

podremos definir e identificar posibles oportunidades de mejora, así como el cierre en posibles brechas dentro de la organización.

### **Definición operacional**

El estudio determina los puntos de quiebre o dolor que se pueden contemplar dentro del proceso, también indica cuales son las fortalezas que se deben de relucir dentro de la misma para darle su continuidad y fuerza.

1. Identifica amenazas
2. Identifica las fortalezas
3. Indica las debilidades
4. Mejora de Oportunidades

### **3.6.1.7 Volumen de Transacciones**

#### **Definición Conceptual**

Volumen de transacciones se refiere al número de transacciones que tienen lugar dentro de un período de tiempo determinado. De forma simple, se puede decir que son la cantidad de actividades o transacciones que pueden ser usadas para medir o manipular una variable(rosel,1986)

#### **Definición Operacional**

Nos referiremos al flujo de transacciones realizadas por los clientes de Tico Cash en el día a día que serán reflejados en la liquidación de las cuentas

### **3.6.1.8 Seguridad de Transacciones**

#### **Definición Conceptual**

La seguridad de transacciones asegura que los usuarios que intentan ejecutar una transacción están debidamente autorizados de acuerdo a los protocolos establecidos a realizarla y que se cumple con los protocolos definidos para proporcionar la debida seguridad sobre todo en las transacciones realizadas por internet. (Wikipedia.org)

#### **Definición Operacional**

Este concepto será aplicado por los requerimientos de seguridad establecidos por la organización. El cliente para su aseguramiento deberá de registrarse en la aplicación lo cual le permitirá obtener un ID y Password personal asegurando el ingreso de forma segura.

### **3.6.1.9 Tipo de transacción P2P**

#### **Definición conceptual.**

Los pagos P2P (persona a persona) son transacciones de dinero que se realizan entre dos personas sin la intervención un intermediario financiero. Las transferencias de dinero entre particulares realizadas a través de aplicaciones móviles, banca móvil, redes sociales o por Internet.

#### **Definición Operacional**

Nos referiremos a las transacciones que realiza un cliente matriculado en la aplicación a otro cliente sin intermediación de un banco.

### **3.6.1.10 Comisiones**

#### **Definición Conceptual**

La comisión es el rubro monetario que fija una entidad u organización y que es cobrada al usuario por la realización de transacciones comerciales que corresponden a un porcentaje sobre el importe de la operación o bien un monto fijo.

#### **Definición Operacional**

Es el cobro administrativo que se realiza por una gestión de traslado de dinero al exterior.

### **3.6.1.11 Tiempo de confirmación**

#### **Definición Conceptual**

Podemos referirnos a la acción como el efecto de confirmar, esto es, dar prueba de un hecho, fenómeno, decisión.

#### **Definición Operacional**

Operacionalmente nos podemos referir al tiempo en que una transacción queda aplicada en firme.

### **3.6.1.12 Tipos de usuarios P2P**

#### **Definición Conceptual**

Entendemos conceptualmente de persona a persona, y son aquellos programas que permiten a los usuarios conectarse entre sí y compartir archivos que están en sus ordenadores con el fin de compartir información utilizando el internet.

### **Definición Operacional**

Nos referimos a la transacción realizada por un cliente origen hacia un cliente destino que puede ser en una misma entidad o no.

#### **3.6.1.13 Regulaciones Transfronterizas.**

### **Definición Conceptual**

Nos referiremos al intercambio que es producto de las diferencias estructurales nacionales y que la legislación de países lo facilita.

### **Definición Operacional**

Nos referiremos a las transacciones realizadas por medio de Tico cash que trasciende la frontera de un país.

#### **3.6.1.14 Cambio de La Moneda.**

### **Definición Conceptual**

El tipo de cambio es el valor monetario de una moneda de un país, en relación con otra moneda de un país distinto.

### **Definición Operacional**

Nos referiremos a la relación que existe entre la oferta y la demanda que se tiene por una moneda específica.

#### **3.6.1.15 Tarifas transfronterizas**

### **Definición Conceptual**

Se refiere a los cargos o tasas aplicables a bienes y servicios que cruzan fronteras entre los países.

### **Definición Operacional**

Operacionalmente nos referiremos a aquellas que son cobradas por la fintes por el servicio brindado a los clientes de tico Cash producto de transferencias de fondos entre los países centroamericanos

### **3.6.1.16 Velocidad de Transferencias**

#### **Definición Conceptual**

Se refiere a la rapidez con que pueda realizarse el flujo de datos de un lugar a otro. A mayor velocidad mayor será el flujo de datos que pueda ser transmitidos los archivos.

#### **Definición Operacional**

Entendemos como velocidad de las transacciones al tiempo en el que queda aplicada una transferencia o pago de servicios en tico cash.

### **3.6.1.17 Tipos de servicios pagados**

#### **Definición Conceptual**

Son aquellos servicios que requieren un pago o suscripción para acceder a sus funcionalidades.

#### **Definición Operacional**



Entenderemos por servicios pagados las transacciones P2P, pago de Servicios Públicos y Croos Border

### 3.6.1.18 Plataformas de Pago Utilizadas

#### Definición Conceptual

Son sistemas electrónicos que facilitan la transferencia de fondos y realización de transacciones financieras en línea. Son intermediarios de operación entre los diferentes clientes que haciendo el flujo monetario de una forma más sencilla.

#### Definición Operacional

Entenderemos por plataforma de pago utilizada a Tico Cash.

Tabla 1 Objetivos

Objetivos	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
<b>Establecer el contexto e identificar los riesgos del proceso Tico Cash en sus diferentes canales, de Banco Financial</b>	Son los factores que se desarrollan en la gestión del día a día dentro de la organización, algunos de ellos son sociales, económicos, financieros, tecnológicos, y se da una Identificación de riesgos que pueden afectar los objetivos de la organización.	Se genera la recolección de datos con el fin de identificar su situación actual y se realiza un inventario de los posibles riesgos que afectan el proceso.	<b>Se valida el criterio del experto, así como las consultas a diferentes fuentes bibliográficas y se ejecuta un FODA de análisis en el proceso. Se ejecutan diferentes entrevistas para la obtención de la información</b>
<b>Analizar y evaluar los factores asociados a los riesgos identificados, desde la perspectiva causa, efecto y consecuencia a fin de establecer su nivel de severidad; a partir del nivel de impacto y nivel de probabilidad de</b>	Es una circunstancia que se asocia a una probabilidad de generar un evento de riesgo. Se identifica cada riesgo y se le asigna una prioridad en cada riesgo.	Se identifica el nivel de causa, efecto y consecuencia. Según el riesgo se le asocia una probabilidad, impacto y un nivel a cada uno.	<b>Se requiere el Criterio del experto para poder definir y determinar su impacto. La fórmula aplicada para la medición del riesgo es: Probabilidad*impacto=Nivel de severidad.</b>

<b>ocurrencia de los factores de riesgo identificados.</b>			
<b>Establecer el nivel de apetito del riesgo y la zona de aceptación, y su representación por medio del Mapa de Calor de Riesgos del proceso Tico Cash, de Banco Financial.</b>	Es el apetito del riesgo define el límite del riesgo, y considera si está dentro de los límites que la entidad está dispuesta asumir	Cada identificación de los riesgos se debe Ubicar según el criterio y propiedad en el mapa de calor.	<b>Se utiliza el Mapa de calor.</b>
<b>Identificar y detallar ampliamente las opciones de mitigación más apropiadas para cada riesgo ubicado en zona inaceptable.</b>	Son acciones que se aplican de forma previa ante los riesgos con el fin de reducir la probabilidad e impacto.	Según el nivel de evaluación para cada riesgo se ejecutan medidas de acuerdo con la ubicación del riesgo.	<b>Los riesgos que se deben mitigar se consideran como: Modificar, Evitar, Transferir y Retener.</b>
<b>Plan de implementación</b>	Este punto se tratará en el capítulo 7		

### **Análisis y sistematización de la información**

Se cuenta con la transaccionalidad de la aplicación Tico Cash por lo cual se utilizó un Excel, así como un reporte de transacciones software tomado de un sistema llamado AS400 lo cual nos permitirá realizar las debidas conciliaciones con el objetivo de identificar alguna deficiencia o bien oportunidad de mejora en el proceso contable , se gestionaran los debidos estudios en cada asiento contable lo cual nos arrojará la información necesaria para poder identificar la captura, aplicación , contabilización y liquidación del proceso lo cual nos permitirá dar recomendaciones para la toma de decisiones y mejoramiento del proceso contable.

### **3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Se debe identificar y especificar el tratamiento de los para su respectivo análisis, dentro del estudio se contarán con los elementos cuantitativos y Cualitativos.

Para obtener los datos cualitativos se aplicará el método de la entrevista de preguntas abiertas lo cual permitirá obtener más información, y poder ejecutar la creación del F.O.D.A. es indispensable entender la viabilidad de la investigación lo cual es la mejora en el proceso y proporcionar a las jefaturas un criterio experto fuera del proceso que contribuirá en un mejor control sobre cada transacción ejecutada.

En este estudio no se trabajará sobre una muestra o sobre una población, ya que toda la información requerida para este trabajo final de investigación es proporcionada por las jefaturas del área.

Para el desarrollo de la investigación se requiere el procesamiento de datos cuantitativos, lo cual se obtendrán de los repositorios proporcionados, así como de la contabilización de cada transacción efectuada dentro del proceso contable.

## **CAPITULO IV RESULTADOS**

El contenido del IV capítulo se enfocará en todos los resultados obtenidos de la investigación realizada para el proceso contable, ligado al producto de Tico Cash.

Los datos se evidenciarán de forma cronológica y ordenados, y en una forma visual basados en el Power B.I Construido para este proceso en su seguimiento y control.

Se desarrollan los objetivos primarios de la investigación en este apartado cuyos resultados mostrados se asocian a los objetivos de esta investigación, a saber:

- a) Establecer e identificar los riesgos asociados al proceso Tico Cash en sus diferentes canales, de Banco Financiamiento.
- b) Analizar y evaluar los factores asociados a los riesgos identificados y analizados, desde la perspectiva causa, efecto y consecuencia a fin de establecer su nivel de severidad; a partir del nivel de impacto y nivel de probabilidad de ocurrencia de los factores de riesgo identificados.
- c) Establecer el nivel de apetito del riesgo y la zona de aceptación, y su representación por medio del Mapa de Calor de Riesgos del proceso Tico Cash, de Banco Financiamiento.
- d) Identificar y detallar ampliamente las opciones de mitigación más apropiadas para cada riesgo ubicado en zona inaceptable.
- e) Elaborar un plan para la implementación, de las medidas de mitigación sugeridas; considerando plazos, responsables, posibles costos y los beneficios esperados luego de su implementación

## **4.1 Diagnóstico**

### **4.1.1 Análisis de la situación actual del tema de investigación en estudio.**

Actualmente el Banco Financial se ha enfocado en ser uno de los pioneros financieros, a la vez trabaja para ser la principal y la mejor Holding de toda América Central , por lo cual se ha enfocado entre sus filiales situadas en cada País de Centroamérica el ofrecimiento de gran variedad de Servicios y productos a sus clientes, brindándoles de forma rápida y sencilla soluciones Integrales y al alcance de su mano de forma, innovadora, siendo el mejor en el tema del uso de sus aplicaciones digitales , lo cual le da al cliente seguridad y a un solo click de realizar sus necesidades satisfactoriamente en el momento que lo requiera.

El mundo actualmente se mueve de forma rápida y aligerada por lo cual es lo que se busca de una manera constante en la vida diaria , el ingreso de la inteligencia artificial hace más aligerada la creación y el uso de aplicaciones rápidas y sencillas, de esta forma la atracción de clientes en los servicios que ofrece es cada vez más amplia lo cual lo hace más competitivo para la organización creando un marketing y posicionando su marca de los productos y servicios que ofrece la organización.

Actualmente el Banco Financial ofrece a los clientes la opción de poder tener de forma independiente sin tener que ser cliente del banco el App de Tico Cash, lo cual es desarrollada por una Fintech.

La aplicación de Tico Cash permite la participación de cualquier persona que este bancarizada que cumpla con la característica de tener un Bin asociado a la marca visa o MasterCard, tiene como objetivo principal incrementar su posicionamiento en el mercado tanto nacional como internacional obteniendo una ampliación en su cartera de clientes que atraerá por el uso de la aplicación como nuevos clientes, generara un ingreso en las comisiones por las transacciones efectuadas , así como la captación de flujos de efectivo entre diferentes países lo cual aumenta la cuenta de efectivo de la entidad, permite la fidelización del cliente con la

aplicación y conecta con la entidad bancaria. Algunas de las funcionalidades que permite realizar son:

- ✓ Pago de Servicios
- ✓ Transferencias de persona a persona
- ✓ Cross Border

La aplicación de Tico Cash ofrece su servicio de forma ininterrumpida durante las 24 horas del día buscando satisfacer las necesidades de los clientes en el momento que se requiera.

A ser esta aplicación una opción totalmente digital provee al cliente seguridad en las transacciones efectuadas, y a la compañía una reducción de costos operativos ya que ofrece a sus clientes un canal para la realización de las transacciones desde un dispositivo inteligente sin que el usuario deba visitar directamente una entidad bancaria.

Como bien sabemos todo proceso o transacción financiera debe estar ligada a un proceso o sistema contable que permita controlar la operación funcional y financiera de su producto. En el caso de la aplicación Tico cash se ejecuta desde el primer movimiento que realizado por un cliente previamente matriculado. El seguimiento de las transacciones generadas, así como la conciliación de las cuentas relacionadas al proceso de liquidación de las Marcas, es realizada por el departamento de Intercambio, el cual verifica y asegura que las transacciones realizadas por los usuarios de Tico Cash seas reflejadas en las cuentas contables de manera eficiente y eficaz asegurando movimiento en sus flujos de efectivo contables.

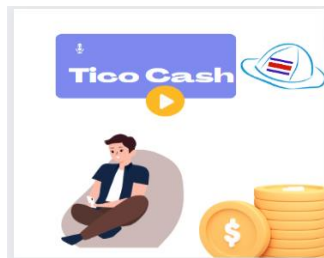
Al ser esta una aplicación totalmente digital es muy importante conocer cuál es el proceso de matrícula al mismo. Por esto a continuación, se detallará de forma enumerada los pasos que se deben de seguir para poder obtener la funcionalidad de Tico Cash de forma comercial y

seguido a ello de manera más simple se estudiara de forma más micro su flujo operativo financiero interno de la aplicación, el cual es el objeto de estudio de esta investigación.

➤ **Paso 1:**

Ingresa a la Tienda de acuerdo con el sistema operativo de tu Smart phone y descarga de la app.

**Figura 8** Aplicativo Tico Cash



Fuente : Elaboracion Propia

➤ **Paso 2:**

Una vez descargada la aplicación Debe de registrar sus datos personales lo cual crearas un usuario para tu ingreso.

**Figura 9** Creación Usuario



Fuente : Elaboracion Propia

➤ **Paso 3:**



Se deberá de Registrar la tarjeta de Débito Visa o MasterCard.

**Figura 10 registro de Tarjeta**



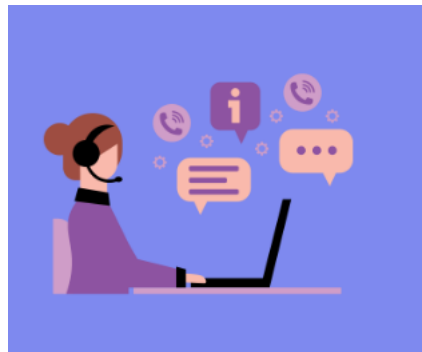
Fuente : Elaboracion Propia

➤ **Paso 4:**

Una vez dentro de la plataforma podrá acceder a los diferentes servicios que ofrece la aplicación:

- ✓ Pago de Servicios
- ✓ Transferencias de persona a persona
- ✓ Cross Border

**Figura 11 Servicios**



Fuente : Elaboracion Propia

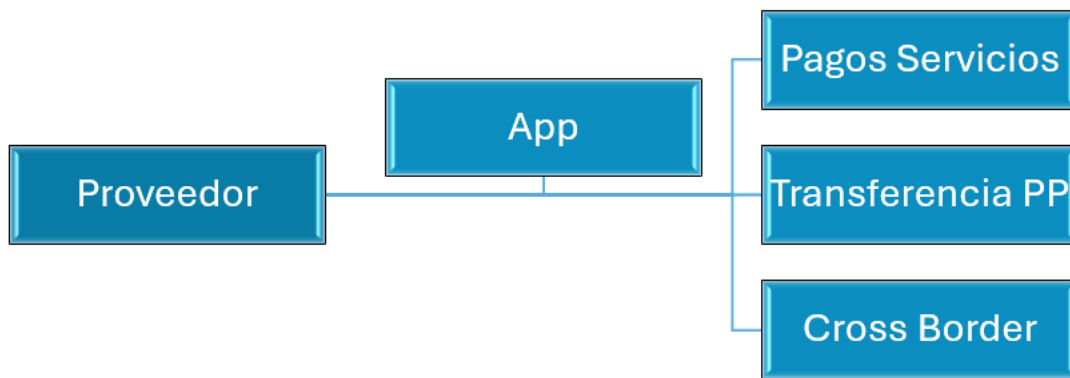
Los pagos de servicios públicos es la opción que está disponible en el APP y que nos facilita el pago de los servicios de consumo público como agua, electricidad, servicios municipales.

Las transferencias “P2P” son realizadas en dos formas: Para el envío de dinero o recepción de dinero.

El cross border son las transferencias de fondos que traspasan la frontera de Costa Rica.

Desde la perspectiva comercial podríamos definir en resumen el proceso de Tico Cash como el uso de una aplicación para la movilización del dinero.

**Figura 9 Proceso Descarga Tico Cash**



Fuente : Elaboracion Propia

#### **4.1.2 Enfoque Contable Tico Cash**

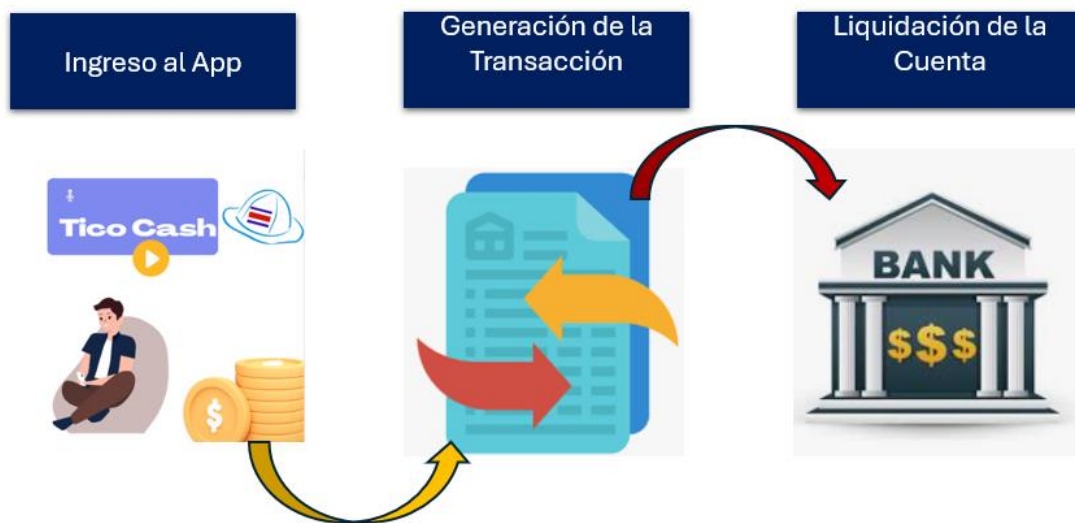
El enfoque que nos interesa adentrarnos y conocer referente a Tico Cash es el Proceso Contable, inicio de la transacción contable, desarrollo y culminación de su ciclo contable.

Cuando se visualiza el proceso desde una perspectiva más macro se puede comprender el proceso contable y las diferentes etapas que lo componen.

El proceso contable inicia por primera vez con la transacción efectuada del cliente sea pago de servicios, transferencia persona a persona o Cross Border.

Cuando el tarjetahabiente que vamos a conocer como TH, ingresa a la plataforma Tico Cash y realiza un pago, genera un movimiento contable llamada transacción de forma virtual, el cual se registrara en la cuenta contable de Tico Cash.

**Figura 13 Nacimiento de la transacción**



Fuente : Elaboracion Propia

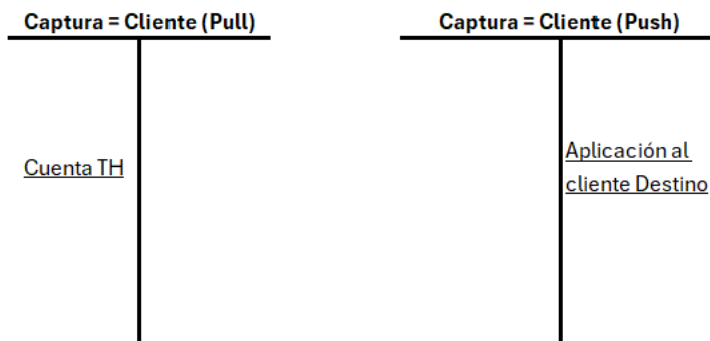
En seguida analizaremos los Asientos contables que se generan en las transacciones de Tico Cash, para los procesos contables los escenarios de Transferencias pago de Servicios, Transferencias de persona a persona y Cross Border se contabilizan de la misma forma.

### 4.1.3 Captura del Proceso:

Cuando mencionamos el proceso de la captura nos referimos donde nace la transacción.

Se genera la transacción de captura (Pull), donde se da un debito al th en la cuenta de este, ese debito viaja por los rieles de las marcas, lo cual generara un crédito a la cuenta que recibe la transferencia.

**Figura 14**



Fuente : Elaboracion Propia

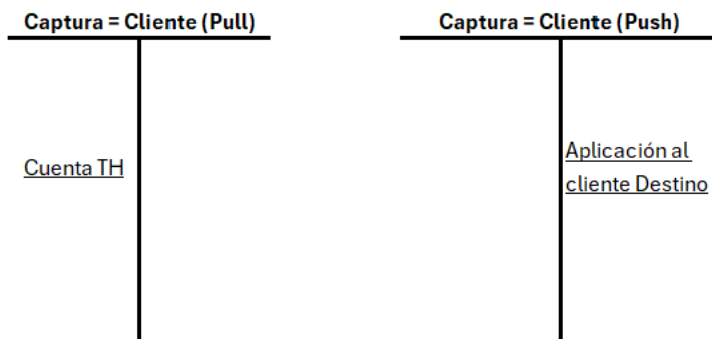
### 4.1.4 Aplicación del Proceso:

La aplicación del proceso se genera en línea a los clientes (Push), sea cliente del Banco Financiera o de la otra entidad al Tarjeta Habiente de Visa y MasterCard.

En esta etapa se deja en firme las diversas transacciones en el estado de cuenta de los tarjetahabientes que utilizan el servicio.

La contabilización de los costos relacionados al flujo transaccional se realizará con la liquidación posterior que envía la marca.

**Figura 15**

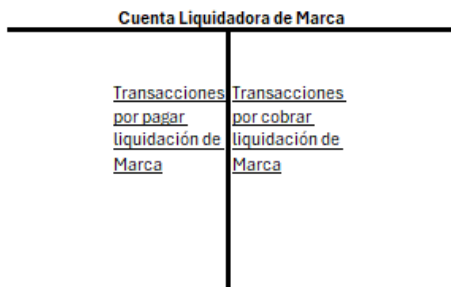


Fuente : Elaboracion Propia

#### **4.1.5 Liquidación del Proceso:**

La liquidación del proceso es ejecutada por la marca donde el remite los push o pulls transados acreditados o confirmados previamente mediante una autorización a los bins que interviene en la transacción contable.

**Figura 16**



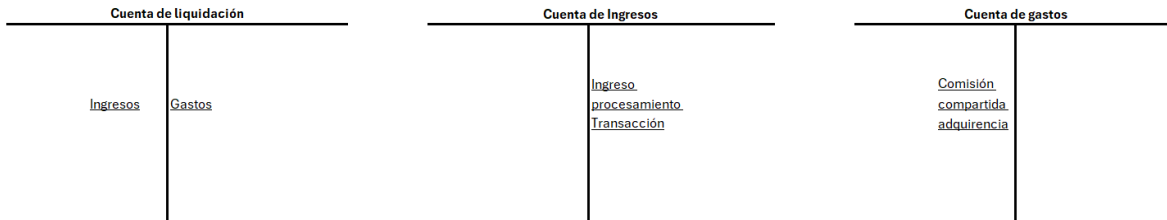
Fuente : Elaboracion Propia

#### **4.1.6 Contabilización del Proceso:**

El proceso de Banco Financiera recauda por medio de la liquidación de las marcas tantos los ingresos como los gastos y son registrados en la plataforma contable (As600) diseñada para

el proceso de Tico Cash, lo cual realiza la debida contabilización a las cuentas relacionadas al proceso contable como las cuentas de gastos, resultados y recaudación.

**Figura 17**



Fuente : Elaboracion Propia

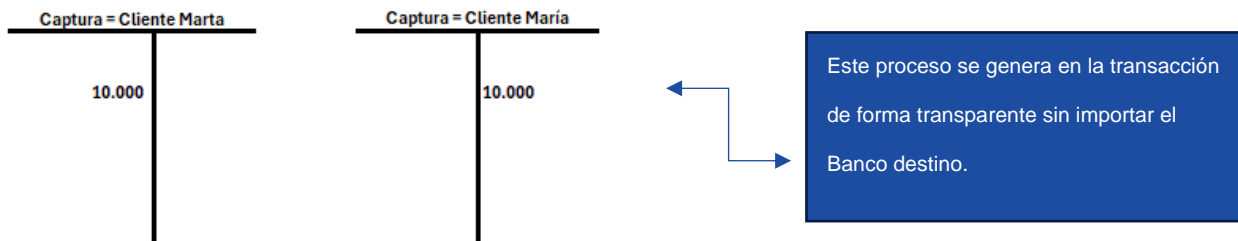
El proceso de las marcas se realiza de forma automática sin embargo en el proceso de la contabilización se ejecuta de forma manual, hay diferentes departamentos que interactúan en las transacciones mercadeo, T.I, y contabilidad lo que permite la trazabilidad del proceso contable por medio de las aplicaciones y colaboradores involucrados en el proceso.

Para ejemplificar un poco más el proceso de Tico Cash vamos a formular un caso para que sea más comprensible su proceso primario de contabilización.

Doña Marta requiere realizar una transacción de traslado de dinero a la cuenta de su hija María por lo cual ingresa a la plataforma de Tico Cash para efectuarla.

La transacción se genera en línea para los clientes, lo cual es aplicado de forma inmediatamente por lo cual para el cliente es de forma transparente y sencilla.

**Figura 18**

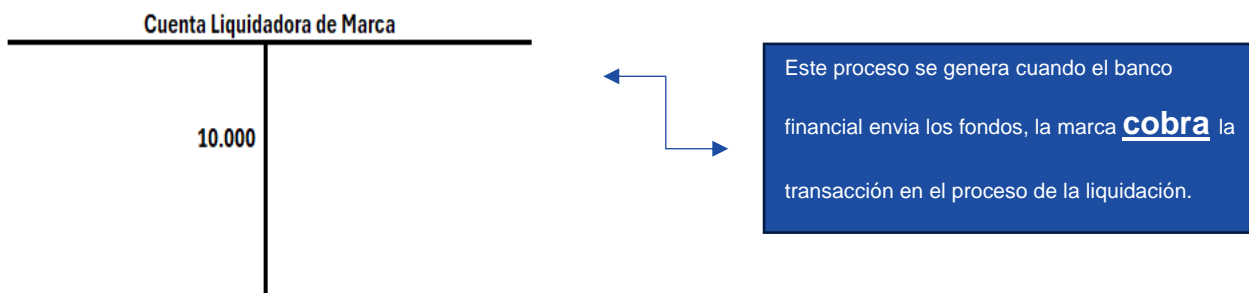


Fuente : Elaboracion Propia

La liquidación del proceso es ejecutada por la marca donde el remite los push o pulls transados previamente mediante una autorización a los bins que interviene en la transacción contable.

### Push

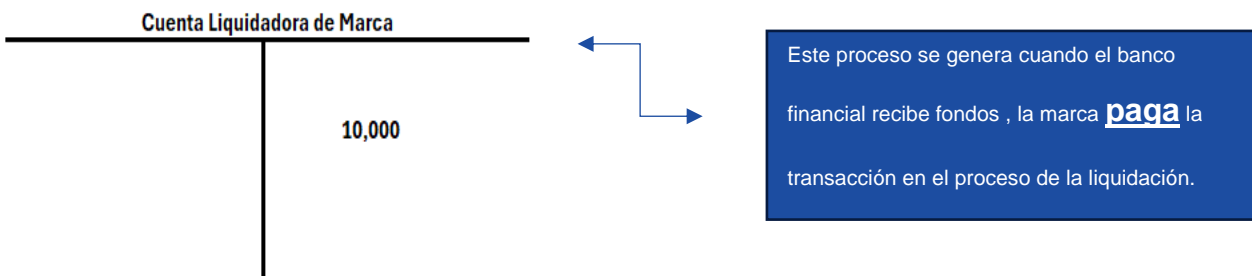
**Figura 19**



Fuente : Elaboracion Propia

## Pull

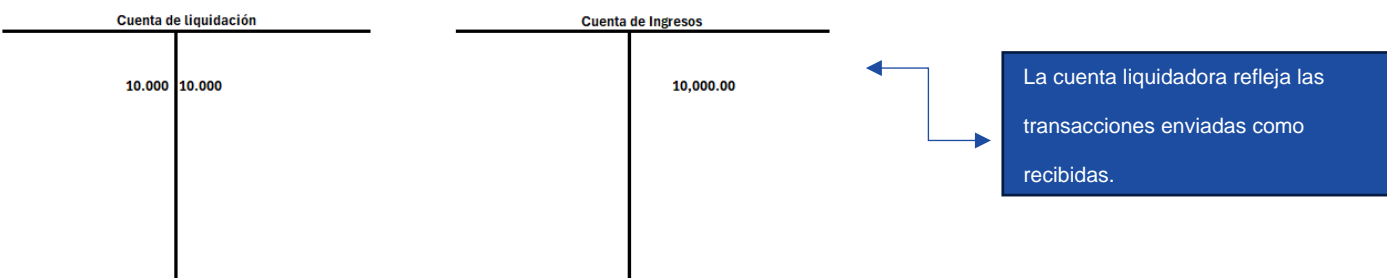
### Figura 20



Fuente : Elaboracion Propia

El proceso de Banco Financial recauda por medio de la liquidación de las marcas tantos los ingresos como los gastos y los mismos son registrados en la plataforma contable (As600) diseñada para el proceso de Tico Cash, lo cual realiza la debida contabilización a las cuentas relacionadas al proceso contable como las cuentas de gastos, resultados y recaudación.

### Figura 21



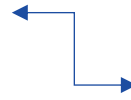
Fuente : Elaboracion Propia



Seguido al proceso se reflejan las comisiones por la utilización del Bin emisor propietario del Banco.

**Figura 22**

Cuenta de Ingresos	
	10,000.00

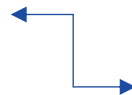


La cuenta liquidadora refleja las transacciones enviadas como recibidas.

Fuente : Elaboracion Propia

**Figura 23**

Cuenta de Ingresos	
250	

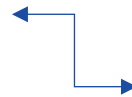


Se refleja el ingreso por la comisión compartida cuando el uso del bin pertenece a Banco Financiera.

Fuente : Elaboracion Propia

**Figura 24**

Cuenta de gastos	
250	



Se refleja el gasto por la comisión compartida cuando el uso del bin pertenece a otro Banco.

Fuente : Elaboracion Propia

De esta forma se da por finalizado el flujo contable de Tico Cash.

## 4.2 Análisis Interno

En seguida analizaremos las fortalezas y debilidades que tenemos en este proceso de Tico Cash.

### **Fortalezas:**

- ✓ Generación de nuevos ingresos por acreditación monetarias
- ✓ Generar una mayor expansión y atracción en su cartera de clientes
- ✓ Expansión en el mercado nacional e internacional Marketing Digital
- ✓ Posicionamiento de la marca cartera de clientes ya consolidada
- ✓ Misión y visión centrada en el cliente

### **Debilidades:**

- ✓ Las áreas involucradas en el proceso no necesariamente generan un control de punta a punta del flujo contable.
- ✓ No existe un código identificador en la cuenta de liquidación del producto Tico Cash para la conciliación de la cuenta.
- ✓ Pueden existir pérdidas económicas al ser acreditaciones en línea a los clientes.

### 4.2.1 Análisis de Entorno

Algunos enfoques como amenazas y oportunidades se presentan en el proceso de Tico Cash.

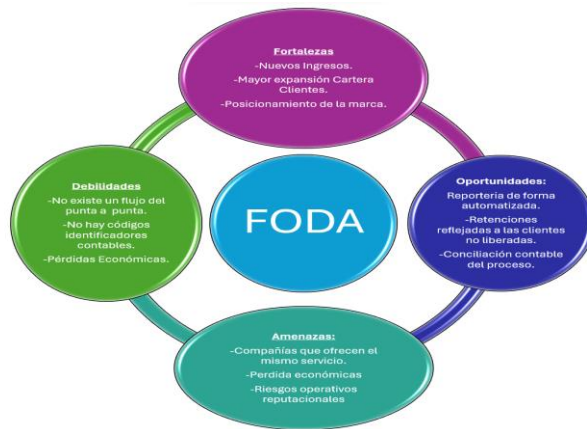
### **Amenazas:**

- ✓ En el mercado nacional e internacional existen compañías que ofrecen el mismo servicio.
- ✓ Existe un riesgo latente que al acreditarse en línea la transacción pueda ser duplicada o retenida.
- ✓ Riesgos operativos que tengan impacto reputacional
- ✓ Riesgos económicos por tipos de cambios

### **Oportunidades:**

- ✓ Implementación de generar la reportería de forma automatizada para la extracción de las partidas de forma más rápida y efectiva sin error humano.
- ✓ Generar una retención del débito ejecutado por la tarjeta habiente que realiza la gestión para que quede como un flotante no liberado de esa forma la entidad se asegura ese monto de traslado.
- ✓ Mejora en el reflejo automático en la cuenta del cliente del retenido.
- ✓ Generación de una conciliación contable del proceso de forma diaria.
- ✓ Crecimiento de cartera de clientes
- ✓ Crecimiento de ingresos por comisiones
- ✓ Ser líderes en medios de pagos

**Figura 25 FODA**



Fuente : Elaboracion Propia

#### 4.2.2 Causas que generan el tema de estudio

Toda transacción que sea ejecutada llevara un riesgo de por medio, algunas son más riesgosas que otras, más cuando en algunas de ellas existen la intervención de forma manual.

“La sofisticación e incertidumbre de los mercados financieros con lleva riesgos que potencialmente pueden deteriorar el valor de las entidades” (SUGEF 2-10, 2010, pág. 4).

El objetivo de este trabajo de investigación es poder controlar y asegurar el proceso contable de Tico Cash disminuyendo su nivel de riesgo, el cual puede afectar a la compañía

En su estado de sus resultados siendo transparente para el cliente en sus transacciones de esa forma evitar pérdidas económicas por procesos no adecuados facilitando la conciliación de la cuenta y verificando que cada transacción ejecutada se haya realizado de la forma correcta.

La implementación de un modelo de identificación de riesgos permitirá que los riesgos sean menores y los existentes dentro del proceso sean más controlados, así como la detección de futuros riesgos asociados de acuerdo con el apetito de riesgo.

#### **4.2.3 Análisis del modelo de gestión de riesgos para Tico Cash**

Según el análisis de este proyecto de investigación final se identifican riesgos en el proceso entrelazado de forma contable de Tico Cash, los riesgos generados se dan en el proceso tecnológicos y operativos de la gestión.

“La sofisticación e incertidumbre de los mercados financieros conlleva riesgos que potencialmente pueden deteriorar el valor de las entidades” (SUGEF 2-10, 2010, pág. 4).

El objetivo de la empresa es ser líder en la estrategia de medios de Pago ofrecer servicios y productos de forma competitiva , por lo cual cada servicio con lleva un riesgo asociado , se deben de identificar para proceder con su plan de mitigación de riesgos , lo cual deberán estar asociados con el Acuerdo Sugef 18-16 (2016) “la entidad debe considerar al riesgo operativo como un riesgo relevante, inherente a la actividad financiera y objeto de gestión en su proceso de administración integral de riesgos”. (pág. 9).

El nivel de riesgo se debe identificar en cada proceso y cuál es la probabilidad para que ocurra, el mapeo del proceso contable Tico Cash lo podemos visionar en estos cuatro pasos, de

los cuales si ocurren un quiebre entre ellos se puede desencadenar los riesgos identificados en ellos.

Los procesos son captura, contabilización, aplicación y liquidación.

**Figura 26 Proceso Tico Cash**



Fuente : Elaboracion Propia

**Captura:** Se realiza por medio de una gestión llamada nacimiento de la transacción donde el cliente genera esa transacción por medio de la aplicación Tico Cash de esa forma se realiza la acreditación al cliente.

**Contabilización:** Es el resultado de la captura donde se generó esa transacción por medio de la aplicación, lo para el cliente es de forma transparente. La captura es de suma importancia porque ella genera la contabilización.

**Aplicación:** La aplicación de la gestión es donde se acredita al tarjetahabiente esa transacción, se realiza por medio manual y cada una de las diferentes etapas debe revisarse para que se contabilice correctamente. Y quede aplicado en todos los cierres tanto del Banco como de la aplicación.

**Liquidación:** La liquidación es cuando se debe liquidar lo originado por los Push y Pull, lo cual se deben revisar y verificar las conciliaciones entre Marca y tarjetahabiente para generar la liquidación respectiva.

Si alguno de los puntos anteriores se pierde la línea de control esta fase no se puede generar se debe dar un seguimiento a cada proceso contable.

#### 4.2.4 Identificación de los riesgos asociados al proceso Tico Cash

En el proceso se identifican 14 riesgos asociados, por lo cual se debe de dar seguimiento y codificar cada riesgo, se analizan los riesgos vinculados al proceso.

**Tabla 2 Posibles riesgos que Operativos**

<b>Cód.</b>	<b>Descripción del Evento Riesgo</b>
<b>01</b>	No se realice el débito al cliente emisor
<b>02</b>	No se ejecute el cargo al cliente receptor
<b>03</b>	Duplicación de Datos
<b>04</b>	Procesos manuales que incurran en el error
<b>05</b>	Incorrecta aplicación contable en la generación de la liquidación de la cuenta.
<b>06</b>	No exista una liquidación del intercambio de las marcas
<b>07</b>	Deterioro en la Integridad de los datos almacenada en la Conatrchash
<b>08</b>	No exista la adecuada información para la realización del proceso contable del servicio Tico cash
<b>09</b>	Cambios abruptos en los tipos de cambio afectan el crecimiento del uso den la aplicación
<b>10</b>	Falla del Sistema en producción por error de configuración de una mejora.
<b>11</b>	Transacciones fraudulentas no detectadas a tiempo

12	Caída de los sistemas por inundación del Centro de Cómputo.
13	Fallas en el servicio brindado a los clientes.
14	Pocas actualizaciones en la plataforma que perjudiquen a los clientes

Fuente : Elaboracion Propia

Cada riesgo identificado llevara asociado su tipo de riesgo asociado lo que identifica su riesgo inherente presente en cada uno.

**Tabla 3 Tipos riesgos**

Descripción del Evento Riesgo	Tipo Riesgo
No se realice el débito al cliente emisor	Riesgo Operativo Contable
No se ejecute el cargo al cliente receptor	Riesgo Operativo Contable
Duplicación de Datos	Riesgo Operativo Contable
Procesos manuales que incurran en el error	Riesgo Operativo Contable
Incorrecta aplicación contable en la generación de la liquidación de la cuenta.	Riesgo Operativo Contable
No exista una liquidación del intercambio de las marcas	Riesgo Operativo Contable
Deterioro en la Integridad de los datos almacenada en la Conatrchash	Riesgo Tecnológico por falla de los sistemas
No exista la adecuada información para la realización del proceso contable del servicio Tico cash	Riesgo Operativo Contable
Cambios abruptos en los tipos de cambio afectan el crecimiento del uso den la aplicación	Riesgos de Mercado
Falla del Sistema en producción por error de configuración de una mejora.	Riesgo Tecnológico por falla de los sistemas
Transacciones fraudulentas no detectadas a tiempo	Riesgo de Fraude o errores humanos

Caída de los sistemas por inundación del Centro de Cómputo.	Riesgo Tecnológico por falla de los sistemas
Fallas en el servicio brindado a los clientes.	Riesgo de Imagen o reputación
Pocas actualizaciones en la plataforma que perjudiquen a los clientes	Riesgo de Imagen o reputación
Error en la Parametrización Contable	Riesgo Operativo Contable

Fuente : Elaboracion Propia

#### 4.2.5 Análisis de los factores asociados a los riesgos identificados.

Según la identificación de los posibles riesgos que puedan afectar el proceso contable de Tico Cash para cada riesgo se debe definir las causas, efectos y consecuencias que puedan afectar la operativa y por ende los resultados.

**Tabla 4 Descripción de causas, efectos y consecuencias**

Cód.	Descripción del Evento Riesgo	Cantidad Estimada de incidente	Tipo Riesgo	Causa (Lo que provoca el evento)	Consecuencias (Que provoca después)
01	No se realice el débito al cliente emisor	10	Riesgo Operativo Contable	Al ejecutar el débito la información no quede completa por fallas tecnológicas, lo cual no se realiza la acreditación	*Pérdidas económicas para la entidad. *Inseguridad en el proceso de la información.
02	No se ejecute el cargo al cliente receptor	60	Riesgo Operativo Contable	No se genera la debida contabilización de la transacción.	*Quejas por parte del cliente. * Falta de credibilidad



<b>03</b>	Duplicación de Datos	2	Riesgo Operativo Contable	Apruebe la gestión sin revisar previamente la información de la cuenta	Pérdidas económicas, fraudes y quejas. *No recuperar los montos. *Percepción al cliente de mal manejo de la información.
<b>04</b>	Procesos manuales que incurran en el error	3	Riesgo Operativo Contable	No se atienda adecuadamente la conciliación de forma manual en los tiempos establecidos.	Pérdidas de ingresos o comisiones si no se ejecuta el proceso correcto.
<b>05</b>	Incorrecta aplicación contable en la generación de la liquidación de la cuenta.	88	Riesgo Operativo Contable	Se genera reprocesos al tener que reversar o recuperar el dinero del cargo y corregir los parámetros en el sistema.	Perdida de trazabilidad en los registros contables de las transacciones.
<b>06</b>	No exista una liquidación del intercambio de las marcas	1	Riesgo Operativo Contable	No se ejecute el proceso Contable lo cual no permite su correcta liquidación de las marcas	*Pérdida económica* Perdida de controles contables
<b>07</b>	Deterioro en la Integridad de los datos almacenada en la Conatrchash	1500	Riesgo Tecnológico por falla de los sistemas	Se realice de forma incorrecta o por dolo sin el respaldo adecuado o según los procedimientos definidos en el área y el mismo sea aprobado por el Supervisor, Coordinador, jefe o Sub-Gerente del área. *Pérdida económica	Perdida de trazabilidad en los registros contables de las transacciones.

<b>08</b>	No exista la adecuada información para la realización del proceso contable del servicio Tico cash	1500	Riesgo Operativo Contable	Se realice de forma incorrecta o por dolo sin el respaldo adecuado o según los procedimientos definidos en el área y el mismo sea aprobado por el Supervisor, Coordinador, jefe o Sub-Gerente del área. *Pérdida económica	Perdida de trazabilidad en los registros contables de las transacciones.
<b>09</b>	Cambios abruptos en los tipos de cambio afectan el crecimiento del uso de la aplicación	1	Riesgos de Mercado	Producir pérdidas económicas	Perdida en la colocación del producto
<b>10</b>	Falla del Sistema en producción por error de configuración de una mejora.	1	Riesgo Tecnológico por falla de los sistemas	Producir pérdidas económicas y quejas	Perdida en la colocación del producto. *Pérdidas de ingresos como intereses y comisiones
<b>11</b>	Transacciones fraudulentas no detectadas a tiempo	150	Riesgo de Fraude o errores humanos	Producir pérdidas económicas y quejas	Perdida en la información contable por dolo o fraude para su contabilización y seguimientos de estas.
<b>12</b>	Caída de los sistemas por inundación del Centro de Cómputo.	0	Riesgo Tecnológico por falla de los sistemas	Fallas por riesgos naturales	Perdida en la colocación del producto. *Perdidas de información
<b>13</b>	Fallas en el servicio brindado a los clientes.	1	Riesgo de Imagen o reputación	Fallas por riesgos tecnológicos	Perdida en la colocación del producto. *Perdidas de información

14	Pocas actualizaciones en la plataforma que perjudiquen a los clientes	1	Riesgo de Imagen o reputación	Fallas por riesgos tecnológicos	Perdida en la colocación del producto. *Perdidas de información
15	Error en la Parametrización Contable	2100	Riesgo Operativo Contable	Producir pérdidas económicas	Perdida en la información contable por dolo o fraude para su contabilización y seguimientos de estas.

Fuente : Elaboracion Propia

#### 4.2.6 Análisis de evaluación de los riesgos

Una vez ejecutada la revisión se identifica el nivel de severidad asociados a los riesgos analizados.

Las variables que se utilizarán serán:

**Variables de probabilidad** Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo

**Variables de impacto:** Se define como la materialización del riesgo, con los riesgos que se identificaron se asocia al concepto de incertidumbre en la medición del tiempo.

La identificación de los riesgos es basada bajo el criterio experto, por lo cual se toma en consideración factores como experiencia en el entorno de mercado (Riesgos dados en otras entidades), automatización en el proceso, volumen transaccional y capacidad de procesamiento.

Se definen cuatro categorías cualitativas (Alto, Medio Alto, Medio y Bajo) y se asignó un valor de 4 a 1 según su orden.

**Figura 27 Categorías cualitativas (alto, medio alto, medio y bajo)**

PROBABILIDAD:		DESCRIPCIÓN
Categoría:	Peso:	
Alta	4	Probabilidad Alta que ocurra el evento
Medio Alto	3	Probabilidad Media Alta que ocurra el evento
Media	2	Probabilidad Media que ocurra el evento
Baja	1	Poco probable que el evento ocurra

Fuente : Elaboracion Propia

Quando se definen las categorías cualitativas del riesgo (alto, medio alto, medio y bajo) se les asocia un nivel de impacto según su ubicación de color.

Para la categoría bajo color verde las consecuencias serán leves, categoría medio color amarillo las consecuencias serán moderadas, categoría medio Alto color naranja las consecuencias serán graves y la categoría Alto color rojo las consecuencias serán muy graves.

**Figura 28 Nivel de impacto según categorías**

IMPACTO		DESCRIPCIÓN
Categoría:	Peso:	
Alta	4	Consecuencias Muy Graves para la entidad.
Medio Alto	3	Consecuencias Graves para la entidad.
Media	2	Consecuencias Moderadas para la entidad.
Baja	1	Consecuencias Leves para la entidad.

Fuente : Elaboracion Propia

Para identificar el nivel de riesgo o nivel de severidad se deberá multiplicar la probabilidad por el impacto y según los resultados se clasificarán los riesgos según los parámetros de severidad.

**Figura 29 Nivel de Severidad**

<b>SEVERIDAD</b>	
<u>Peso:</u>	<u>Categoría:</u>
12 a 16	Alta
9 a 11	Medio Alto
5 a 8	Media
1 a 4	Baja

---

Fuente : Elaboracion Propia

Según el cuadro anterior en la identificación de los niveles de probabilidad e impacto, se obtendrá como resultado el nivel de severidad para cada uno de los riesgos identificados en el proceso, se ligará a cada riesgo la codificación asignada anteriormente.

**Figura 30 Nivel de Severidad de cada Riesgo**

Cód.	(P) <u>PROBABILIDAD</u>	(I) <u>IMPACTO</u>	(P x I) <u>SEVERIDAD</u>
	1. Bajo 2. Medio 3. Medio Alto 4. Alto	1. Bajo 2. Medio 3. Medio Alto 4. Alto	1 a 4: Bajo 5 a 8: Medio 9 a 11: Medio Alto 12 a 16: Alto
01	4	2	8
02	3	2	6
03	1	3	3
04	4	2	8
05	2	3	6
06	1	3	3
07	4	4	16
08	4	3	12
09	1	3	3
10	2	4	8
11	3	3	9
12	2	1	2
13	3	2	6
14	2	1	2
15	4	4	16

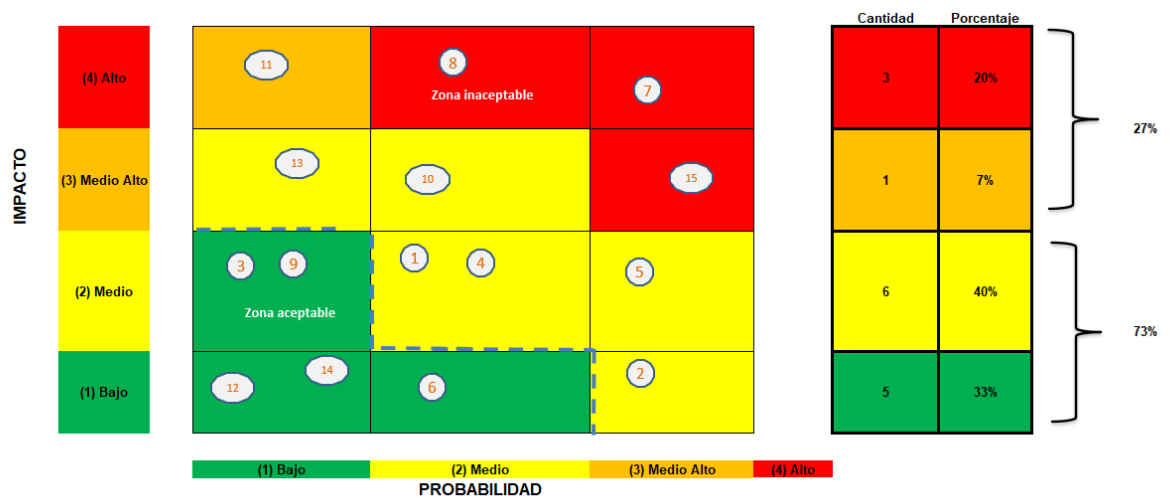
Fuente : Elaboracion Propia

#### **4.2.7 Análisis para establecer zona de aceptación y el nivel de apetito del riesgo.**

Se ejecuta la revisión e identificación de los riesgos, de forma gráfica por un mapa de calor se identifica el riesgo según la evaluación.

Se procede con la división de los riesgos aceptables de los no aceptables según el mapa de calor se visualizan los 15 riesgos identificados 5 se encuentran ubicados en Zona aceptable (color verde) y 10 se posicionan en Zona inaceptable, considerada de mayor atención (color amarillo, naranja y rojo).

**Figura 31 Mapa de calor**



Fuente : Elaboracion Propia

#### 4.2.8 Análisis de opciones de mitigación para riesgos en zona inaceptable

Según la ubicación cada uno de los riesgos en el mapa de calor, se determinan las opciones de mitigación apropiadas para cada riesgo identificado en la zona inaceptable.

Pocos riesgos tienden a desaparecer del mapeo, ya que para que esto suceda se debería de dejar de realizar el proceso totalmente y de esa forma se mitigaría en cero los riesgos. Las acciones más comunes para ejecutar por parte de la entidad ante los riesgos es el tratamiento

que se le dará ya sea la aceptación, la mitigación o bien transferir el riesgo, aun así, para que no tenga ningún riesgo dentro de la organización el riesgo se debería de transferir a un tercero.

Algunos conceptos según la opción de mitigación son:

- Prevenir o evitar el riesgo:** se evita totalmente el riesgo identificando las actividades y dejándolas de hacer las cuales influye el riesgo.
  
- Modificar o reducir el riesgo:** se ejecutan acciones que logren disminuir la probabilidad y el impacto, trabajando los impactos de las causas.
  
- Compartir o transferir el riesgo:** se realiza una transferencia a terceros para la mitigación de los riesgos.
  
- Aceptar y retener riesgos:** se debe aceptar el riesgo y las pérdidas que con llevan ya que se materializan en el proceso.

**Figura 32 Nivel Alto de Severidad**

Cód.	(P x I) SEVERIDAD 1 a 4: Bajo 5 a 8: Medio 9 a 11: Medio Alto 12 a 16: Alto	Tipo de Mitigación: Aceptar Evitar Reducir Transferir	Descripción de las Actividades de Mitigación
07	16	Reducir	Ejecutar la Validación de la integridad de datos de las marcas a los sistemas del banco
08	12	Reducir	Establecer una forma que permita la adecuada conciliación de cada uno de los servicios que hoy ofrece Tico Cash
15	16	Reducir	Verificar adecuadamente la parametrización antes de acreditar o debitar al tarjehabiente la transaccion efectuada evitando asi reclamos de los clientes

Fuente : Elaboracion Propia



**Figura 33 Nivel Medio Alto de Severidad**

Cód.	(P x I) SEVERIDAD 1 a 4: Bajo 5 a 8: Medio 9 a 11: Medio Alto 12 a 16: Alto	Tipo de Mitigación: Aceptar Evitar Reducir Transferir	Descripción de las Actividades de Mitigación
11	9	Reducir	Realizar una conciliación diaria del flujo transaccional de tico cash

Fuente : Elaboracion Propia

**Figura 34 Nivel Medio de Severidad**

Cód.	(P x I) SEVERIDAD 1 a 4: Bajo 5 a 8: Medio 9 a 11: Medio Alto 12 a 16: Alto	Tipo de Mitigación: Aceptar Evitar Reducir Transferir	Descripción de las Actividades de Mitigación
01	8	Reducir	Realizar de forma diaria la revisión de la cuenta Tico Cash y llevar los controles pertinentes y diarios para cada debito realizado.
02	6	Reducir	Dar seguimiento a las partidas no puede exceder un retenido en el debito de T+1 Verificar que se atiendan en tiempo y forma para que de esa forma se puedan Mantener las cuentas contables cuadradas por medio de un auxiliar que lo realiza el departamento de intercambio
04	8	Reducir	Generar una segregación en el proceso de la conciliacion de la cuenta donde un segundo analista por medio de una validación en sistema verificara que la información que tiene el sistema sobre la cuenta y el el cliente sea la correcta y proporcionar la data para la conciliacion de la cuenta.
05	6	Reducir	Elaborar un proceso cruzado sobre el proceso automatico de la cuenta contable e implementar mejoras de protección del área en la liquidación
10	8	Reducir	Prohibir realizar ajustes a los sistemas en producción, sin la validación previa en ambiente de prueba.
13	6	Reducir	Ejecutar un adecuado plan de pruebas de los servicios disponibles a los clientes

Fuente : Elaboracion Propia

El generar el análisis previo a la identificación de riesgos es de suma importancia para que su efectividad sea positiva para la organización y generar ese valor agregado al proceso de mejora en el proceso de Contabilización de Tico Cash.

Al evaluar los temas de riesgo asociados al proceso Tico Cash, se dan las indicaciones que proporcionan las medidas o pautas a seguir para su reducción, así como, la redefinición de

las responsabilidades que tiene cada participante en el proceso, y a su vez, la orientación a los encargados para la toma de decisiones.

La estandarización de los procesos en la gestión de los riesgos con lleva un impacto en el proceso.

Al realizar la detección de un futuro riesgo asociado al proceso de manera oportuna, evitara que se materialicen y afecten el cumplimiento de los objetivos, lo cual, genera ahorros en futuros costos.

Una vez implementadas las actividades de mitigación se deberá:

### **1. Monitorear y revisar**

Todas las transacciones realizadas se deben monitorear y revisar de forma diaria, de esa forma se verificará que cumplan con los parámetros establecidos y estén siendo ejecutadas por los analistas de Contabilidad.

### **2. Comunicar y consultar**

Diariamente las organizaciones deberán de ajustarse a su entorno es por ello que los riesgos pueden cambiar dependiendo de los cambios y su entorno principalmente el sector financiero de acuerdo a los nuevos modelos de negocio, lo cual, se debe estar vigilante de ellos.

Se deberá comunicar o bien consultar si hubo algún cambio en los procesos para que se dé la actualización de estos.

También se deberá brindar capacitación al personal para que conozcan la nueva metodología de cómo se trabajara el proceso, para que así la gestión sea todo un éxito.

### **3. Controlar**

Todas las mejoras que ejecutadas en el proceso deberán ser controladas por los coordinadores y por el Departamento de Intercambio, de esta forma verificar que se esté cumpliendo con lo solicitado y así mitigar los riesgos.

## Flujo de efectivo proyectado

Con el fin de valorar el proyecto de Tico Cash se confeccionó un flujo de efectivo proyectado a 10 años y se realizó el cálculo del VAN TIR y plazo de recuperación como justificación de la importancia que se tiene para que el flujo contable y el proceso de riesgos operativos sea lo más eficiente a fin de maximizar este flujo de efectivo.

**Figura 35 Flujo Efectivo Proyectado**

Datos Generales											
Costo Inicial		-1,200,000									
Anualidad		50,000									
comision intercambio		0									
Incremento transacciones P2P		20%									
Incremento Transacciones Pago de Servicios		25%									
Incremento Transacciones Croos border		10.0%									
Comision P2P a de 1 a 3 años		-	2								
Comision Pago servicios		-	0								
Comision Croos Border		4.00	10								
			10%								
Ingresos Proyectados	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
ingreso P2P	-	-	-	345,600.00	414,720	497,664	597,197	716,636	859,963	1,031,956	1,238,347
ingreso pago servicios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ingreso Cross Border	-	88,000.00	96,800.00	266,200.00	292,820	322,102	354,312	389,743	428,718	471,590	518,748
	-	88,000.00	96,800.00	611,800.00	707,540	819,766	951,509	1,106,380	1,288,681	1,503,546	1,757,096
Comisión de Intercambio	-	1,619.20	1,781.12	11,257.12	13,019	15,084	17,508	20,357	23,712	27,665	32,331
<b>Total Ingresos</b>	-	89,619	98,581	623,057	720,559	834,850	969,017	1,126,737	1,312,393	1,531,211	1,789,426
Gastos	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Intercambio y Procesamiento	-	24,500.00	26,950.00	29,645.00	31,127.25	32,683.61	34,317.79	36,033.68	37,835.37	39,727.14	41,713.49
Visa Intercambio		1,500.00	1,650.00	1,815.00	1,906	2,001	2,101	2,206	2,316	2,432	2,554
Master Card Intercambio		14,000.00	15,400.00	16,940.00	17,787	18,676	19,610	20,591	21,620	22,701	23,836
Visa		3,000.00	3,300.00	3,630.00	3,812	4,002	4,202	4,412	4,633	4,865	5,108
Master Card		6,000.00	6,600.00	7,260.00	7,623	8,004	8,404	8,825	9,266	9,729	10,216
Mercadeo	-	235,000.00	235,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00
Digital		35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00
Tradicional		200,000.00	200,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00
	120,000	142,400	146,672	151,072	155,604	160,272	165,081	170,033	175,134	180,388	185,800
Salarios	120,000	142,400	146,672	151,072	155,604	160,272	165,081	170,033	175,134	180,388	185,800
<b>Total Gastos</b>	-	401,900.00	408,622.00	315,717.16	321,731.57	327,956.07	334,398.42	341,066.73	347,969.41	355,115.19	362,513.19
<b>Flujo</b>	<b>-1,320,000</b>	<b>-312,281</b>	<b>-310,041</b>	<b>307,340</b>	<b>398,827</b>	<b>506,894</b>	<b>634,618</b>	<b>785,670</b>	<b>964,423</b>	<b>1,176,096</b>	<b>1,426,913</b>
<b>VNA</b>		<b>€1,338,156</b>			10000						
<b>TIR</b>		<b>19%</b>									
<b>Plazo de recuperación</b>		<b>3.00</b>									

Fuente : Elaboracion Propia

## **VAN**

Una vez analizado la evolución de los ingresos versus los gastos se indica que el análisis de los flujos de efectivo traídos a un valor presente con un costo de la inversión de 10% Da un valor actual neto de 1.338.156 dólares, **POR LO TANTO, SE APRUEBA EL PROYECTO**

## **TIR**

Se indica que la tasa interna retorno del proyecto de inversión A un 19% el cual está por encima del valor esperado del costo de la inversión de un 10% **POR LO TANTO, SE**

**APRUEBA EL PROYECTO**

## **Plazo de recuperación**

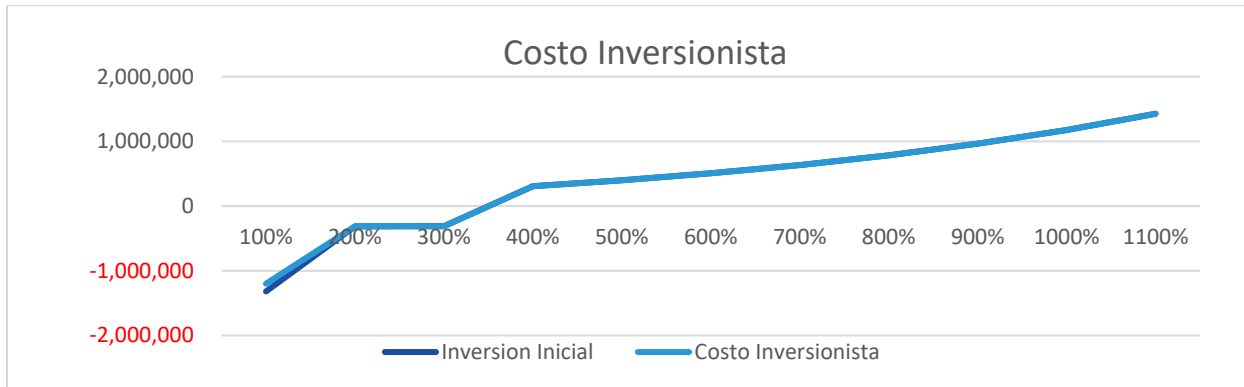
Se indica que el plazo de recuperación de la inversión se da en 3 años lo cual está dentro del horizonte esperado de tiempo ya que la proyección de la recuperación de la inversión está a 10 años lo cual significa que se recuperará en su totalidad en un 30% del total de la inversión, **POR LO TANTO, SE APRUEBA EL PROYECTO**

## **Costo de Inversionista**

Como se puede ver en el flujo de efectivo en el año cero la inversión inicial será de alrededor de 1.320 millones de dólares que incluye la inversión inicial de 1.200 millones de dólares de inversión inicial y 120 mil dólares de salarios del recurso humano necesario para su puesta en marcha.

Esta inversión incluye el desarrollo del APP y la contratación de personal para la implementación del servicio a disposición de los clientes, así como el seguimiento y mejoras iniciales que se requieran.

**Gráfico 1 Costos de inversionista.**



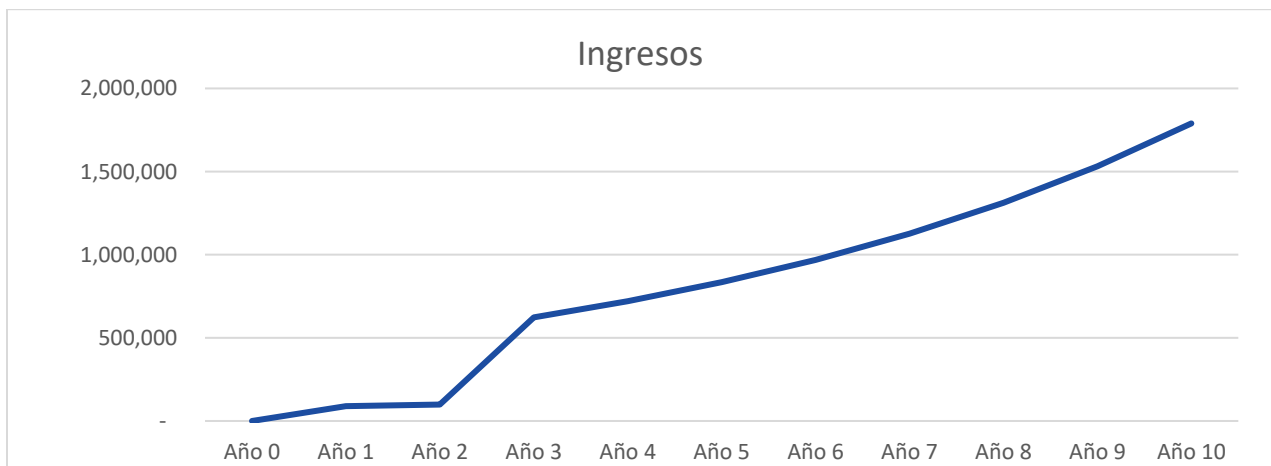
Fuente : Elaboracion Propia

## Ingresos

Los ingresos proyectados van a depender de las comisiones por el uso del servicio y relacionados a la transacción que el cliente realice.

En el caso de la comisión por P2P estos durante los primeros años serán sin costo con el fin de que los usuarios conozcan el servicio y hacer que el flujo transaccional sea mayor en procura de la aceptación del producto. Esto con el fin de posicionar en la mente del cliente a Tico Cash.

**Gráfico 2 Ingresos de Tico Cash**



Fuente : Elaboracion Propia

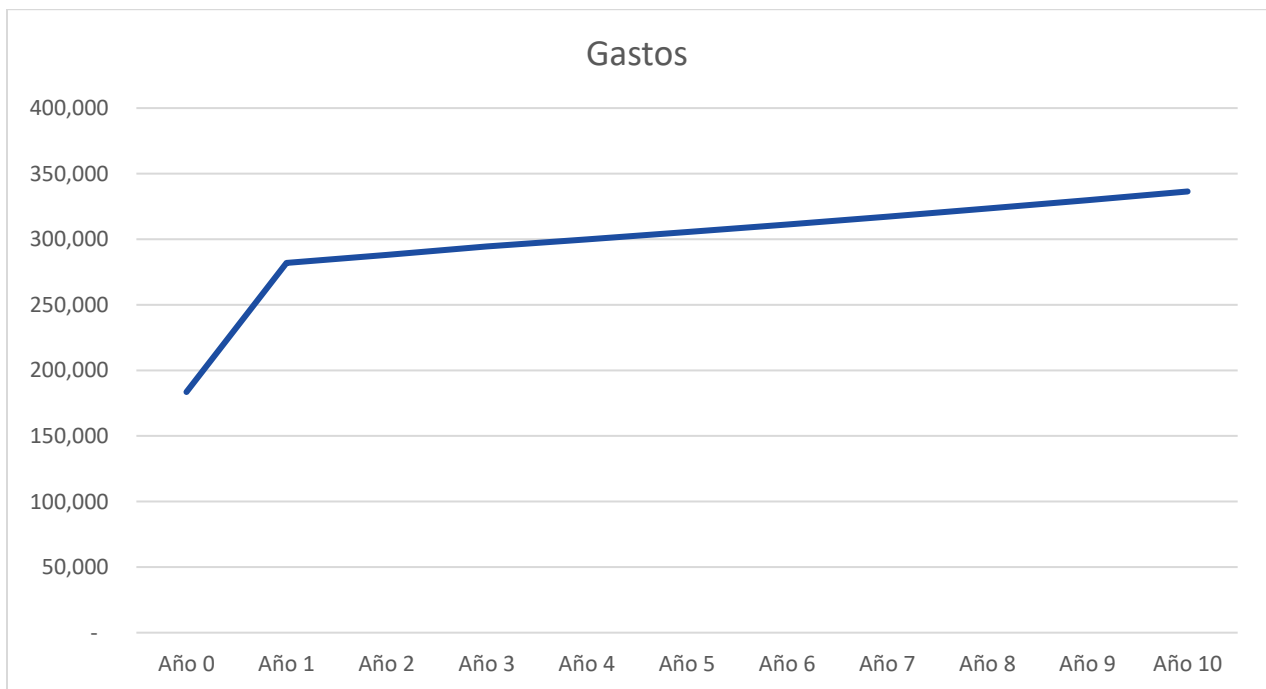
## Gastos

Los gastos tomados en este flujo proyectado incluyen los cobrados por las marcas así como los gastos de mercadeo y fomentar el uso del APP Tico Cash.

Gastos de intercambio son aquellos relacionados a las marcas por el uso de sus rieles para lograr la conectividad entre los tarjetahabientes. Estos son uno de los principales gastos dado que por cada transacción realizada tanto de pull o push existe un costo pagado o cobrado al Banco Financial dueño de la APP Tico Cash.

Adicional se comisión compartida entre el emisor del plástico y el adquirente por lo para mejorar este indicador lo ideal es buscar que la mayoría de las transacciones sean realizadas por tarjetahabientes de banco Financial.

**Grafico 3 Gastos Proyectados**



Fuente : Elaboracion Propia

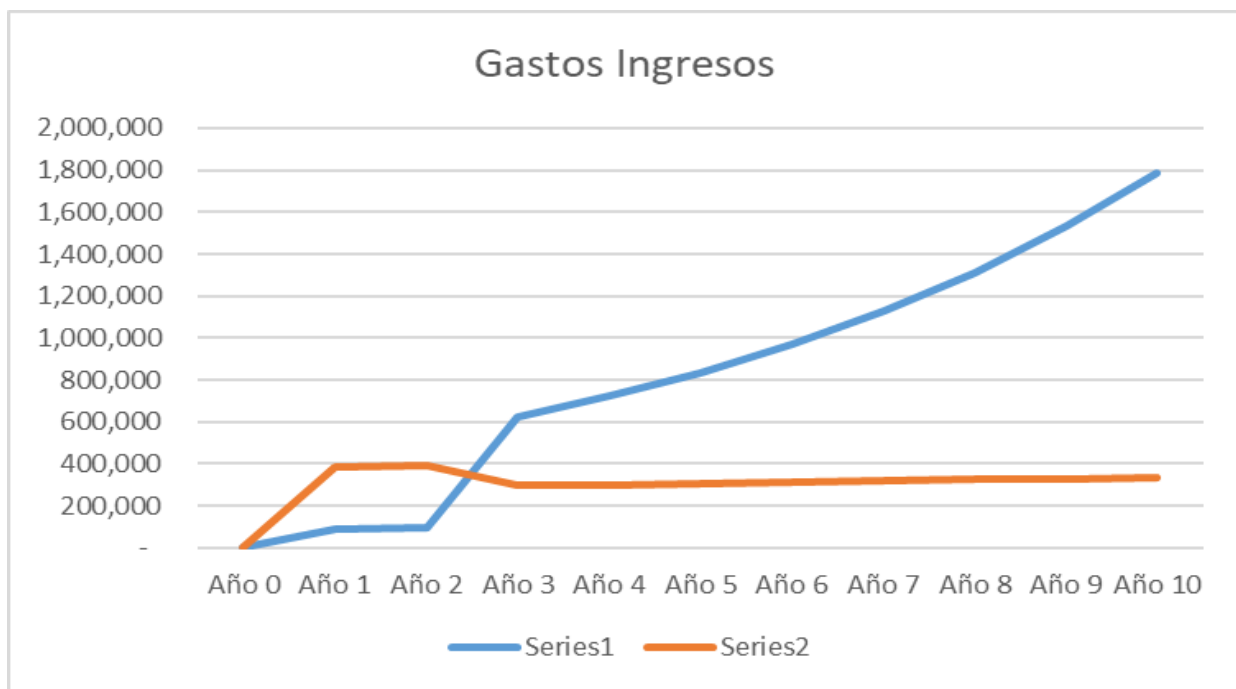
## Gastos Ingresos

De acuerdo al flujo proyectado podemos decir que el punto de equilibrio estara ubicado entre el año 2 y 3 de acuerdo al flujo transaccional valla aumentando lo que representa un buen indicador para la toma de desiciones gerenciales.

Este punto de equilibrio depénderá directamente del aumento de los clientes que utilicen el servicio y la catidad de transacciones que pasen por las marcas tanto como para el pago de servicios, transferencias locales e internacionales.

El alcanzar en un menos tiempo este punto de equilibrio hará que la inversión inicial sea recuperada en un menor tiempo que es el interés de los inversionistas.

**Gráfico 4 Gastos Ingresos**



Fuente : Elaboracion Propia

**Tabla 5 Proyeccion Gastos de implementación Regional**

<b>Costo proyectados de implementación Regional</b>	
<b>Gastos</b>	<b>Monto</b>
Desarrollo de interfases	60,000.00
Integración de sistemas	30,000.00
Seguridad y cumplimiento	20,000.00
Mercadeo	50.000,00
Infraestructura tecnológica	30.000,00
Capacitación y soporte	10,000.00
<b>Total</b>	<b>200.000,00</b>

Fuente : Elaboracion Propia

Dado que el producto Tico cash es regional se detalla los gastos que por temas de implementación regional se estan proyectando:

### **Desarrollo de interfases**

Se proyecta un gasto de 60.000,00 dólares a fin de desarrollar las interfases del APP con los sistemas contables de acreditación y rebajo de las transacciones realizadas por los TH.

### **Integración de sistemas**

Se proyecta un gasto de 25.000,00 para lograr la intergación de sistemas de AS400 y el APP de tico Cash.

### **Seguridad y cumplimiento**

Por temas de seguridad y cumplimiento se proyecta un gasto de **20.000,00** a fin de establecer los requisitos mínimos de seguridad que permita al usuario a la la fintech establecer los mecanismos de seguridad necesarias para minimizar el riesgo por fraude que se pueda presentar y que afecte la operación y resultados del proyecto.



## Mercadeo

Inicialmente para promocionar el uso de esta nueva aplicación se proyecta un gasto de **50.000,00** dólares. Uno de los principales comunicadores y usuarios de dicha APP serán los empleados de la fintech y los empleados del Banco Financiero. El uso por parte de estos promoverá la comunicación de boca a boca fomentando su uso.

## Infraestructura tecnológica

En este apartado con el fin de proveer de servidores y otros equipos necesarios para el soporte y óptimo funcionamiento inicialmente proyectamos un gasto de **30.000,00** dólares.

## Capacitación y Soporte

Con el fin de brindar capacitación al personal directamente involucrado se proyecta un gasto inicial de **10.000,00** dólares.

**Figura 36 Flujo Efectivo Proyectado Estresado**

Datos Generales											
Costo Inicial											-1,200,000
Anualidad											50,000
comision intercambio											0
Incremento transacciones P2P											20%
Incremento Transacciones Pago de Servicios											25%
Incremento Transacciones Croos border											10.0%
Comision P2P a de 1 a 3 años											2
Comision Pago servicios											0
Comision Croos Border											4.00
											10
Inflación											10%
Aumento Salarial											6%
											3%
Ingresos Proyectados	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
ingreso P2P	-	-	-	345,600.00	414,720	497,664	597,197	716,636	859,963	1,031,956	1,238,347
ingreso pago servicios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ingreso Cross Border	-	88,000.00	96,800.00	266,200.00	292,820	322,102	354,312	389,743	428,718	471,590	518,748
	-	88,000.00	96,800.00	611,800.00	707,540	819,766	951,509	1,106,380	1,288,681	1,503,546	1,757,096
Comisión de Intercambio	-	1,619.20	1,781.12	11,257.12	13,019	15,084	17,508	20,357	23,712	27,665	32,331
<b>Total Ingresos</b>	-	89,619	98,581	623,057	720,559	834,850	969,017	1,126,737	1,312,393	1,531,211	1,789,426
Gastos	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Intercambio y Procesamiento	-	25,970.00	28,567.00	31,423.70	32,994.89	34,644.63	36,376.86	38,195.70	40,105.49	42,110.76	44,216.30
Visa Intercambio	1,590.00	1,749.00	1,923.90	2,020.10	2,121.10	2,227.15	2,338.51	2,455.44	2,578.21	2,707.12	
Master Card Intercambio	14,840.00	16,324.00	17,956.40	18,854.22	19,796.93	20,786.78	21,826.12	22,917.42	24,063.29	25,266.46	
Visa	3,180.00	3,498.00	3,847.80	4,040.19	4,242.20	4,454.31	4,677.02	4,910.88	5,156.42	5,414.24	
Master Card	6,360.00	6,996.00	7,695.60	8,080.38	8,484.40	8,908.62	9,354.05	9,821.75	10,312.84	10,828.48	
Mercadeo	-	235,000.00	235,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00	135,000.00
Digital	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00
Tradicional	200,000.00	200,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00
	120,000	146,672	151,072	155,604	160,272	165,080	170,033	175,134	180,388	185,800	191,374
Salarios	120,000	146,672	151,072	155,604	160,272	165,080	170,033	175,134	180,388	185,800	191,374
<b>Total Gastos</b>	-	407,642.00	414,639.16	322,027.86	328,267.01	334,724.79	341,410.29	348,329.69	355,493.51	362,910.40	370,590.30
<b>Flujo</b>	<b>-1,320,000</b>	<b>-318,023</b>	<b>-316,058</b>	<b>301,029</b>	<b>392,292</b>	<b>500,125</b>	<b>627,606</b>	<b>778,407</b>	<b>956,899</b>	<b>1,168,300</b>	<b>1,418,836</b>
VNA		€1,296,940				10000					
TIR		19%									
Plazo de recuperación		3.00									

Elaboración propia

## **VAN**

Una vez analizado un flujo proyectado estresado tomando en cuenta una inflación un 6% y un aumento en salarios anual de un 3% la evolución de los ingresos versus los gastos se indica que el análisis de los flujos de efectivo traídos a un valor presente con un costo de la inversión de 10% Da un valor actual neto de 1.296.940 dólares, **POR LO TANTO, SE APRUEBA EL PROYECTO**

## **TIR**

Se indica que la tasa interna retorno del proyecto de inversión A un 19% el cual está por encima del valor esperado del costo de la inversión de un 10% **POR LO TANTO, SE APRUEBA EL PROYECTO**

## **Plazo de recuperación**

Se indica que el plazo de recuperación de la inversión se da en 3 años lo cual está dentro del horizonte esperado de tiempo ya que la proyección de la recuperación de la inversión está a 10 años lo cual significa que se recuperará en su totalidad en un 30% del total de la inversión, **POR LO TANTO, SE APRUEBA EL PROYECTO.**

## **Cuenta Contable**

Los estados financieros de una empresa son el resultado numérico de las diferentes áreas, productos y procesos que una compañía tiene. Esta generación de estos resultados esta intrínsecamente ligada a la adecuada generación de catálogos contables y por sobre todo de un adecuado y claro registro de las partidas que afectan tanto para los ingresos o gastos como en el caso en estudio de Tico Cash.

Analizando el proceso contable vamos a analizar la cuenta por cobrar relacionada a este proceso que nos muestra partidas antiguas y sin resolver por lo que a fin de que el estado financiero no tenga afectación sea lo más transparente de cara a los dueños y accionistas.

Financieramente hablando esta es una la cuenta contable que presenta riesgos asociados al flujo transnacional y que puede tener implicaciones directas en la operación y continuidad del proceso. Es un punto para revisar para asegurar que el flujo desde la captura aplicación liquidación y contabilización se cumpla con el finde garantizar la mejor toma de decisiones gerenciales y financieras para nuevos desarrollos e implementación de nuevos servicios a implementar en el APP Tico Cash.

**Tabla 6 Cuenta Contable por cobrar**

Banco Finacial					
Cuenta Contable 01 CRC 1842991000409 Estudio Cash					
Auxiliar TicoCash al 31-12-2023					
FECHA	CUENTA CONTABLE		Monto	Fuente	
5/9/2023	dif 04 setiembre	1842991000409	TD	329,149.33	Auxiliar
6/9/2023	dif 05 setiembre	1842991000409	TD	357,269.26	Auxiliar
7/9/2023	dif 06 setiembre	1842991000409	TD	338,107.21	Auxiliar
8/9/2023	dif 07 setiembre	1842991000409	TD	353,906.28	Auxiliar
9/9/2023	dif 08 setiembre	1842991000409	TD	273,760.51	Auxiliar
10/9/2023	dif 09 setiembre	1842991000409	TD	179,150.83	Auxiliar
11/9/2023	dif 10 setiembre	1842991000409	TD	295,946.76	Auxiliar
12/9/2023	dif 11 setiembre	1842991000409	TD	227,865.07	Auxiliar
13/9/2023	dif 12 setiembre	1842991000409	TD	387,753.02	Auxiliar
14/9/2023	dif 13 setiembre	1842991000409	TD	900,781.55	Auxiliar
15/9/2023	dif 14 setiembre	1842991000409	TD	596,030.85	Auxiliar
16/9/2023	dif 15 setiembre	1842991000409	TD	459,721.43	Auxiliar
17/9/2023	dif 16 setiembre	1842991000409	TD	264,782.21	Auxiliar
18/9/2023	dif 17 setiembre	1842991000409	TD	428,612.69	Auxiliar

19/9/2023	dif 18 setiembre	1842991000409	TD	356,900.15	Auxiliar
20/9/2023	dif 19 setiembre	1842991000409	TD	307,582.47	Auxiliar
21/9/2023	dif 20 setiembre	1842991000409	TD	358,874.33	Auxiliar
				6,416,193.96	

Cuadre Cuenta Contable Tico Cash

Saldo Auxiliar	6,416,193.96
Saldo Conta	6,416,193.96
Diferencia	0

Elaboración Propia

Al analizar esta cuenta y el proceso de transaccional y de registro desde el que el Th hace uso del servicio Tico cash hasta su contabilización está presentando problemas que pueden influir directamente en el estado financiero del Banco Financial.

Si extrapolamos el hallazgo de esto días de setiembre 2023 a un año de operación podemos decir que:

En promedio se está trasladando a esta cuenta en investigación una vez liquidada la cuenta de intercambio un promedio de **11.700,00** dólares mensuales sin tener claridad sobre su origen.

El impacto directo al estado financiero será aproximadamente **140.000,00** dólares anuales lo que es un alto perjuicio para el proyecto y por ende a la compañía.

Existe un riesgo cambiario dado que estas partidas son producto de la dolarización del intercambio por lo que adicional podemos estar expuestos a un gasto adicional por diferencial cambiario.

Según la identificación de riesgos realizada anteriormente este es uno de los hallazgos que debemos de resolver a fin de poder disminuir o eliminar el impacto financiero que pueda tener el producto Tico Cash en el Banco Financial.

## Encuesta

A continuación, presentamos los resultados obtenidos derivados de la encuesta realizada para el producto De Tico Cash.

El total de encuestados fue de 15 personas, la encuesta se realiza de forma virtual por medio del enlace de Forms el cual es una herramienta disponible e Google, se tabulan las respuestas obtenidas de cada ítem.

Su duración máxima en la obtención de la respuesta fue de 2 minutos por entrevistado.

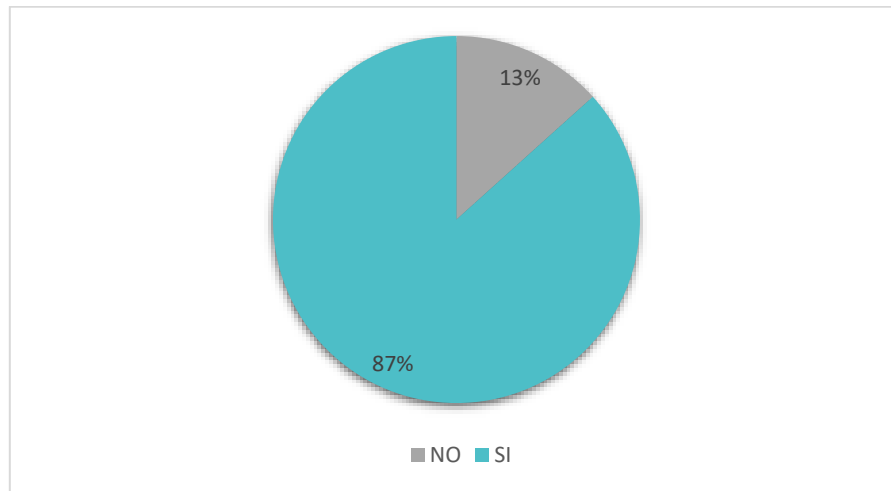
El índice de respuesta para esta encuesta según el INEC (*Instituto Nacional de Estadística y Censos*) es del 100% dado a que todas las personas encuestadas participación y se obtuvieron las respuestas en todas las preguntas realizadas.

Es de gran importancia poder conocer qué tipo de formas son las más utilizadas en la actualidad para realizar el pago de los servicios públicos o transferencias.

**Tabla 7 Respuesta pregunta 1**

Respuestas	¿Utilizas algún servicio de transferencias de fondos o pago de servicios públicos?
NO	2
SI	13
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Gráfico 5 Respuesta pregunta 1**



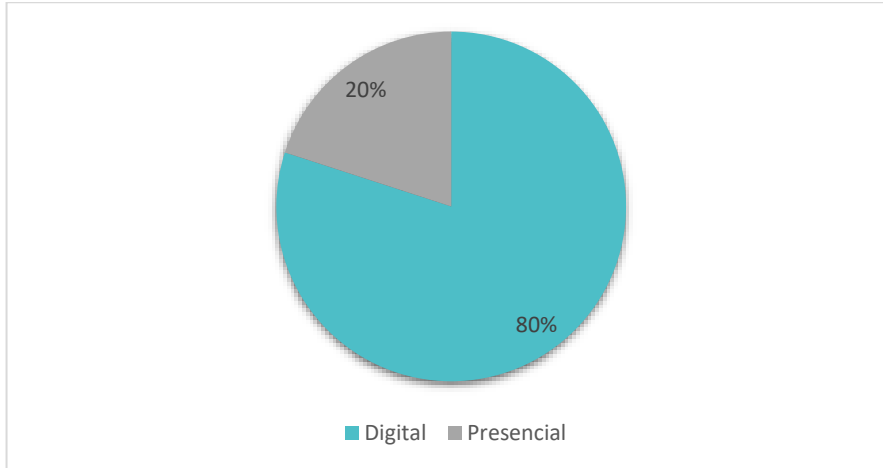
Fuente : Elaboracion Propia

Como vemos la tendencia por el uso de canales digitales para la realización de transacciones financieras ha aumentado en sustitución de los canales físicos, Es por ello que la apuesta de Tico Cash hacia el desarrollo de este tipo de opciones de pago esta bien sustentado.

**Tabla 8 Respuesta pregunta 2**

Respuestas	¿Qué métodos prefieres utilizar para transferencia de fondos o pago de servicios?
Digital	12
Presencial	3
<b>Total</b>	<b>15</b>

Gráfico 6 Respuesta pregunta 2



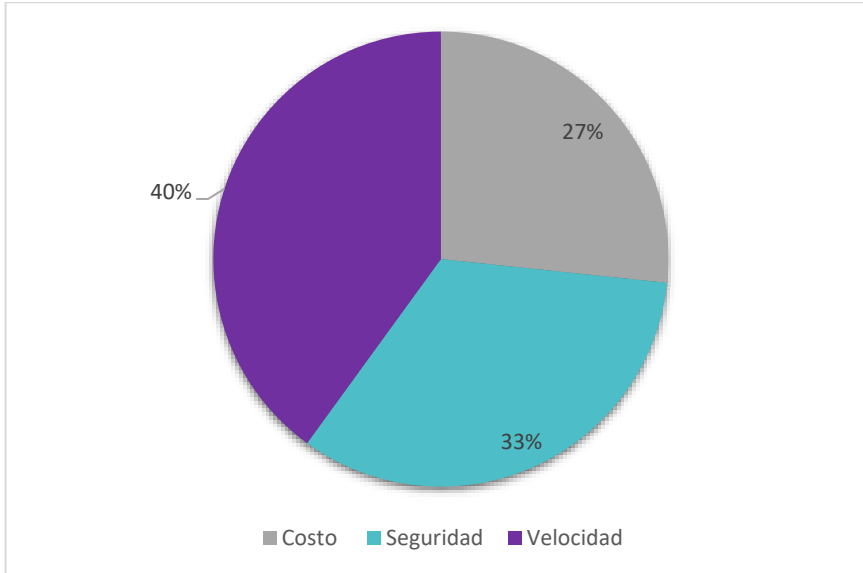
Fuente: Elaboración propia.

El mundo ha estado continuamente en evolución y es por ello que cada vez los canales digitales son los más accesibles para todo tipo de transferencias, sin embargo, aun el medio presencial es vital en muchas operaciones ejecutadas en el día a día.

Tabla 9 Respuesta pregunta 3

Respuestas	¿Qué factores son importantes para la realización de transferencias de fondos o pagos de servicios?
Costo	4
Seguridad	5
Velocidad	6
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Gráfico 7 Respuesta pregunta 3**



Fuente: Elaboración propia.

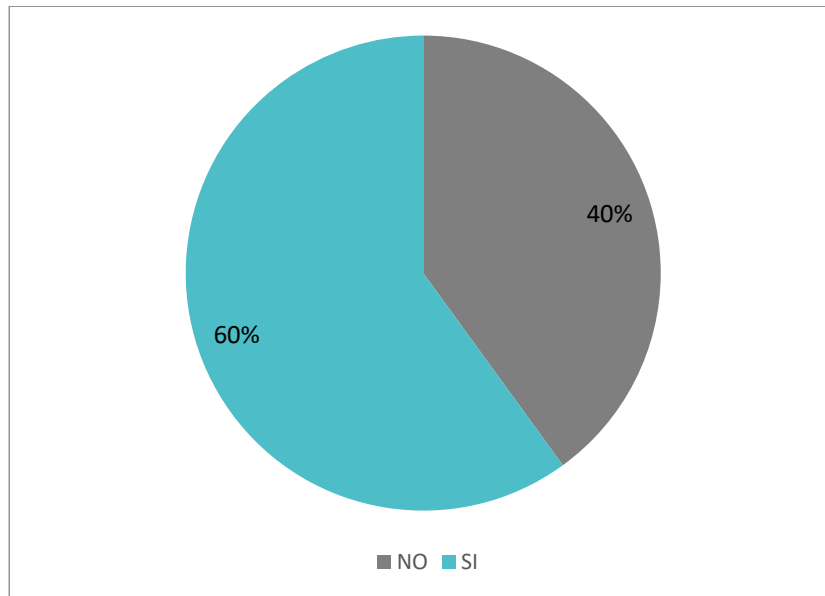
Dentro de los movimientos que se ejecutan transaccionalmente hay factores que intervienen y que el cliente debe de tomar en cuenta al momento de la realización, es por ello por lo que el más importante se puede destacar como la velocidad en las transferencias.

**Tabla 10 Respuesta pregunta 4**

Respuestas	¿Has escuchado de Tico Cash?
NO	6
SI	9
<b>Total</b>	<b>15</b>



**Gráfico 8 Respuesta pregunta 4**



Fuente: Elaboración propia.

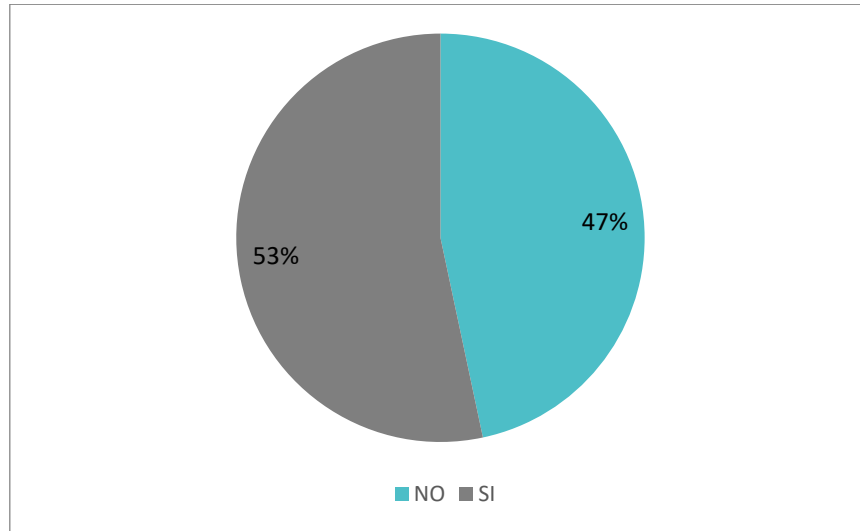
El marketing es la herramienta más poderosa para el mercadeo de productos y servicios y es donde se ha ido trabajando de forma consecutiva y diaria para poder llegar al conocimiento y obtención de más clientes en la plataforma Tico Cash.

No solo es escuchar de un servicio, sino utilizarlo para la necesidad requerida

**Tabla 11 Respuesta pregunta 5**

Respuestas	¿Lo has utilizado?
NO	7
SI	8
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Gráfico 9 Respuesta pregunta 5**



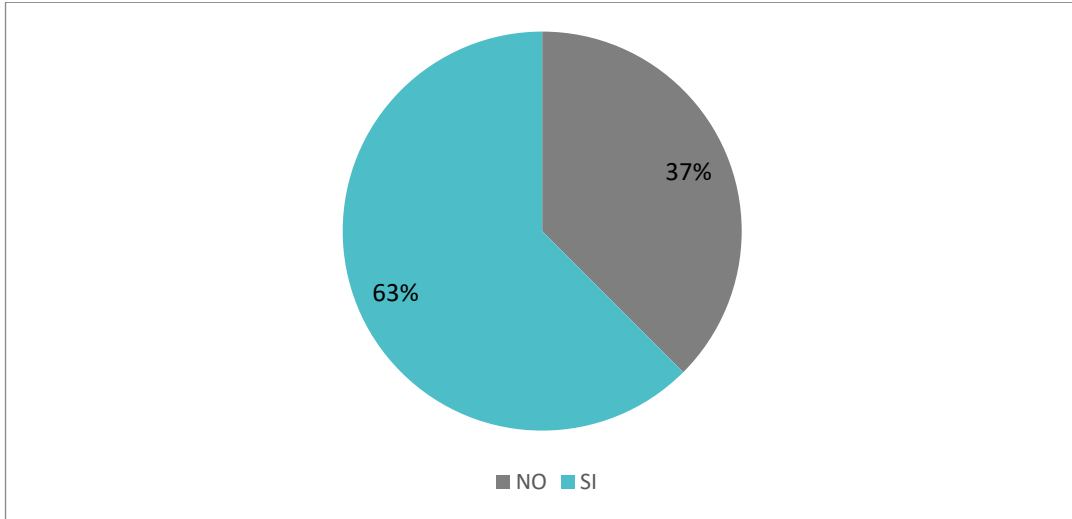
Fuente: Elaboración propia.

Nuestro valor agregado desde el inicio de la puesta en marcha del proyecto de Tico Cash es ser altamente competitivos ante el mercado. Es por ello que conocer y evaluar constantemente no solamente el registro de clientes si no el uso que los clientes le dan a Tico Cash para poder establecer campañas de incentivación de uso.

**Tabla 12 Respuesta pregunta 6**

Respuestas	¿Está de acuerdo con el costo de comisión?
NO	3
SI	5
<b>Total general</b>	<b>8</b>

**Gráfico 10 Respuesta pregunta 6**



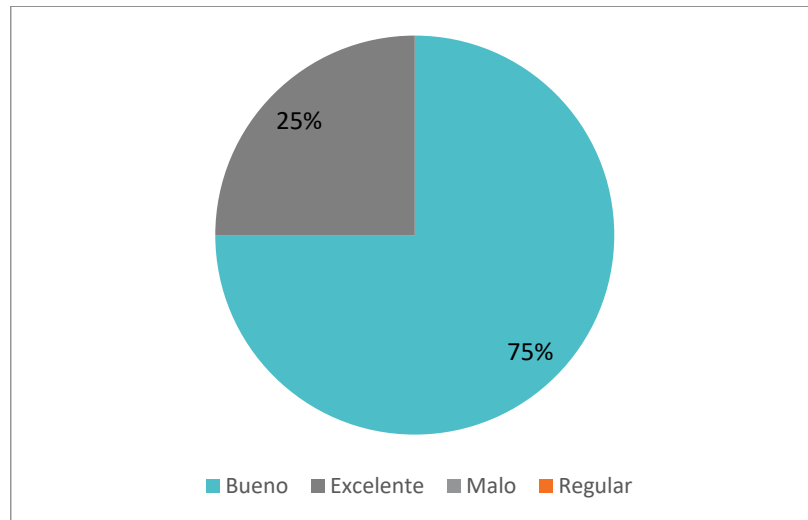
Fuente: Elaboración propia.

Nuestro valor agregado desde el inicio de la puesta en marcha del proyecto de Tico Cash es ser altamente competitivos ante el mercado y dado que en el mercado costarricense existen productos que dan un servicio similar el tema de costos asociados a las transacciones que se brindan y que son pagados por los usuarios es de suma importancia para la permanencia del producto.

**Tabla 13 Respuesta pregunta 7**

Respuestas	¿Como lo calificarías si lo has utilizado?
Bueno	6
Excelente	2
Malo	
Regular	
<b>Total</b>	<b>8</b>

**Gráfico 11 Respuesta pregunta 7**



Fuente: Elaboración propia.

La mejora continua de nuestros servicios nos llevara a ser altamente eficientes, generadores de una mejor rentabilidad en las ganancias y expandir nuestro mercado a los ya clientes como nuestros potenciales clientes permitiéndonos enfocarnos en llegar a la excelencia del servicio.

## **CAPITULO V DISCUSSION**

Seguidamente entraremos en un resumen de lo realizado en cada uno de los objetivos específicos para este proyecto.

### **5.1 Establecer el contexto e identificar los riesgos del proceso Tico Cash en sus diferentes canales, de Banco Finacial**

Todo proceso financiero está expuesto a riesgos que amenazan de una u otra forma la correcta ejecución de los procesos que se vean reflejados en la preferencia de producto o servicio brindado a los clientes y que pueden acarrear consecuencias que se reflejan tanto en el comportamiento de los clientes, en la aceptación de un servicio y de cara a la empresa en el incumplimiento de los indicadores financieros planeados.

El proceso de la cuenta contable Tico Cash actualmente es de las más innovadoras propuestas de tecnologías digitales que se utilizan en las entidades financieras, lo cual propone por medio de su uso una expansión en sus productos y servicios, cada entidad define o cataloga según su finalidad el tipo de riesgo asumir, así como su vinculación generada dentro de la misma entidad.

El proceso de la cuenta contable Tico Cash es de gran importancia para banco Finacial ya que genera un ingreso en comisiones y expansión en su cartera Tico cash lo cual consiste en trasladar o recibir fondos de dinero de la forma más rápida y simple posible para todos los usuarios que la utilicen tanto nacionales como extranjeros.

Es por ello por lo que es de suma importancia definir y constantemente evaluar los riesgos asociados a un proceso.

En el caso en investigación se realizó un levantamiento de los riesgos asociados al proceso de tico cash relacionados a los servicios de transferencias P2P, pago de servicios públicos y Cross Border.

Para su identificación se revisaron los diferentes procesos validando a detalle el proceso desde su captura hasta su contabilización que realiza el departamento de intercambio de banco Financial

**5.2 Analizar y evaluar los factores asociados a los riesgos identificados, desde la perspectiva causa, efecto y consecuencia a fin de establecer su nivel de severidad; a partir del nivel de impacto y nivel de probabilidad de ocurrencia de los factores de riesgo identificados.**

Se identificaron 15 eventos de riesgo, se procede con la codificación de cada uno, se realiza un ordenamiento para su comprensión, evaluación, mitigación y propuesta de administración en los casos que se han materializado algunos riesgos ya que ponen en peligro los objetivos de la entidad.

Para su evaluación se tomaron en cuenta los factores de ocurrencia, impacto y probabilidad de que se materialicen los eventos y se determinaron como principales los siguientes riesgos:

1-No débitos al emisor de la transacción lo que puede implicar que una pérdida para el banco por fondos trasladados al cliente que recibe los fondos estos se pueden originar por errores en la aprobación o autorización de la transacción origen.

2-No aplicación del crédito al receptor de los fondos y esto por un error en el flujo de la transacción

3 -Duplicación de transacciones en ambas vías originadas por interrupciones en el flujo transaccional.

4 -Manualidad en la operación que es muy alta dado que en el proceso aún no se ha podido desarrollar una adecuada automatización de todos los procesos involucrados o relacionados.

5-Asociado a la manualidad se determinó problemas en la aplicación contable tanto de los registros como de comisiones y o gastos relacionados

6-Con el riesgo de la liquidación correcta de las marcas se validaron no solo los débitos y créditos si no también los costos y ingresos relacionados a las marcas. Este fue un factor importante que presentó diferencias significativas.

7-Durante el proceso de identificación de riesgos se determinaron inconsistencias en las bases de datos para poder tener un flujo transaccional contable adecuado.

8-El fraude en estos tipos de transacciones también se identificaron y se determinaron puntos importantes en el registro de los clientes adicional a posibles ventajas que los sistemas puedan brindar que permitan que el fraude se materialice.

### **5.3 Establecer el nivel de apetito del riesgo y la zona de aceptación, y su representación por medio del Mapa de Calor de Riesgos del proceso Tico Cash, de Banco Financiam.**

En el proceso del estudio de cada riesgo se determina las causas que podrían ocasionar para que el evento se materialice, lo cual no es nada beneficioso para la entidad, puesto que deberá asumir como pérdidas los montos, así como su efecto y las consecuencias de que el evento ocurra en el proceso.

Para la evaluación del apetito de riesgo se determina luego de analizados los riesgos encontrados.



Se realizó una evaluación de todos los riesgos asociados al proceso de tico cash y se identifica que en el mapa de calor primario según la modificación analizada para construir un nuevo mapa de calor los riesgos medios altos se eliminan de la plantilla primaria generando un nuevo mapa de calor estableciendo un nuevo apetito de riesgo para la organización.

#### **5.4 Identificar y detallar ampliamente las opciones de mitigación más apropiadas para cada riesgo ubicado en zona inaceptable.**

Se evaluó cada uno de los riesgos identificados para establecer su nivel de severidad a partir de una escala cualitativa, se le asignan valores numéricos para poder obtener una probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto cuando ocurra el evento.

Para la evaluación de cada riesgo se tomó en cuenta el criterio experto el cual se realizó una priorización para cada riesgo, 7 de los riesgos representan un nivel de severidad baja, 5 un nivel medio, y 3 alto.

Una vez identificados los riesgos más relevantes se definieron planes de mitigación para los eventos a saber:

Deterioro en la Integridad de los datos almacenada en la Conatrchash

En el proceso de investigación se determinó mediante la revisión realizada que la información que estaba llegando a repositorio en el AS400 definido para el producto Tico Cash no están íntegros lo que impedía asegurar el proceso desde la captura hasta la contabilización

No exista la adecuada información para la realización del proceso contable del servicio Tico cash esto dado el punto anterior lo que al validar el impacto en la contabilidad de determina inconsistencias en el correcto registro contable afectando cuenta en estudio para ser analizadas posteriormente.

Error en la Parametrización Contable.

Se procedió a revisar la parametrización de las comisiones que establecen las marcas para estos productos desarrollados por la Fintech encontrando errores significativos que afectaban el producto y por ende el resultado financiero del proyecto en investigación

Las medidas de implementación analizadas impactan de forma positiva el proceso generando un mayor control en todas las transacciones que se ejecutan en el proceso contable lo cual contribuirá al mejor control financiero y Contable.

**5.5 Elaborar un plan para la implementación, de las medidas de mitigación sugeridas; considerando plazos, responsables, posibles costos y los beneficios esperados luego de su implementación**

Este objetivo lo estaremos desarrollando en el capítulo VII

## **CAPITULO VI CONCLUSIONES**

## **6.1 Conclusiones**

En este capítulo expondremos las conclusiones y recomendaciones que se dan luego de haber realizado el trabajo de investigación basado en el Objetivo General y los objetivos específicos planteados al inicio del proyecto, con el fin de certificar que dichos puntos fueron debidamente desarrollados e implementados según lo expuesto.

### **6.1.1 Conclusión General**

En esta investigación para la entrega de trabajo final de graduación se desarrolla la propuesta de un modelo de gestión del riesgo aplicado al proceso contable de Tico Cash, lo cual se basó en analizar, evaluar, identificar y tratar los riesgos.

Al ejecutar la identificación de riesgos en el proceso se proponen acciones y o actividades de mitigación para los riesgos asociados en el proceso, por lo cual se implementa una guía del modelo de gestión del riesgo y medidas para disminuir la materialización de los riesgos.

Las medidas de implementación analizadas impactan de forma positiva el procesó generando un mayor control en todas las transacciones que se ejecutan en el proceso contable lo cual contribuirá al mejor control financiero y Contable.

### **6.1.2 Conclusiones específicas**

Las conclusiones específicas se detallan según cada uno de los específicos planteados en este trabajo de graduación, a continuación, mencionaremos cada uno de ellos.

- a) El proceso de la cuenta contable Tico Cash actualmente es de las más innovadoras propuestas de tecnologías digitales que se utilizan en las entidades

financieras, lo cual propone por medio de sus usos una expansión en sus productos y servicios, cada entidad define o cataloga según su finalidad el tipo de riesgo asumir, así como su vinculación generada dentro de la misma entidad.

El proceso de la cuenta contable Tico Cash es de gran importancia para Banco Financiera ya que genera un ingreso en comisiones y expansión en su cartera Tico Cash lo cual consiste en trasladar o recibir fondos de dinero de la forma más rápida y simple posible para todos los usuarios que la utilicen tanto nacionales como extranjeros.

Actualmente cada entidad financiera debe cumplir con leyes y reglamentos, todas las entidades financieras se rigen por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) por lo cual la mitigación en los riesgos es fundamental para cada proceso ejecutado

Se identificaron 15 eventos de riesgo, se procede con la codificación de cada uno, se realiza un ordenamiento para su comprensión, evaluación, mitigación y propuesta de administración en los casos que se han materializado algunos riesgos ya que ponen en peligro los objetivos de la entidad.

- b) En el proceso del estudio de cada riesgo se determina las causas que podrían ocasionar para que el evento se materialice, lo cual no es nada beneficioso para la entidad, puesto que deberá asumir como pérdidas los montos, así como su efecto y las consecuencias de que el evento ocurra en el proceso.
- c) Se evaluó cada uno de los riesgos identificados para establecer su nivel de severidad a partir de una escala cualitativa, se le asignan valores numéricos para

poder obtener una probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto cuando ocurra el evento.

Para la evaluación de cada riesgo se tomó en cuenta el criterio experto el cual se realizó una priorización para cada riesgo, 7 de los riesgos representan un nivel de severidad baja, 5 un nivel medio, y 3 alto.

Se construyó una visualización gráfica por medio del mapa de calor para la identificación y de acuerdo con la prioridad de cada evaluación realizada y según los riesgos identificados de cada codificación.

- d) De los 15 riesgos identificados en el proceso Contable Tico Cash, producto de la evaluación, 3 de ellos están en el cuadrante de color rojo por estar en una mayor probabilidad de ocurrencia e impacto para la entidad 5 se encuentran situados en color amarillo y 7 en color verde.

Es de gran importancia recalcar que al inicio de la identificación del riesgo se tenía un mapa de color con riesgos identificados en color naranja con probabilidad media alta, lo cual con la modificación se radica esa franja realizando una nueva categorización.

- e) Se definen las medidas de mitigación según el criterio riesgos que están en los cuadrantes de color rojo, los cuales representan un mayor impacto para la entidad y que tienen una probabilidad alta de ocurrencia por su exposición, se establecen plazos y responsables para cada una de las actividades propuestas.

En los riesgos ubicados en zona inaceptable se establecen medidas de mitigación para reducir el riesgo, se genera controles y actividades para la prevención de ocurrencia y el impacto que se pueden llegar a materializar por lo cual su seguimiento se realizara de forma semanal velando por el cumplimiento de cada y su respectivo seguimiento.

El plan de implementación al considerar varias variables se divide en tres partes esenciales: la implementación del modelo, las medidas de mitigación y la implementación de una cultura de gestión del riesgo con el fin de que el modelo se siga utilizando como herramienta para el control de riesgo operativo del proceso.

Es de suma importancia que los controles sean ejecutados y se cumplan en tiempo y forma para que la mitigación del riesgo sea de forma objetiva.

Para cada proceso se deben asignar los responsables, costos estimados y beneficios esperados tras su implementación, por lo cual será más fácil el seguimiento de cada actividad propuesta.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

Según el resultado de la investigación realizada, se detallan las recomendaciones para la realización de a mejora en el proceso contable de tico.

- Se recomienda a la entidad aplicar el modelo de gestión de riesgos propuesto en este trabajo final de graduación, es un modelo sencillo de utilizar y contiene los procesos específicos del proceso para un monitoreo continuo.
- Se recomienda que se genere una continuidad en la supervisión del proceso de forma diaria, esto permitirá identificar posibles ajustes de mejora y a su vez supervisar que todas las pautas dictadas se cumplan para el logro de los objetivos propuestos.

- Se recomienda actualizar los riesgos cuando sea necesario, los riesgos al no ser estáticos se deberán de revisar y modificar continuamente para que se mantengan lo más actualizados posibles.
- Se recomienda realizar un análisis del proceso de la cuenta contable de Tico Cash para conocer con claridad los pasos a seguir en el proceso interno y externo para el cumplimiento de las normativas y seguimiento de las partidas de forma diaria.

Es obligación de todas las empresas del sector financiero reguladas por la SUGEF cumplir con las pautas que se les dicte para el cumplimiento de la ley, de esa manera darle un seguimiento a las implementaciones de cada área para que estén apegadas a la solicitud del intendente y se siga con la evaluación y tratamiento de los riesgos identificados con el fin de actualizarse cuando sea necesario apegados siempre a la normativa tanto externa como interna.

- Se recomienda que cuando se procede a identificar o se presenta un riesgo se revise con el encargado de riesgos Departamento de Control Interno y sus jefaturas para ejecutar y realizar las actualizaciones necesarias, lo cual permitirá actualizar los nuevos riesgos en el mapa de calor y sus medidas de mitigación. Conforme la evaluación, seguimiento y monitoreo de los riesgos por el Departamento de Control Interno.
- Se recomienda hacer la revisión de los riesgos y hacer la actualización de estos.

Cuando se realiza la identificación de los riesgos se deberá cuestionar es lo que está pasando actualmente en el proceso; es de suma importancia tener en cuenta que los riesgos no son estáticos y que el mercado al permanecer en cambios todos los días podrá influenciar en la identificación o mitigación de estos.

- Se recomienda la revisión periódica de los procesos de riesgo, contar las evidencias respectivas de la ejecución del control, así como la implementación de



las medidas para su mitigación con los ajustes realizados para la nueva ubicación de cada riesgo en el mapa de calor de partida.

- Se recomienda seguir las medidas de mitigación para cumplir con los cambios propuestos, al generarse un nuevo mapa de calor cambio los riesgos según su posicionamiento, 3 de ellos están en el cuadrante de color rojo por estar en una mayor probabilidad de ocurrencia e impacto para la entidad, 5 se encuentran situados en color amarillo y 7 en color verde

Se debe atender los riesgos ubicados en zona inaceptable de los cuadrantes de forma prioritaria, y prestar atención aquellos ubicados con el color rojo, ya que son los que representan un mayor nivel de riesgo.

## **CAPÍTULO VII: PROPUESTA**

Una vez concluido el estudio para este trabajo final de investigación y recopilada la información así como analizados los factores que intervienen en el proyecto, tanto internos como externos, así como sus variables que pueden afectar sus resultados finales, se dan las propuestas basadas en la mejora del proceso contable de TicoCash

## **7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Modelo transaccional y contable del producto tico cash plan de implementación de la captura aplicación y liquidación de los servicios que ofrece el mercado de costa rica, IV cuatrimestre 2023

## **7.2 ORGANIZACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ**

Banco Financiam

## **7.3 OBJETIVOS**

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

De acuerdo con la guía metodológica de la universidad Hispanoamérica podríamos definir el concepto de Objetivo General como:

“El objetivo general constituye la finalidad de la investigación. El infinitivo verbal utilizado debe corresponder a un proceso que culmine con lo que este plantea. El objetivo general forzosamente lleva a la conclusión principal de la investigación; debe ser alcanzable en el tiempo establecido y llevar a resultados concretos.” (Universidad Hispanoamericana Costa Rica, 2023, pág. 38)

**Analizar la gestión de riesgo operativo del proceso contable de Tico Cash, en el Banco Financiam y un plan de implementación de sus medidas de mitigación.**

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

- a) Establecer el contexto e identificar los riesgos del proceso Tico Cash en sus diferentes canales, de Banco Financiam
- b) Analizar y evaluar los factores asociados a los riesgos identificados, desde la perspectiva causa, efecto y consecuencia a fin de establecer su nivel de severidad; a partir del nivel de impacto y nivel de probabilidad de ocurrencia de los factores de riesgo identificados.
- c) Establecer el nivel de apetito del riesgo y la zona de aceptación, y su representación por medio del Mapa de Calor de Riesgos del proceso Tico Cash, de Banco Financiam.
- d) Identificar y detallar ampliamente las opciones de mitigación más apropiadas para cada riesgo ubicado en zona inaceptable.
- e) Elaborar un plan para la implementación, de las medidas de mitigación sugeridas; considerando plazos, responsables, posibles costos y los beneficios esperados luego de su implementación

### **7.4 Propuesta**

Según el proceso ejecutado de análisis y revisión para este proyecto final de graduación se estará basando en las medidas de mitigación identificadas para cada uno de los riesgos asociados al proceso operativo de Tico Cash , implementación de un nuevo sistema automatizado en la generación de la reportera contable de las marcas y cuentas a liquidar por la acreditación o los débitos dados en las transacciones contables ejecutadas lo cual permitirá una reducción en los riesgos contables permitiendo que su información sea rápida, veraz y minimizando el error humano, esta implementación estará de la mano de la conciliación contable que se deberá de ejecutar de forma diaria para su seguimiento y correcta contabilización y

liquidación del proceso de Tico Cash, la misma será reflejada en el flujo de efectivo de la cuenta ; así como el seguimiento acorde a las mejoras dadas para cada riesgo transformando de forma positiva para la organización en la disminución del riesgo por el proceso dado.

### **7.4.1 Descripción de la propuesta**

Se identifican las medidas de mitigación para los riesgos ubicados en la zona inaceptable, lo cual nos permitirán disminuir los riesgos identificados en el proceso de Tico Cash, generando un nuevo mapa de calor con la ejecución de las medidas y visualizando por medio de la figura del mapa de calor los cambios que se generan al ponerse en marcha las mejoras.

Se elabora un plan de implementación con sus respectivas medidas de mitigación, se asignan posibles responsables, plazos para su implementación, costos estimados y beneficios esperados. Lo cual garantizara una menor disminución en la materialización de los riesgos.

Con estas medidas se pretende que la revisión del proceso sea más exhaustiva, para la disminución de los riesgos, así se trabaja cerrando brechas que han producido perdidas en el proceso.

### **7.5 Implementación de las medidas de mitigación**

Se ejecuta la descripción para cada nivel de severidad según su ubicación en el mapa de calor Alto, Medio Alto, y Medio.

Se definen los posibles plazos, Costos presupuestados o esperados, responsables y los beneficios de la puesta en marcha.

**Tabla 14 Implementación de medidas Nivel Alto**

<b>Cód</b>	<b>Nivel de Severidad</b>	<b>Descripción de las Actividades de Mitigación</b>	<b>Plazos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo Estimado</b>	<b>Beneficio</b>
<b>07</b>	<b>Alto</b>	<b>Ejecutar la Validación</b> de la integridad de datos de las marcas a los sistemas del banco	3 meses	Jefatura Analista de T.I Proyectos.	Outsourcing T. I \$1983 cada recurso Total \$5950 Pago de Outsourcing por implementación del software 3 meses 3 recursos.	Permite no incurrir en pérdidas económicas o riesgo reputacional por la pérdida de control en la correcta data de los clientes para la realización de los cargos.
<b>08</b>	<b>Alto</b>	<b>Establecer</b> una forma que permita la adecuada <b>conciliación</b> de cada uno de los servicios que hoy ofrece Tico Cash	3 meses	Analista de Datos	Outsourcing T. I \$1983 cada recurso Total \$5950 Pago de Outsourcing por implementación del software 3 meses 3 recursos.	Se genera un beneficio en menos gastos incurridos por reclamos de th o por las pérdidas por montos que no se pudieron recuperar
<b>15</b>	<b>Alto</b>	<b>Verificar</b> adecuadamente la parametrización antes de acreditar o debitar al tarjetahabiente la transacción efectuada evitando así reclamos de los clientes	3 meses	Jefatura Analista de T.I Proyectos.	Outsourcing T. I \$1983 cada recurso Total \$5950 Pago de Outsourcing por implementación del software 3 meses 3 recursos.	Se genera un beneficio en menos gastos incurridos por reclamos de th en la parametrización

Fuente : Elaboracion Propia

**Tabla 15 Implementación de medidas nivel medio alto**

Cód.	Nivel de Severidad	Descripción de las Actividades de Mitigación	Plazos	Responsable	Costo Estimado	Beneficio
11	Medio Alto	Realizar una conciliación diaria del flujo transaccional de tico cash	2 meses	Analista de Datos	Pérdidas económicas valoradas en un aproximado mensual de \$125 000	Se genera un beneficio en menos gastos incurridos por el no seguimiento de la contabilización del proceso

Fuente : Elaboracion Propia

**Tabla 16 Implementación de medidas nivel medio**

Cód.	Nivel de Severidad	Descripción de las Actividades de Mitigación	Plazos	Responsable	Costo Estimado	Beneficio
01	Medio	Realizar de forma diaria la revisión de la cuenta Tico Cash y llevar los controles pertinentes y diarios para cada debito realizado.	1 mes	Jefatura Analista de T.I Proyectos.	Outsourcing T. I \$1983 cada recurso Total \$5950 Pago de Outsourcing por implementación del software 3 meses 3 recursos.	Permite no incurrir en pérdidas económicas al no realizar el cargo de Tico Cash
02	Medio	Dar seguimiento a las partidas no puede exceder un retenido en el débito de T+1 Verificar que se atiendan en tiempo y forma para que de esa forma se puedan	1 mes	Jefatura Analista de T.I Proyectos.	Outsourcing T. I \$1983 cada recurso Total \$5950 Pago de Outsourcing por implementación del software 3 meses 3 recursos.	Permite no incurrir en pérdidas económicas al no realizar el cargo de Tico Cash

		Mantener las cuentas contables cuadradas por medio de un auxiliar que lo realiza el departamento de intercambio				
04	Medio	<b>Generar una segregación</b> en el proceso de la conciliación de la cuenta donde un segundo analista por medio de una <b>validación</b> en sistema verificara que la información que tiene el sistema sobre la cuenta y el el cliente sea la correcta y proporcionar la data para la conciliación de la cuenta.	1 mes	Analista de Datos	Pérdidas económicas valoradas en un aproximado mensual de \$75 000	Permite no incurrir en pérdidas económicas al no realizar el cargo de Tico Cash
05	Medio	<b>Elaborar un proceso cruzado sobre el proceso</b> automático de la cuenta contable e implementar mejoras de protección del área en la liquidación	1 mes	Analista de Datos	Pérdidas económicas valoradas en un aproximado mensual de \$75 000	Permite no incurrir en pérdidas económicas al no realizar el cargo de Tico Cash



10	Medio	<b>Prohibir</b> realizar ajustes a los sistemas en producción, sin la validación previa en ambiente de prueba.	1 mes	Jefatura Analista de T.I Proyectos y Jefatura Contable.	Outsourcing T. I \$1983 cada recurso Total \$5950 Pago de Outsourcing por implementación del software 3 meses 3 recursos.	Se genera un beneficio en menos gastos incurridos por reclamos de th o por las pérdidas por montos que no se pudieron recuperar
13	Medio	<b>Ejecutar</b> un adecuado plan de pruebas de los <b>servicios</b> disponibles a los clientes	1 mes	Jefatura Analista de T.I Proyectos.	No se genera un costo adicional ya que formaran parte de la operativa del negocio.	Control en que el proceso se esté ejecutando de la manera correcta

Fuente : Elaboracion Propia

Según cada medida analizada nos permite ejecutar la implementación al proceso, a continuación, se describen los encargados de las actividades a ejecutar:

#### a) Responsables

Los responsables de cada actividad serán todos aquellos involucrados que participen en alguna etapa del proceso.

En la plantilla de riesgos identificados definimos:

Departamento de Contabilidad

Departamento de T.I

Analistas de Datos

#### b) Plazos estimados

Los plazos estimados para la implementación del proceso de mejora varían dependiendo del nivel de severidad, lo cual cada uno contara con su cronograma de ejecución.

#### **c) Costos estimados de inversión**

De los procesos de mejora se tendrá una inversión de costos por pago de 3 recursos de Outsourcing en T.I, para la implementación del proyecto de la automatización de las gestiones de Tico Cash.

#### **d) Beneficios esperados**

Las actividades propuestas darán un valor agregado en la disminución de la materialización tanto económicos como reputacionales de los riesgos identificados.

### **7.6 Cronograma Implementación Medidas de Mitigación**

Se realiza el cronograma para la implementación de las medidas de mitigación y se ejecuta una asignación de los plazos para cada riesgo según las medidas propuestas, se utiliza la codificación de los riesgos para su identificación.

Los plazos que se trabajaran para la implementación de las medidas se proyectan en meses, los cuales deberán de ser ejecutados en se plazo.

**Tabla 17 Cronograma Implementación medidas de mitigación**

Codigo	Marzo				Abril				Mayo				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1													
02													
4													
5													
10													
13													
11													
11													
07													
8													
15													

Fuente : Elaboracion Propia

## 7.7 Descripción de la propuesta.

Esta propuesta pretende que las medidas de mitigación sean utilizadas como una herramienta para la mitigación de los riesgos identificados para el proceso del modelo contable de Tico Cash.

Banco Financiam al contar con un modelo de riesgo efectivo para la mitigación y al realizar la Identificación, el análisis, y la evaluación de los riesgos que afectan la operativa tendrá mayor efectividad en la atención del riesgo. No sólo son medidas de mitigación sugeridas, sino que también es una estrategia ante la operación realizada día a día, así como, el cumplimiento legal, regulatorio y mejora en el acceso de la información del tarjetahabiente.

Se implementará un modelo contable centrado en los principios contables que nos aseguren la integridad y exactitud de los datos de viajan a través de las marcas

Para esto emplearemos el método de revisión de las diferentes transacciones realizadas desde la entrada de datos buscando reducir errores y proponiendo mejoras para el proceso de Tico Cash

Etapas de la Implementación:

1. Evaluación de los requisitos contables específicos necesarios para una adecuada identificación de cada una de las transacciones.
2. implementación de una forma de conciliación eficiente de las transacciones.
3. Configuración del sistema para asegurar que los datos recibidos sean incorporados a la contabilidad de una forma directa.
4. Capacitación del personal.
5. Validación de los insumos en el sistema.
6. Definición de los procesos de control del proceso.
7. Adecuado monitoreo y seguimiento.

### **7.7.1 Etapas de implementación del modelo de Gestión de riesgos.**

Actualmente se tiene la necesidad en la gestión de riesgos la elaboración de planes que permitan la identificación de estos para su tratamiento. De esta manera se podrán trabajar y su efecto será la minimización de la materialización económica y reputacional, lo cual genera un valor agregado a la entidad.

El beneficio intangible que se genera cuando una empresa tiene un mayor y mejor control en sus riesgos es en el cumplimiento de sus objetivos. El mercado de hoy en día está integrado de alta volatilidad en el mercado por lo cual los riesgos siempre estarán presentes.

En este ítem se detallará cada actividad para poner en práctica el modelo descrito en el presente trabajo final de graduación.

### **Revisión de la propuesta.**

La propuesta se deberá revisar la presente propuesta con las jefaturas y gerentes del área que son los encargados del control de los riesgos, en conjunto con la jefatura del departamento de Intercambio y el Departamento de T.I sobre las propuestas de Mitigación.

La Gerencia deberá generar el visto bueno para la implementación de los controles y la mitigación de los riesgos.

**Responsables:** Jefatura Contable y Departamento de T.I.

### **Asignación a responsables**

Las jefaturas deberán de indicar cuáles serán los colaboradores idóneos para la realización de cada tarea designada, según la mitigación de Riesgos

**Responsables:** Control Interno, Jefatura de Contabilidad y Departamento de T.I.

### **Elaboración de manual de gestión de riesgos**

Se debe realizar un manual sobre el proceso y su seguimiento paso a paso sobre la gestión del riesgo para que las medidas de mitigación sean más eficientes de aplicar.

El manual debe ser claro y estar disponible en las plataformas de la organización para cualquier colaborador requiera de la información, por lo cual debe estar actualizado, ser comprensible, y de carácter oficial para el desarrollo de sus funciones.

El manual debe ser aprobado la Gerencia según la directriz y lineamiento del banco.

**Responsable:** Departamento Contabilidad

### **Capacitación.**

Se deberá brindar capacitación al personal involucrado en el proceso de forma continua sobre las mejoras que se realizaron en el proceso para que estén conscientes de los riesgos que se ven identificados en cada proceso y de esa forma las medidas implementadas sean exitosas para bajar esos niveles de riesgos.

El personal capacitado incurre en menos errores; por lo cual, entiende su función y su nivel de riesgo si se ejecuta de forma incorrecta, por lo cual se empodera de su proceso.

El personal debe contar con los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones dentro de la gestión del riesgo.

**Responsables:** Departamento de Control Interno, Jefatura de Contabilidad y Departamento de T.I.

### **Actualización y seguimiento**

Se debe generar de forma semanal el seguimiento al modelo de riesgos por parte de las jefaturas para identificar cualquier evento que se genere asociado a los procesos y así tenerlo actualizarlo, según el contexto del negocio.

Se debe de verificar que las actividades de mitigación estén siendo cumplidas por los responsables designados.

El control deberá revisarse en conjunto con el responsable del Departamento de Control y la Jefatura de Contabilidad para que toda actualización quede documentada y se pueda generar un seguimiento paso a paso del proceso.

**Responsables:** Departamento de Control Interno, Jefatura de Gestiones.

### Generar informes

El informe que se genera será diario por medio de la conciliación de la cuenta Tico Cash esto con el fin de identificar si se tiene alguna inconsistencia que no esté cumpliendo con los procesos correctos. De forma semanal, se debe realizar la evaluación de la plantilla de riesgos para brindar informes si requiere algún cambio y como ha impactado los niveles de riesgo de la gestión.

Toda revisión y acuerdo se deberá de documentar por medio de una minuta para el control de seguimiento.

El Departamento de Control Interno debe monitorear la evolución del modelo, hacer recomendaciones y generar reportes sobre los resultados del modelo a la Gerencia.

**Responsables:** Departamento de Control Interno, Jefatura de Gestiones

Se representa gráficamente la implementación del modelo de riesgos.

**Figura 37 Implementación del modelo de riesgos**



Fuente : Elaboracion Propia

## **Costos estimados**

Los costos estimados que se tienen del proyecto son el Pago de *Outsourcing* por implementación del software total \$ 5950. Reacomodo en las tareas asignadas a los colaboradores y responsabilidades del proceso para que el modelo forme parte de la gestión del negocio y utilizarse como herramienta de riesgo.

## **Beneficios**

El principal beneficio de implementar este modelo de gestión riesgo es la identificación de los mayores riesgos que con lleva el proceso y de esta manera mitigarlos para proveer una mejor trazabilidad de los procesos y así realizar una mitigación de estos para que no afecte los objetivos del negocio.

El manejo de información será más controlado y ordenado, lo cual permitirá obtener la información con menos márgenes de error.

## **7.8 Cronograma de implementación de actividades**

Se ejecuta el cronograma para la implementación de actividades para el proceso de Tico Cash.



**Tabla 18 Cronograma implementación de actividades**

<b>Actividad</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>
<b>1. Revisión de la propuesta.</b>	1 Mes	Control Interno, Jefatura de Contabilidad, y Departamento de T.I.
<b>2. Asignación a responsables.</b>	1 Mes	Control Interno, Jefatura de Contabilidad, y Departamento de T.I.
<b>3. Elaboración de manual de gestión de riesgos.</b>	1 Mes	Control Interno, Jefatura de Contabilidad, y Departamento de T.I.
<b>4. Asignación de los revisores.</b>	2 Meses	Control Interno, Jefatura de Contabilidad, y Departamento de T.I.
<b>5. Capacitación.</b>	2 Meses	Control Interno, Jefatura de Contabilidad, y Departamento de T.I.
<b>6. Actualización y Seguimiento.</b>	3 Meses	Control Interno, Jefatura de Contabilidad, y Departamento de T.I.
<b>7. Generar informes.</b>	3 Meses	Control Interno, Jefatura de Contabilidad, y Departamento de T.I.

Fuente : Elaboracion Propia

**Figura 38 Cronograma en meses Implementación Modelo de Riesgo**

Actividad	Marzo				Abril					Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1. Revisión de la propuesta.													
2. Asignación a responsables.													
3. Elaboración de manual de gestión de riesgos.													
4. Asignación de los revisores.													
5. Capacitación.													
6. Actualización y Seguimiento.													
7. Generar informes.													

Fuente : Elaboracion Propia

### 7.8.1 Descripción de la propuesta para impulsar la cultura de gestión del riesgo

Con la investigación ejecutada y el análisis de estudio de cómo se genera el proceso contable de Tico Cash y la trazabilidad que se genera en el proceso, al crearse la implementación del modelo y las medidas de mitigación se pretende brindar soluciones para la mitigación del riesgo que cambios se generan en el mapa de calor, nuevos procesos de revisión y actualización en el proceso de la automatización de las gestiones.

Todos los involucrados en el proceso de contable de Tico Cash deben contribuir al funcionamiento del modelo por medio de su compromiso y participación, lo cual impulsara el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos, es importante tener el recurso capacitado e informado.

En el ambiente laboral que se desenvuelve en el día a día los colaboradores en algunas ocasiones no tienen los riesgos claro de las áreas por lo cual es de suma importancias crear una cultura general donde los colaboradores manejen lo básico sobre el tema de gestión de riesgo y estén totalmente matriculados con mitigar los riesgos de sus áreas cuando ejecutan el proceso.

Con esto se busca fortalecer la cultura por medio de capacitaciones donde todas las partes involucradas manejen la importancia de su gestión, evitando incidir en errores que puedan afectar tanto la operativa a nivel económico o reputacional perjudicando los objetivos del negocio.

Es importante capacitar el personal, mantener buena comunicación interna, dar a conocer los resultados del modelo de riesgos, y realizar las revisiones para el seguimiento del cumplimiento de las medidas de mitigación de riesgos al 100%.

**Podemos mencionar algunos pasos o pautas que podemos tomar para la creación de una cultura en la gestión del riesgo.**

✓ **Compromiso**

El compromiso, apoyo y participación de todas las partes para que se genere esa cultura organizacional

Responsables: todos los colaboradores

✓ **Adaptación de manuales a los lineamientos y directrices de la entidad**

Identificar por medio de un manual el paso a paso y te guie en la gestión de los riesgos será más sencillo y de fácil comprensión de que es lo que se quiere para la mitigación de los riesgos.

Se recomienda que se trabaje en la elaboración de este, para que al implementar las opciones de mitigación sean ejecutadas cada uno con su respectivo cumplimiento.

Responsables: Departamento de Control Interno, Jefatura de Contabilidad.

✓ **Capacitación y divulgación de la cultura de gestión del riesgo**

Se debe trabajar en crear una cultura de gestión del riesgo en todos los niveles de la organización a través de programas de sensibilización y capacitación al personal con el objetivo de crear compromiso y conciencia directa a los involucrados de forma operativa en cada proceso.

Responsables: Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Control Interno.

✓ **Sistemas de comunicación**

Es fundamental poder compartir por medios electrónicos los avances y logros que se han obtenido y de esa manera el personal conozca como su trabajo ha contribuido al logro de los objetivos.

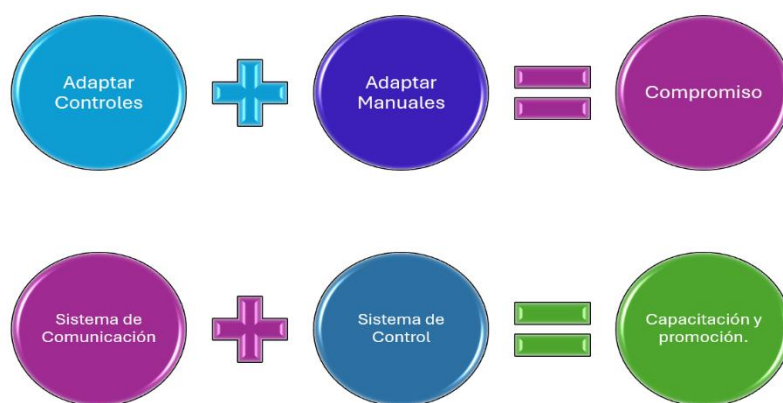
Responsables: Recursos Humanos, Control Interno.

✓ **Sistemas de control.**

El control es esencial y prácticamente obligatorio para poder medir la eficiencia del modelo de riesgo y poder evaluar el grado de compromiso de los colaboradores, así como el conocimiento adquirido sobre el tema.

Responsables: Departamento de Control Interno

**Figura 39 Elementos para crear una cultura en riesgos**



Fuente : Elaboracion Propia

## 7.8.2 Descripción de la propuesta de mejora del proceso Contable de Tico Cash

Se realiza las debidas mejoras en el proceso y se actualizan los niveles de severidad y probabilidad para cada uno de los riesgos identificados con los nuevos niveles de probabilidad e impacto, lo cual nos generara un nuevo mapa de calor con las mejoras realizadas que se describirán según sus responsables, plazos, costos y beneficios.

**Tabla 19 Nueva evaluación de los riesgos**

<b>Cód.</b>	<b>Descripción del Evento Riesgo</b>	<b>(P) <u>PROBABILIDAD</u> 1. Bajo 2. Medio 3. Medio Alto 4. Alto</b>	<b>(I) <u>IMPACTO</u> 1. Bajo 2. Medio 3. Medio Alto 4. Alto</b>	<b>(P x I) <u>SEVERIDAD</u> 1 a 4: Bajo 5 a 8: Medio 9 a 11: Medio Alto 12 a 16: Alto</b>	<b>Nivel de Severidad</b>
<b>01</b>	No se realice el débito al cliente emisor	4	2	8	<b>Medio</b>
<b>02</b>	No se ejecute el cargo al cliente receptor	3	2	6	<b>Medio</b>
<b>03</b>	Duplicación de Datos	1	3	3	<b>Bajo</b>
<b>04</b>	Procesos manuales que incurran en el error	4	2	8	<b>Medio</b>
<b>05</b>	Incorrecta aplicación contable en la generación de la liquidación de la cuenta.	2	3	6	<b>Medio</b>
<b>06</b>	No exista una liquidación del intercambio de las marcas	1	3	3	<b>Bajo</b>

<b>07</b>	Deterioro en la Integridad de los datos almacenada en la Conatrchash	4	4	<b>16</b>	<b>Alto</b>
<b>08</b>	No exista la adecuada información para la realización del proceso contable del servicio Tico cash	4	3	<b>12</b>	<b>Alto</b>
<b>09</b>	Cambios abruptos en los tipos de cambio afectan el crecimiento del uso den la aplicación	1	3	<b>3</b>	<b>Bajo</b>
<b>10</b>	Falla del Sistema en producción por error de configuración de una mejora.	2	2	<b>4</b>	<b>Bajo</b>
<b>11</b>	Transacciones fraudulentas no detectadas a tiempo	2	3	<b>6</b>	<b>Medio</b>
<b>12</b>	Caída de los sistemas por inundación del Centro de Cómputo.	2	1	<b>2</b>	<b>Bajo</b>
<b>13</b>	Fallas en el servicio brindado a los clientes.	2	2	<b>4</b>	<b>Bajo</b>
<b>14</b>	Pocas actualizaciones en la plataforma que perjudiquen a los clientes	2	1	<b>2</b>	<b>Bajo</b>
<b>15</b>	Error en la Parametrización Contable	4	4	<b>16</b>	<b>Alto</b>

Fuente : Elaboracion Propia

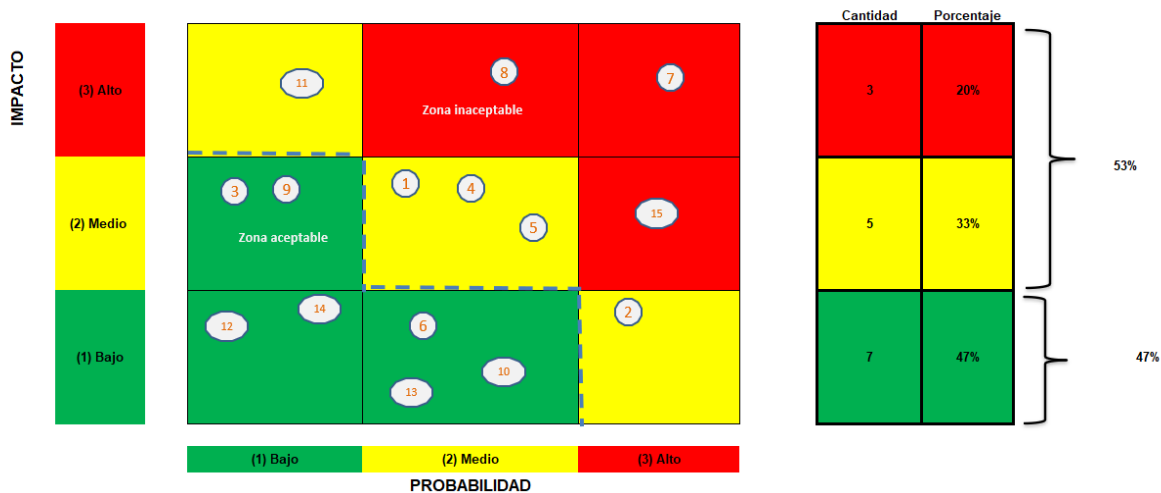
Al generar una nueva evaluación de los riesgos con las mejoras implementadas el mapa de calor cambia según los nuevos riesgos.

Se realiza la separación de los riesgos aceptables de los riesgos inaceptables, según el nuevo mapa de calor se puede ver que de los 15 riesgos identificados anteriormente 5 se encontraban ubicados en Zona aceptable (color verde) con el nuevo mapa de calor ahora se ubican 7 riesgos ubicados en Zona aceptable, 10 se posicionaban en la Zona inaceptable con la mejora se generó un cambio de ahora tener 8 riesgos en zona inaceptable.

Esto provoca que los riesgos se muevan y se modifique su nivel de inaceptables lo cual es un cambio de forma muy positiva para el proceso, el nivel Medio Alto queda eliminado dentro de la misma.

El ejecutar cambios en el mapa de calor minimiza de gran forma su nivel de severidad y permite el control en todas las tareas realizadas.

**Figura 40 Nuevo mapa de calor**



Fuente : Elaboracion Propia

Al generar un nuevo nivel de riesgo en los procesos y un nuevo mapa de calor se trabaja en el proceso de la implementación de medidas para la mitigación de riesgos, las cuales están en un proceso de adaptación y mejora, ya que para poder ver esa reducción en los riesgos, entrelaza grandes esfuerzos por parte de los colaboradores involucrados en el proceso y genera

su tiempo específico de adopción para las pruebas necesarias, así como los cambios en la operativa y generación de cultura de riesgos en la entidad.

Esta nueva modificación a la plantilla de riesgos genera cambios por lo cual deben ser puestos en marcha.

**Responsables:**

Los responsables de cada actividad deberán ser todos aquellos participen en alguna etapa del proceso.

**Departamento de control interno:**

El Departamento de Control interno (encargado de riesgos) será quien se encargue de brindar seguimiento al modelo de riesgos, velar porque se cumplan las actividades asignadas a cada responsable, y que se cumplan las revisiones, así como, emitir los informes para la Gerencia.

**Departamento de gestiones**

Los analistas de datos del área contable serán los encargados de revisar, verificar y procesar correctamente las transacciones ejecutadas por lo cual se deberá realizar una reestructuración de las funciones que ellos realizan para la asignación de nuevos lineamientos a cumplir.

**Departamento de TI:**

Se encargará de realizar las mejoras en el proceso, así como, la implementación del proyecto de automatización del proceso Tico Cash, lo cual se deberá implementar primero como un plan piloto y realizar pruebas para su efectividad.



**Figura 41 Automatización de las transacciones Tico Cash**

Sec	Campo	Texto	Long	Dec
	COD_CONDBC	CODIGO DE CONCEPTO PARA DB/CR	2	
	COD_TRAN	CODIGO TRANSACCION	2	0
	COD_ORIGEN	ORIGEN TRANSACCION	2	0
	FEC_PROCES	FECHA DEL PROCESO	10	L
	NUM_CUENTA	NUMERO CUENTA	16	
	NUM_TARJET	NUMERO TARJETA	16	
	MTO_VALTRN	VALOR TRANSACCION	17	2
	COD_MON	CODIGO MONEDA	1	0
	EMISOR	substr(NUM_CUENTA,1,10)	10	
	NUM_MOVIM	NUM_MOV_TRANSCOM	18	0
	COD_ID_REG	IDENTIFICADOR REG	15	0
	COD_PROCD	PROCEADO POR	10	

Fuente : Elaboracion Propia

Uno de los principales objetivos de la automatización del proceso es la disminución de las partidas no revisadas, analizadas o conciliadas dentro del proceso, esto porque cada partida no conciliada significa una pérdida económica en las cargas contables de la cuenta, de la misma forma permite definir que no exista cobros indebidos por el generador de la marca.

**Tabla 20 auxiliar Tico Cash**

Banco Financial				
Cuenta Contable 01 CRC 242991000409 DOMDEPOSITOS CTAS CTES				
Auxiliar TicoCash al 31-12-2023				
FECHA	CUENTA CONTABLE	LOTE 700		Fuente
5/9/2023	147991000113	TD	21,943,288.44	Auxiliar
6/9/2023	147991000113	TD	23,817,950.86	Auxiliar
7/9/2023	147991000113	TD	22,540,480.44	Auxiliar
8/9/2023	147991000113	TD	23,593,752.21	Auxiliar
9/9/2023	147991000113	TD	18,250,700.83	Auxiliar
10/9/2023	147991000113	TD	11,943,388.78	Auxiliar
11/9/2023	147991000113	TD	19,729,783.76	Auxiliar
12/9/2023	147991000113	TD	15,191,004.69	Auxiliar
13/9/2023	147991000113	TD	25,850,201.65	Auxiliar
14/9/2023	147991000113	TD	60,052,103.30	Auxiliar
15/9/2023	147991000113	TD	39,735,389.78	Auxiliar
16/9/2023	147991000113	TD	30,648,095.57	Auxiliar
17/9/2023	147991000113	TD	17,652,147.60	Auxiliar
18/9/2023	147991000113	TD	28,574,179.62	Auxiliar
19/9/2023	147991000113	TD	23,793,343.00	Auxiliar
20/9/2023	147991000113	TD	20,505,497.83	Auxiliar

21/9/2023	147991000113	TD	23,924,955.47		Auxiliar
5/9/2023	147991000113	TC		21,943,288.44	Bancos
6/9/2023	147991000113	TC		23,817,950.86	Bancos
7/9/2023	147991000113	TC		22,540,480.44	Bancos
8/9/2023	147991000113	TC		23,593,752.21	Bancos
9/9/2023	147991000113	TC		18,250,700.83	Bancos
10/9/2023	147991000113	TC		11,943,388.78	Bancos
11/9/2023	147991000113	TC		19,729,783.76	Bancos
12/9/2023	147991000113	TC		15,191,004.69	Bancos
13/9/2023	147991000113	TC		25,850,201.65	Bancos
14/9/2023	147991000113	TC		60,052,103.30	Bancos
15/9/2023	147991000113	TC		39,735,389.78	Bancos
16/9/2023	147991000113	TC		30,648,095.57	Bancos
17/9/2023	147991000113	TC		17,652,147.60	Bancos
18/9/2023	147991000113	TC		28,574,179.62	Bancos
19/9/2023	147991000113	TC		23,793,343.00	Bancos
20/9/2023	147991000113	TC		20,505,497.83	Bancos
21/9/2023	147991000113	TC		23,924,955.47	Bancos
			427,746,263.83	427,746,263.83	

Cuadre Cuenta Contable Tico Cash

Saldo Auxiliar	427,746,263.83
Saldo Conta	427,746,263.83
Diferencia	0.00

**Plazos estimados**

El cumplimiento de los SLA o los plazos estimados para la implementación del proceso de mejora varían dependiendo del nivel de severidad.

Para los riesgos más altos y la implementación de proyecto automatización será de 3 meses aproximadamente.

Para los riesgos medios será de 2 meses, ya que la operativa se debe reestructurar al igual que los riesgos medios lo cual llevará un proceso de un mes.

**Costos estimados de inversión**

Dentro de los procesos de mejora solo tendremos un costo por pago de 3 recursos de *Outsourcing* T. I. lo cual es de \$1.983,00 por cada uno de los recursos requeridos para implementación del software para el proceso de Tico Cash durante 3 meses, el costo es de

\$5.950,00 Mensual. El costo total de esta implementación al final de su proceso se estima en de **\$17.850,00.**

## Generación de una cultura del riesgo y control

---

### Culturización sobre la cultura del Riesgo

---



#### ¿Qué es un control ?

Es una actividad inmersa en los procesos, diseñada para disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto (en caso que se materialicen) de los riesgos inherentes en los procesos, busca proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de los objetivos de la Organización. Sirve para limitar, restringir, regular, fiscalizar, comprobar, inspeccionar, etcétera.

#### Tipos de control según su aplicación

##### Manual

- Sin intervención de la tecnología.
- Revisiones manuales, *check list*.

##### Automático

- No requiere intervención de una persona.
- Ejecutado por un sistema, software o aplicación.
- Parámetros de restricción, límites de aprobación, validación de datos.

##### Mixto

- Ejecutado por personas que dependen de tecnologías de información para realizarlos.
- Alertas de sistemas que requieren análisis.

#### Tipos de control según su utilidad

##### Preventivo

- Diseñado para evitar y anticipar que los riesgos se materialicen, previniendo la ocurrencia de los mismos.

Se trabaja por parte del Departamento de control interno, en generar la cultura de riesgo dentro de la organización, que es el control, los tipos y porque es importante que se tengan identificados en cada área y proceso que ejecuten todos los colaboradores de la entidad.

El análisis de los riesgos es fundamental para crear una cultura en la prevención. Todos los colaboradores deben estar informados sobre que son los riesgos, los tipos y como pueden afectar dentro de la operativa diaria, comprometiéndose en las medidas de mitigación para que el efecto esperado se totalice en toda la entidad y no sea parcial.

Figura 42 Que es riesgo



Fuente: Elaboración Propia

### 7.8.3 Beneficios esperados tras la implementación de las propuestas.

#### a) Implementación de la automatización del proceso Contable Tico Cash

Este procedimiento ayudará a que los tiempos de espera en las cargas de las contrapartidas contables disminuyan a máximo tres días hábiles hasta llegar a un tiempo de espera de cero, por lo cual el seguimiento a las gestiones será más efectivo y si se cuenta con algún problema de carga será más fácil poder identificarlos.

Esto beneficia la agilidad en la carga de la partida doble, ya que la información de las contrapartidas será más rápida, el reproceso que se generaba anteriormente era más lento y con más manipulación en los datos, el mayor ahorro es en los tiempos de espera.

Todo proceso Manual conlleva riesgos que pueden ocasionar pérdidas financieras o reprocesos en la operación del negocio de Tico Cash.

La integridad de datos que llegan a los sistemas para la adecuado y efectivo proceso de contabilización automática es fundamental. De ello dependerá que las cifras y el proceso de

contabilización posterior al proceso de liquidación sea correcto a fin de que la información financiera del proceso tanto de la Fintech como del banco sea lo más transparente y que permita tener análisis financieros más exactos en procura de la una mejor toma de decisiones

#### **b) Información veraz y rápida**

El proceso será captado de forma más rápida por la automatización, de esta manera se obtendrá información más exacta. Es de suma importancia que cuando los analistas de Contabilidad validen la información sus tiempos de respuesta sean menores, ya que al no ser tan manual como lo era antes, las gestiones generaran la información más precisa y veraz. La no manipulación en los datos genera el beneficio de no incurrir errores operativos.

#### **c) Mejor control en los riesgos y preparación en eventuales riesgos**

La implementación de un modelo de riesgo permite que la entidad minimice sus efectos de pérdidas que efectivamente se puedan materializar. De esta manera, al ejercer un mejor control y la identificación donde se encuentran los potenciales riesgos se preste mayor atención a los mismos para reducirlos. Por ello es importante que en la actualización de los riesgos y con el paso del tiempo se mantenga el modelo actualizado, lo cual permite que si se generan futuros riesgos se trabajen de una forma adecuada.

#### **d) Conciliación de la cuenta contable:**

Se realizó un control de las contrapartidas lo cual nos permite saber si la liquidación tiene sus dos contrapartidas ya gestionadas.

Se genera por medio de la conciliación un seguimiento a cada transacción generada por las gestiones y permite identificar si alguna de ellas presenta algún inconveniente para poder trabajarlo ya sea duplicidad o no acreditación.

Se generará un mayor control sobre la revisión de las gestiones y sus tiempos de respuesta se identificarán en el auxiliar de la cuenta contable.

#### **e) Continuidad del negocio**

Se realizó la identificación de los riesgos asociados al proceso lo cual minimiza el riesgo de incertidumbre sobre ese proceso y permite la continuidad de este.

**a) Medición de un VAN y TIR Para la medición del rendimiento**

**b) Exploración de mejoras en el mercado referente a la competencia**

Al realizar la identificación y el análisis de los riesgos se emplean las medidas de mitigación para enfrentarlos y de esa forma seguir operando.

## REFERENCIAS

, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & López, L. E. C. (2021). Estudios transversales. *Revista de la facultad de medicina humana*, 21(1), 179-185.

Mousalli-Kayat, G. (2015). *Métodos y diseños de investigación cuantitativa*.

Bono cabré, Roser. (2012). *Diseños cuasi experimentales y longitudinales*, Barcelona: Universidad de Barcelona.

Barrantes Echavarría, R. (2013). *Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San Jose, Costa Rica: EUNED.

(Hernández, Fernandez & Baptista, 2010, pág. 217)

Chagoya, E. R. (2008). Métodos y técnicas de investigación. *Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion>*.

Figuroa, R. C., & Collado, T. C. (2019). *Contabilidad Basica*. Cengage Learning.

Rumbo Económico, 23 mayo, 2022 En Costa Rica funcionan actualmente 45 empresas Fintech. [https://rumboeconomico.net/negocios/en-costa-rica-funcionan-actualmente-45-empresas-fintech-senala-estudio/#:~:text=Actualmente%2C%20en%20Costa%20Rica%20existen,por%20empresas%20peque%C3%B1as%20\(65%25](https://rumboeconomico.net/negocios/en-costa-rica-funcionan-actualmente-45-empresas-fintech-senala-estudio/#:~:text=Actualmente%2C%20en%20Costa%20Rica%20existen,por%20empresas%20peque%C3%B1as%20(65%25)

Vargas, Monserrat (2019). 25 empresas Fintech Crecen en Costa Rica pese a falta de ecosistema para su Desarrollo. La Nación.

<https://www.nacion.com/tecnologia/innovaciones/25-empresas-fintech-crecen-en-costa-rica-pese-a/FXEYPLCNUNCWNMMETS DNSX2FYU/story/>

Fundación de estudios Financieros-Fundef. (2017-02) Fintech.

[https://www.fundef.mx/wp-content/uploads/2020/01/documento\\_fintech.pdf](https://www.fundef.mx/wp-content/uploads/2020/01/documento_fintech.pdf)

Ernest, W., Gutiérrez, P., & Schneider, C. (2019). FINTECH en Costa Rica: hacia una evolución de los servicios financieros (Vol. 732). Inter-American Development Bank. (RM)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Transacci%C3%B3n\\_electr%C3%B3nica\\_segura#:~:text=Transacci%C3%B3n%20electr%C3%B3nica%20segura%20o%20SET,computadoras%20inseguras%2C%20en%20especial%20Internet](https://es.wikipedia.org/wiki/Transacci%C3%B3n_electr%C3%B3nica_segura#:~:text=Transacci%C3%B3n%20electr%C3%B3nica%20segura%20o%20SET,computadoras%20inseguras%2C%20en%20especial%20Internet)

Money Gram (2024) <https://moneygram.cr/>

Wester Union, Historia (2022) Wikipedia

[https://es.wikipedia.org/wiki/Western\\_Union](https://es.wikipedia.org/wiki/Western_Union)



# ANEXOS

## CARTA DEL TUTOR

San José, 04 de abril de 2024.

**Señores**  
**Carrera de Administración de Negocios**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

El estudiante Raymond Eduardo Monney Guzmán, cédula de identidad número 1 0734 0938, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado MODELO TRANSACCIONAL Y CONTABLE DEL PRODUCTO TICO CASH PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPTURA APLICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL MERCADO DE COSTA RICA, IV CUATRIMESTRE 2023. el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

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

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

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

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

Atentamente,

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

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Raymond Monney Guzmán, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 107340938 egresado de la carrera de Administración de Negocios énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios Énfasis en Banca y Finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: MODELO TRANSACCIONAL Y CONTABLE DEL PRODUCTO TICO CASH PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPTURA APLICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL MERCADO DE COSTA RICA IV TRIMESTRE 2023

\_\_\_\_\_ , es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los veintiocho días del mes de abril del año dos mil veinticuatro.

\_\_\_\_\_  
Firma del estudiante

Cédula: 107340938



## CARTA DE LECTOR

28 de mayo de 2024

**Señores  
Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana**

**Estimado señor**

La estudiante **Raymond Eduardo Monney Guzmán**, cédula de identidad **0107340938** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“MODELO TRANSACCIONAL Y CONTABLE DEL PRODUCTO TICO CASH PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPTURA APLICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL MERCADO DE COSTA RICA, IV CUATRIMESTRE 2023”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

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

Atentamente,

**Lic. Luis Vargas Zúñiga.**

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

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

San José, 31 de mayo, 2024

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Raymond Eduardo Monney Guzmán con número de identificación 107340938\_ autor (a) del trabajo de graduación titulado MODELO TRANSACCIONAL Y CONTABLE DEL PRODUCTO TICO CASH PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPTURA APLICACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL MERCADO DE COSTA RICA, IV CUATRIMESTRE 2023 presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas; SI autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

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

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Firma y Documento de Identidad

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

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

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

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

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