

Nº 297 / OCTUBRE 2009

EKA

LA REVISTA EMPRESARIAL

Suscribase gratis en: www.EKAenlinea.com

Especial de Call Center P.20

Ideas de CONMETAS P. 10

Revisión de perspectivas económicas para el 2010 P. 32

Lanzan novedosa biblioteca digital P. 8

A la delantera

Geovanni Garro, Subgerente de Negocios del Banco Popular se le adelantó a la banca estatal y privada con la firma digital. Este dispositivo electrónico desplazará a la firma manuscrita y la presencia física.

Especial de servicios financieros en línea. P.14

\$7 ejemplar



Porte Pagado
Port Payé
Permiso N°130



CONSEJO EDITORIAL

Mary Anne Aden
Pamela Aden
Julio Sergio Ramírez
Luis Mesalles Jorba
Fernando Vargas Cullel
Rolando Gólcher González

PRESIDENTE

Karl Hempel Nanne
karl.hempel@eka.net
DIRECTORA GENERAL
Michelle Goddard
michelle.goddard@eka.net

EDITORIA

Yokebec Soto
yokebec.soto@eka.net
DIRECTORA DE ARTE
Nuria Mesalles
nuria.mesalles@eka.net

DIRECTORA EVENTOS

Carolina Martén
DIAGRAMACIÓN
Iranía Salazar
Erick Alvarado

SUSCRIPCIONES

Yariela Duarte
yariela.duarte@eka.net
Tel: (506) 2231-6722 Ext. 124

Suscríbese gratis en
www.ekaenlinea.com

COLABORADORES

Joaquín Tapia Arenas, Periodista
Carlos Arguedas Campos, Economista
Shirley Ugalde, Periodista
Pablo Elizondo, CEO
Shantal Williams, Relacionista Pública
Raúl Lacayo, Director de Seguridad del Banco Popular
Enrique Margery, Coordinador del Programa de Capacitación y Desarrollo de Call y Contact Centers.

COMERCIAL

Emilia Munguía, Asesora Comercial
emilia.munguia@eka.net
Cel.: (506) 8815-5186
Sara Bado, Asesora Comercial
sara.bado@eka.net
Cel.: (506) 8815-6194
Anayansi Jaen, Asesora Comercial
anayansi.jaen@eka.net
Cel.: 8844-4116

EKA CONSULTORES INTERNACIONAL

Tel: (506) 2231-6722
Apartado 11406-1000
San José, Costa Rica
www.ekaconsultores.com

NOTAS EDITORIALES: Esta publicación no puede ser reproducida en todo ni en parte salvo autorización escrita de sus directores. Portafolio de inversiones, EKA, es una publicación privada, dirigida exclusivamente al destinatario. Los modelos y proyecciones expuestos en Portafolio de Inversiones corresponden exclusivamente a criterios de sus directores. EKA Consultores I. no se hará responsable de errores tipográficos de la fuente. Los lectores deberán evaluar por cuenta y riesgo propio la conveniencia o no del uso de esta información para la toma de decisiones. Las opiniones expuestas en los artículos o comentarios de esta publicación son de exclusiva responsabilidad de sus autores. Portafolio de Inversiones, EKA, es una publicación registrada internacionalmente.

Psicología positiva: Porque es necesaria



Michelle Goddard, Directora General
michelle.goddard@eka.net

Sería maravilloso tener la formula secreta para alcanzar eso que todos buscamos: la felicidad.

Pero como es imposible, una de las cosas que podemos hacer es conocer un poco más sobre la psicología positiva y sus efectos en el ser humano.

En una sociedad cada vez más estresada y veloz la psicología positiva permite un cambio de actitud así como el desarrollo de una perspectiva para abordar las distintas situaciones desde una óptica mayor.

Desde el punto de vista empresarial son los departamentos de recursos humanos y los líderes del grupo los que deben tener en cuenta el buen manejo de las emociones y la felicidad. Un antiguo proverbio chino dice que la felicidad consiste en “alguien a quien amar, algo que hacer y algo que esperar” y de alguna manera dentro del ámbito laboral hay que centrarse en ese “algo que hacer”.

Hoy ha surgido una nueva forma de empresa, donde no se busca solamente producir determinado bien o servicio, sino que también se tiene en cuenta el estado de los individuos que trabajan en ella.

En todo este proceso las personas deben encontrar un propósito en la compañía en la que trabajan, tienen que conseguir alcanzar una sensación de integridad.

Cuando piense en el futuro de su compañía valdría la pena que en su mente se trace el objetivo de que sus empleados se perciban a ellos mismos como completos, tengan la oportunidad de aprender y de crecer, y crean que pueden marcar una diferencia, sobre todo eso que “pueden marcar una diferencia”.

El trabajo ideal hoy se define como “una fuente de satisfacción y un espacio para el desarrollo social y, por qué no, espiritual.”

Nuestra próxima edición

Noviembre / EKA 298

- **Ranking de universidades**
- **Centros de idiomas**
- **Todo sobre apertura de seguros**
- **Ranking de tarjetas de crédito**
- **Financiamiento para construcción y compra de vivienda.**

Cierre comercial: 19 de octubre

Para anunciarse

Emilia Munguía, Asesora Comercial, emilia.munguia@eka.net

Cel.: (506) 8815-5186 / Tel.: (506) 2231-6722 Ext. 134

Sara Bado, Asesora Comercial, sara.bado@eka.net

Cel.: (506) 8815-6194 / Tel.: (506) 2231-6722 Ext. 148

Anayansi Jaen, Asesora Comercial, anayansi.jaen@eka.net

Cel.: 8844-4116 Tel.: (506) 2231-6722 Ext. 139

Si usted desea suscribirse GRATIS, puede hacerlo en

www.ekaenlinea.com ó llamar al (506) 2231-6722 ext. 152

Ranking de Colegios

Me gustaría saber si además de la información incluida en la revista N°295, sobre el ranking de colegios para el año 2009, tienen los demás colegios que hacen falta; o sea si me pueden facilitar la lista completa de los colegios con sus respectivas categorías.

Cristina Sánchez

R/ Nuestro ranking de colegios se efectúa vía telefónica y correo electrónico. El formulario fue enviado a un total de 92 centros educativos. Todos los colegios que respondieron a nuestra consultas aparecen en la edición 295.

800 colaboradores

Lástima que no nos tomaron en cuenta a la hora de la elaboración del ranking de Asociaciones Solidaristas y si lo hicieron y no hubo respuesta perdón. Debo agregar al escalafón que ASOENCO (Asociación Solidarista de Empleados de Envases Comeca), cobija al día de hoy 800 colaboradores y su valor de Capital supera los 500 millones de colones. Desde esta perspectiva por número de afiliados supera la posición 29 y por Capital en millones de colones iguala la posición 28 de su ranking.

Bernardo Cerdas M., Jefe de Compras

Envases Comeca S.A.

R/ La información del ranking fue tomada del Movimiento Solidaristas.

Cambios empresariales

Nuevo Gerente de Oracle: Eric R. Brenner.

¿Cómo los utilizan?

Estudio devela preferencias de cada generación por los sitios de redes sociales

*Por Joaquín Tapia Arenas, Periodista
jtapia@camtic.org*

Un reciente estudio de Anderson Analytics en Estados Unidos muestra cómo las diferentes generaciones están utilizando los sitios de redes sociales como Facebook, MySpace, Twitter y LinkedIn, publicó el Blog de Tecnología chileno “Fayer Wayer”.

De acuerdo a las cifras, las principales razones para unirse a las redes sociales es para “mantener el contacto con los amigos” y “por diversión”. Pero también, como era de esperarse, los usuarios de mayor edad usan principalmente las redes sociales para mantenerse en contacto con la familia.

El estudio clasifica en porcentajes el uso de distintas redes sociales según la edad o generación a la que pertenezcan los usuarios.

El estudio asegura que los usuarios de la Generación Z (13 a 14 años) o también llamada Generación I (Internet) usan ligeramente más Myspace (65%) que Facebook (61%), 9% de este grupo usa Twitter y nadie utiliza LinkedIn. A esta generación se le conoce como “nativos digitales”, ya que esta población desde muy pequeña ha estado conectada con tecnologías como DVDs, Internet, SMS, comunicación por teléfono celular, reproductores de MP3 y YouTube.

De la Generación Y (15 a 29 años) un 75% usa Myspace mientras que Facebook un 65%, 14% usa Twitter y un 9% utiliza LinkedIn. Los Baby Boomers (explosión de natalidad, período posterior a la Segunda Guerra Mundial) y la Generación X (30 a 44 años) se conectan a LinkedIn más que el resto de las generaciones.

Nueve de cada 10 usuarios de mayor edad en las redes sociales, que Anderson Analytics llama “la Generación de la Segunda Guerra Mundial” (WWII) utiliza Facebook y el 17% Twitter.



Yokebec Soto
yokebec.soto@eka.net

Políticos a la caza a Godzilla

Seguridad jurídica de inversionistas por el suelo

"La SETENA nació como una lagartija, con el tiempo pasó a garrobo, se convirtió en una iguana y ahora es como Godzilla", afirmó Otto Guevara, candidato a la Presidencia de la República durante el último encuentro de Ecoanálisis.

Razón de más tiene don Otto en dicha afirmación, porque aunque todos hemos criticamos el exceso de trámites, la burocracia continúa siendo una lamentable característica de nuestra idiosincracia. A la tica, con una monstruosa cantidad de formularios, requisitos e incluso trámites contradictorios, recibimos a los inversionistas que llegan a nuestro país esperanzados en la bucólica idea de la "suiza centroamericana".

Aunque algunos desarrolladores sobreviven a "Godzilla", después de pagar miles de dólares en estudios ambientales y otros requisitos institucionales, -y por supuesto, una larga lista de mordidas-, se topan luego con algún "hijo de vecino incómodo" o peor, con algún oportunista que con pobres argumentos plantea un recurso de amparo en su contra por contaminación ambiental o en defensa de alguna especie.

Es claro que el derecho a la propiedad privada y la libre iniciativa económica admiten límites en materia de protección del ambiente, pero existe una clara contradicción entre este condicionamiento, la atracción de inversiones y la seguridad jurídica.

Por otra parte, esta tendencia restrictiva hacia algunas actividades económicas se ve fortalecida por el principio *in dubio pro natura*, argumento muy utilizado por la Sala Constitucional, donde al existir evidencia o dudas la balanza se inclina en favor del ambiente, pasando la carga probatoria a los inversionistas.

Sobre este mismo tema existen muchas propuestas de todas las bancadas políticas. Durante la misma actividad, la candidata liberacionista, Laura Chinchilla, advirtió que es hora de que dejemos de compararnos con el resto de Centroamérica y tomemos medidas para reactivar la economía tal como lo hacen países como Israel y Singapur.

Ojalá que así sea y que no nos quedemos "pegados" en la barrera de la burocracia y la contradicción.



La Evaluación del riesgo para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

Por Arturo Azofeifa Céspedes. CAMS. AML/CA.
Técnico Internacional SARLA/FT
Gestor de Cumplimiento de Popular SAFI
azofeifa@popularvalores.com

¿Se ha detenido a valorar que pasaría si hoy entrara en vigencia la nueva normativa de la Ley 8204?, o mejor aún, ¿Ha iniciado su Institución los esfuerzos tendientes a cumplir con la inminente entrada en vigencia de esta normativa?

Evaluación del riesgo

La calificación del riesgo activa y constante puede convertirse en un activo de mitigación del riesgo de cumplimiento ofreciendo una fotografía de cada una de aquellas situaciones internas u externas que pudieran generar algún tipo de perjuicio para nuestras instituciones.

Evaluar el riesgo significa la identificación de los riesgos importantes involucrados en la implementación del sistema de control interno. Cada institución debería determinar y considerar los riesgos importantes en todas las posibles áreas del cumplimiento antilavado, incluido, pero no limitado a, la categorización de riesgo del cliente, la diligencia debida sobre el cliente, el monitoreo de transacciones y los procesos de reporte. El sistema de control interno también debería establecer las bases de la administración de los riesgos involucrados.

La evaluación del riesgo intenta atender lo siguiente:

- Identificación de Peligros
- Probabilidad de que algo salga mal
- Consecuencias de que algo salga mal
- Reducir la probabilidad y las consecuencias de que algo salga mal

Antecedentes

Es sumamente importante en el escenario actual buscar las amenazas que se crean dentro de las instituciones financieras. Aplicando las Matrices de Riesgo, como herramienta de control, permite a quién las utilice cumplir con el objetivo fundamental de enfocar adecuados métodos de gestión para la construcción de mapeos de riesgo, así como calificaciones cualitativas y cuantitativas, que estructuradas adecuadamente, completarán su análisis de medición avanzada de riesgos, reduciendo la exposición de la entidad y permitiendo a los actores de control interno, establecer mecanismos preventivos acertados según los lineamientos propuestos por Basilea II en el autogobierno y supervisión.

Elementos a considerar

El enfoque basado en el riesgo adecuado es en última instancia una cuestión de juicio o criterio de la propia institución, en el contexto de los riesgos (tipos de clientes,

riesgos de distribución, riesgos geográficos, productos, etc.) que percibe que su organización o industria enfrenta.

Un enfoque basado en el riesgo nos brinda una evaluación realista de las amenazas de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo percibidas, además incrementan nuestras posibilidades de que esas amenazas sean identificadas, analizadas e inclusive reportadas en el menor tiempo posible.

Matriz de riesgo

Es una herramienta de control y gestión utilizada para identificar actividades (procesos y productos) de una empresa, tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados a estos riesgos. Para evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos financieros que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización. Exige la participación de unidades de negocio operativas y funcionales, permitiendo realizar comparaciones entre objetivos, áreas, productos, procesos o actividades, lo que representa un "Sistema Integral de Gestión de Riesgos".

Una matriz debe ser flexible, de manera que documente procesos y evalúe el riesgo para realizar nuevos diagnósticos de la entidad.

Una adecuada herramienta de administración de riesgos es la utilización de matrices de riesgo, pues sus beneficios son:

- Identificación y atención de áreas críticas de riesgo.
- Uso eficiente de recursos aplicados a la supervisión, basado en perfiles de riesgos de las entidades.
- Permite la intervención inmediata y la acción oportuna.
- Evaluación metódica de los riesgos.
- Promueve una sólida gestión de riesgos en las instituciones financieras.
- Monitoreo continuo.

Conclusión

En resumen, la pregunta que hoy debería plantearse es: ¿Se encuentra su institución preparada para asumir este nuevo reto normativo?

Existente un gran valor en la información actual que tenga la institución financiera, y puede ser un factor clave cuándo debe ser evaluada esa información en la automatización del proceso de calificación de riesgo – en términos prácticos y de costo-beneficio. Una vez que la institución financiera u organización establece ese proceso, los desafíos del cumplimiento normativo, la detección del lavado de dinero y la disminución de otros delitos financieros pueden ser enfrentados.

CHARLAS

Miércoles 21 de octubre

Bloque I

1. Eficiencia en el gasto por las coberturas de seguros

Eje temático: Financiamiento Estratégico y Mercado de Capitales

Descripción: Con recursos limitados el gasto por los seguros llega a ser un rubro importante en los egresos de una empresa, por ello debe buscarse la eficiencia de manera que, las coberturas que se contraten, representen una protección adecuada al presupuesto asignado para tal fin.

Horario: 10:50 a.m a 11:50 p.m

Conferencista: Rudolf Peters, Internacional, Guatemala

Carrera Profesional: Director General de la Escuela Centroamericana de Seguros con sede en Guatemala y Consultor Técnico de Seguros en empresas industriales y comerciales de Guatemala, El Salvador, Costa Rica y Panamá.



¿Cómo manejar la dinámica del riesgo cambiario en la actualidad?

Eje temático: Herramientas de Gestión

Descripción: Se desarrollarán diferentes aspectos dirigidos a explicar el manejo de la dinámica del riesgo cambiario en Costa Rica, dadas las características del actual sistema cambiario con que cuenta el país.

Horario: 10:50 a.m a 11:50 p.m

Conferencista: Mónica Araya.

Carrera Profesional: Presidente Ejecutiva de la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO).

• Para reservar participación en el congreso:

- Johanna Argüello, Tel: 2231-6722 ext.130 • Cel. 8812-0422 • johanna.arguello@eka.net

• Para reservar stand y patrocinios

- Emilia Munguía, Tel: 2231-6722 ext.134 • Cel. 8915-5186 • emilia.munguia@eka.net
- Sara Bado, Tel: 2231-6722 ext.148 • Cel. 8815-6194 • sara.bado@eka.net

• Para más información:

Ejecutiva de Confies: Katherine Thomas, Tel. 2231-6722 Ext. 147 katherine.thomas@eka.net

Co-Patrocinador:



Patrocinadores:



Vea los detalles de todas las conferencias en:

www.confies.org

