

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

Factores que inciden en la morosidad de la cartera de créditos: “Banca Desarrollo”, formalizados en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón, año 2012-2013

Proyecto de investigación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera.

Enrique Vargas Amador
Lizett Santamaría Mora

Sede Región Brunca
Pérez Zeledón. 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

TEMA:

Factores que inciden en la morosidad de la cartera de créditos: “Banca Desarrollo”, formalizados en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón, año 2012-2013.

Proyecto de investigación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera.

POSTULANTES:

Enrique Vargas Amador
Lizett Santamaría Mora

DIRECTOR DEL SEMINARIO

MSc. Geovanny Abarca Jiménez

Sede Región Brunca

Pérez Zeledón, 2014

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS: “BANCA DESARROLLO”, FORMALIZADOS EN EL CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO POPULAR EN PÉREZ ZELEDÓN. AÑO 2012-2013.

Enrique Vargas Amador

Lizett Santamaría Mora

APROBADO POR:

DIRECTOR TRABAJO FINAL

DE GRADUACION: _____

MSc. GEOVANNY ABARCA JIMÉNEZ

LECTOR: _____

LIC. JUAN DIEGO BARRANTES CORDERO, MBA

LECTOR: _____

LIC. DIGNA FALLAS VALVERDE

DECANO: _____

MSc. GEOVANNY JIMÉNEZ NÚÑEZ

DIRECTOR ACADÉMICO: _____

MSc. JOSÉ LUIS DÍAZ NARANJO

DEDICATORIA

A mis padres: Oldemar Santamaría Villarevia y Floribeth Mora Cordero, quienes con mucho esfuerzo me dieron las bases necesarias para avanzar y superarme en mis estudios.

Mi pareja: Douglas Badilla Sibaja, quien estuvo a mi lado en cada momento de mi avance como persona y profesional.

Y muy especialmente a mi hijo: Douglas Badilla Santamaría, quien llegó a darme el impulso final para lograr culminar con éxito esta etapa tan importante en mi vida. De corazón... ¡ Muchas Gracias!

LIZETT

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y darme la salud para lograr mis objetivos, humildad para aceptar mis errores, paciencia por los momentos difíciles y fortaleza para seguir cuando más agotado me sentía.

Le doy gracias a mis padres: Ana Isabel Amador Solís y Rafael Enrique Vargas Mata por brindarme todo el apoyo posible, en las buenas y en las malas, por los buenos valores inculcados y brindarme la mejor educación posible.

Y sin duda alguna, a mis tres hermanos: Tania, Jeffry y Josué, por haber conformado un núcleo familiar con los cuales he compartido excelentes momentos, sin embargo, siempre existen las diferencias, pero hemos logrado permanecer unidos.

ENRIQUE

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por regalarme la fuerza y el entendimiento necesario para alcanzar el éxito como profesional, a los profesores que me guiaron en el camino correcto año con año y a mis compañeros que avanzaron como grupo a mi lado.

LIZETT

Eternamente agradecido con Dios Todopoderoso por guiarme siempre por el buen camino. A mis padres, quienes siempre me brindaron los medios necesarios para poder terminar mis estudios, sin importar lo difícil que estuviera la situación económica, a los profesores que con su paciencia y conocimiento lograron que fue una persona más integral y madura y, por supuesto, a mis queridos compañeros y amigos universitarios por el apoyo brindado en los momentos de estudio y la amistad, que es uno de los grandes logros obtenidos.

En fin, muchísimas gracias por estar ahí.... No se puede pedir más, ¡han estado los que tenían que estar!

ENRIQUE

TABLA DE CONTENIDOS

CAPITULO I.....	1
ASPECTOS METODOLOGICOS.....	1
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Descripción del problema.....	2
1.1.3 Justificación de la investigación	11
1.1.4 Delimitación espacial y temporal.....	13
1.2 Objetivos de Investigación.....	13
1.2.1 Objetivo General	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3 Modelo de análisis	14
1.4 Estrategias de investigación	23
1.4.1 Tipo de investigación	23
1.4.3 Población y muestra.....	24
1.4.5 Análisis e interpretación de la información.....	27
CAPITULO II.....	28
MARCO DE REFERENCIA.....	28
2.1 Generalidades de la institución, objeto de estudio.....	29
2.1.1 Banco Popular y Desarrollo Comunal	29
2.1.2 Centro de Servicios Financieros del Banco Popular.....	33
2.2 Aspectos legales que afectan la investigación.....	36
2.2.1 Ley N.8634 de Banca de Desarrollo.....	36
2.2.2 Reglamento Crediticio de Banca de Desarrollo	37
CAPITULO III.....	43
MARCO TEORICO	43
3.1 Definición de desarrollo	44
3.1.1. Función del crédito en el desarrollo.....	45
3.1.2 Definición de crédito.....	45
3.1.3 Agentes financieros como canalizadores del crédito.....	46
3.1.4 Tipos de agentes financieros.....	47

3.1.5 Riesgo crediticio y la morosidad.....	49
3.1.6 Definición de riesgo.....	49
3.1.7 Definición de morosidad.....	50
3.1.8 Causas de la morosidad.....	51
3.1.9 Banca de Desarrollo.....	59
3.2. La gestión administrativa del crédito.....	60
3.2.1 La formalización.....	60
3.2.2 La gestión de cobro.....	61
3.3. El uso del crédito en las micro, pequeñas y medianas empresas.....	63
3.3.1 Concepto de MIPYMES.....	63
3.3.2 El apalancamiento financiero.....	65
3.3.3 Plan de inversión.....	66
CAPITULO IV	68
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	68
1. Comportamiento de la morosidad en la cartera total de crédito y sus implicaciones en la cartera de banca de desarrollo.....	69
1.1 Comportamiento de la morosidad durante el año 2012.....	69
1.2 Comportamiento de la morosidad al 31 de diciembre del 2012.....	72
2. Acciones institucionales implementadas en el Banco Popular para reducir el índice de morosidad en la cartera de crédito.....	75
2.1 Formalización de créditos de Banca de Desarrollo.....	76
2.2 Control de la morosidad de Banca de Desarrollo.....	85
3. Análisis de las causas que inciden para que los clientes de la Banca de Desarrollo incurran en morosidad.....	90
3.1 Características Socioculturales	91
3.2 Endeudamiento de los clientes morosos de Banca de Desarrollo.....	99
3.3 Utilidad mensual de los clientes de Banca de Desarrollo	103
3.4 Cumplimiento del Plan de inversión.....	104
3.5 Precepción de los clientes morosos de Banca de Desarrollo sobre el servicio que brinda el Banco Popular.....	112
CAPITULO V	120
CONCLUSIONES.....	121
RECOMENDACIONES.....	125

BIBLIOGRAFIA.....	127
ANEXOS.....	130

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N 1	9
Cuadro N 2	22
Cuadro N 3	38
Cuadro N 4	39
Cuadro N 5	71
Cuadro N 6	72
Cuadro N 7	73
Cuadro N 8	74
Cuadro N 9	91
Cuadro N 10	94
Cuadro N 11	95
Cuadro N 12	97
Cuadro N 13	99
Cuadro N 14	100
Cuadro N 15	101
Cuadro N 16	103
Cuadro N 17	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1	8
Gráfico N. 2	70
Gráfico N. 3	75
Gráfico N. 4	92
Gráfico N. 5	93
Gráfico N. 6	96
Gráfico N. 7	98
Gráfico N. 8	102
Gráfico N. 9	106
Gráfico N. 10	108
Gráfico N. 11	109
Gráfico N. 12	110
Gráfico N. 13	111
Gráfico N. 14	112
Gráfico N. 16	113
Gráfico N. 17	114
Gráfico N. 18	116
Gráfico N. 19	117
Gráfico N. 20	118
Gráfico N. 21	119

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N 1	130
Anexo N 2	134
Anexo N 3	136
Anexo N 4	139
Anexo N 5	142
Anexo N 6	144
Anexo N 7	145

ABREVIATURAS

BP: Banco Popular.

CAMELS: Evaluación del capital, los activos, el manejo o gestión, la evaluación de rendimientos, la liquidez y la sensibilidad de riesgos a mercados de cada entidad financiera.

C.C.S.S: Caja Costarricense del Seguro Social.

CONASSIF: Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

CPA: Contador Público Autorizado.

CPI: Contador Privado Incorporado.

C.S.F.P.Z: Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón.

Fodemipyme: Fondo Especial para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

INFOCOOP: Instituto de Fomento Cooperativo

Lic: Licenciado(a).

MIPYMES: Micro, pequeñas y medianas empresas.

N: Número.

P: Página.

S.A: Sociedad Anónima.

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras.

SUPEN: Superintendencia de Pensiones.

RESUMEN EJECUTIVO

El Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, ha presentado un incremento de la morosidad en su cartera de crédito de Banca de Desarrollo durante el periodo del año 2012. El objetivo de esta investigación se enfoca en el estudio de las causas, tanto internas como externas, relacionadas con este problema.

La línea de crédito de desarrollo constituye un pilar fundamental para el crecimiento económico de la región, ya que impulsa a sus habitantes a crear o mejorar sus negocios. Es por ello que el presente estudio se realiza con el fin de conocer los verdaderos factores que inciden en el incumplimiento de las obligaciones crediticias relacionadas con el desarrollo y que fueron aprobadas en esta institución.

Con el fin de recopilar la información necesaria para esta investigación, se analizó de forma general el comportamiento de toda la cartera de crédito de la oficina central del Banco Popular en Pérez Zeledón, identificando el comportamiento de cada línea crediticia, lo que permitió el enfoque en la cartera de Banca de Desarrollo.

Además, se realizó una descripción de las acciones y procedimientos institucionales que establece el Banco Popular, tanto para el proceso de formalización y aprobación de créditos de Desarrollo, como en su gestión cobratoria, con el fin de identificar, gracias a entrevistas realizadas a los funcionarios responsables en ambas áreas, si los procedimientos se cumplen o si existe algún aspecto que se deba mejorar para tratar de localizar alguna causa interna. Conjuntamente, se aplicó una encuesta a 41 clientes de Banca de Desarrollo que reflejaban un estado de morosidad al 31 de diciembre del año 2012, con el fin de tratar de identificar las posibles causas externas que influyeron en el atraso en el pago de su crédito.

El presente estudio dio como resultado que el Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, debe desarrollar una base de datos que permita clasificar los créditos en estado de morosidad, de forma más ágil, no solo por líneas crediticias, sino también por cantidad de días que mantienen de atraso estos créditos. De igual manera, se debe mejorar el procedimiento de aprobación y formalización de créditos con el fin de eliminar trámites repetitivos que repercuten en los tiempos de espera, no obstante; un aspecto que vendría a mejorar la condición de morosidad, es la necesidad de que se incluya un plan de seguimiento o acompañamiento de los clientes de Banca de Desarrollo, con el fin de minimizar su problemática posterior a la aprobación de los créditos; esto respaldado no solo con la investigación interna a nivel institucional, sino con el sentir de los encuestados que a su vez son clientes de la institución.

CAPITULO I

ASPECTOS METODOLOGICOS

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1 Descripción del problema

El sistema bancario en Costa Rica deja de ser una idea y empieza a tomar fuerza a partir del año 1847. Surge como solución ante el incremento del valor de las propiedades, provocado por el aumento de la actividad comercial y agrícola de la época, misma que requería mejores técnicas de producción y mano de obra mejor calificada.

Por otra parte, ante la necesidad de recursos económicos, se hizo preciso buscar financiamiento externo, no obstante, esto ocasionó que muchas personas, al utilizar la única alternativa que se tenía en ese momento como lo eran prestamistas y bancos privados, debían aceptar condiciones desfavorables y en ocasiones hasta imposibles de cumplir, lo que respalda aún más las convicciones de los que luchaban por la creación de un Sistema de Banca Nacionalizada.

En Costa Rica, antes del año 1948, los grupos económicos más fuertes y con influencias políticas, representaban la única opción de financiamiento. Es por esta razón que a partir de esa época la Junta Fundadora de la Segunda República decreta la Nacionalización Bancaria mediante el Decreto de Ley 71, con el fin de que el Estado administrara los ahorros del público y canalizara los créditos para el desarrollo de la economía de los costarricenses (Brenes, 1990). Los principales aspectos que se tomaron en cuenta para nacionalizar la banca privada, fue que los diferentes sectores de la economía dependieron directamente del crédito para desarrollarse y los bancos no colocaron sus propios recursos, sino que prestaban* los ahorros del público al mismo tiempo que obtenían grandes ganancias sobre esa actividad, situaciones que fortalecieron las constantes luchas, con lo que se logró que la Banca pasará a control del Estado.

A partir de ese momento, se determina que la función de los bancos del Estado consiste en controlar y administrar los depósitos de los habitantes del país; procurar la solvencia, liquidez y el adecuado funcionamiento del sistema bancario, para evitar la existencia de alternativas no reguladas que brinden a los

productores los servicios proporcionados por la banca. Sin embargo, con el pasar de los años, la idea fundadora de la nacionalización no produce los efectos esperados y desarrolla un monopolio con muchas trabas que impedían una mejor distribución de los créditos.

Es por esta razón que en 1984 se inicia un proceso de reforma de todo el sistema financiero orientado a una desnacionalización bancaria que permita responder de forma más ágil y moderna a las necesidades de la población costarricense, independientemente del sector económico al que pertenece, con miras a ser el motor que impulsa la economía actual del país. (Castro, 2003)

Producto de esta modernización, se crearon entes reguladores que permitieron el control, tanto interno como externo, en la banca nacional. Estos entes forman parte del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (en adelante CONASSIF), el cual se encarga de ofrecer uniformidad e integración a las actividades de regulación y supervisión del sistema financiero costarricense, con el fin de aumentar la transparencia y fomentar la confianza de todos los costarricenses.

El CONASSIF regula tanto la banca pública como la privada, mediante la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF), institución que viene a fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades financieras y dicta las normas que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas. Rigen a partir del 27 de marzo de 1995, mediante la Ley Orgánica No.7558 del Banco Central de Costa Rica, y declara de interés público la fiscalización de entidades financieras.

En la actualidad, el Sistema Bancario Costarricense tiene como función principal ser canalizador de créditos mediante diversos productos, dentro de los que se pueden encontrar: Tarjetas de Crédito, Créditos personales, Créditos de Vivienda y Créditos de Desarrollo.

El Crédito de Desarrollo surgió ante las necesidades que presentaban algunos sectores productivos que eran excluidos por las líneas de crédito comúnmente

ofrecidos, los que buscaban fomentar la equidad en la sociedad e impulsar el bienestar de las personas, familias y micro, pequeñas y medianas empresas (en adelante MIPYMES).

El crédito de desarrollo es comúnmente conocido en el ámbito financiero como Banca de Desarrollo, el cual según la Ley 8634 aprobada en el año 2008, es un: “Mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social”. (p.2). El sistema de Banca de Desarrollo se compone básicamente de tres fuentes de recursos que le dan sustento financiero. El primero es el Fideicomiso Nacional para el Desarrollo, el cual es financiado por el aporte del 5% de utilidades de los bancos públicos; el segundo es el fondo para otorgar avales para los créditos a las micro y pequeñas empresas sin posibilidad de ofrecer garantías y tercero el Fondo de Crédito para el Desarrollo, conocido como peaje bancario. Este es financiado mediante el aporte del 17% de los bancos privados, para tener derecho a captar depósitos en cuenta corrientes.

Se pretende que la Banca de Desarrollo brinde servicios de crédito a largo plazo para atender las necesidades de los diversos sectores y regiones, y promover el ahorro y la inversión, así como canalizar el apoyo financiero y en el mejor de los casos apoyo técnicos; para fomentar los sectores industriales, comerciales, agropecuarios, de servicios y en general de todas las MIPYMES. Los créditos de Banca de Desarrollo tienen por objetivo financiar proyectos prioritarios para un país y estimular con equidad y eficiencia el desarrollo económico mediante programas estatales de fomento de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Los créditos son los productos financieros más riesgosos y por ende más sensibles, más aún si se trata de los de Banca de Desarrollo. El riesgo se presenta debido a que si se otorga un préstamo para inversión, existe la posibilidad de que el deudor no logre cancelar sus obligaciones crediticias, lo que provoca que el banco asuma la deuda. Es por esta razón que, antes de formalizar un crédito, se debe realizar una exhaustiva revisión del entorno en el cual se desarrolla el

cliente, sin embargo esto no es garantía suficiente, ya que existen condiciones, según García y González (2002) tales como: desempleo, bajas en los salarios, variaciones en la estabilidad económica nacional o internacional y/o cambios en las tasas de interés que pueden alterar las condiciones socioeconómicas, tanto del cliente como del intermediario financiero, lo que incrementa los niveles de riesgo.

La morosidad constituye uno de los elementos más relevantes del riesgo crediticio en toda institución financiera. Este es definido por la SUGEF(2005) como

El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago. (p.5)

La morosidad de un cliente a nivel del banco, puede darse tanto por mora financiera como por morosidad legal. La primera se presenta mediante el cobro de multas adicionales al monto de la cuota, mismas que son calculadas por la entidad financiera según los días de atraso; a diferencia de ésta, la mora legal es aquella que permite exigir legalmente la totalidad de la deuda una vez que esta exceda el plazo de mora máximo permitido por la entidad financiera, el cual es de tres meses en el Banco Popular.

Es por estas razones que se creó la SUGEF, estableciendo tanto regulaciones como mecanismos de protección para las entidades financieras, ya que los acreedores que proveen los fondos adquieren derechos de cobro para garantizarse el cumplimiento de las obligaciones (SUGEF, 2005). De igual manera, establece los parámetros mediante los cuales se logra medir el comportamiento de los clientes, al registrarlo en una base de datos que permite calificar individualmente a cada deudor según el riesgo de crédito asumido. Dicha información se encuentra a disposición a nivel nacional para todas las entidades financieras y se actualiza mes a mes.

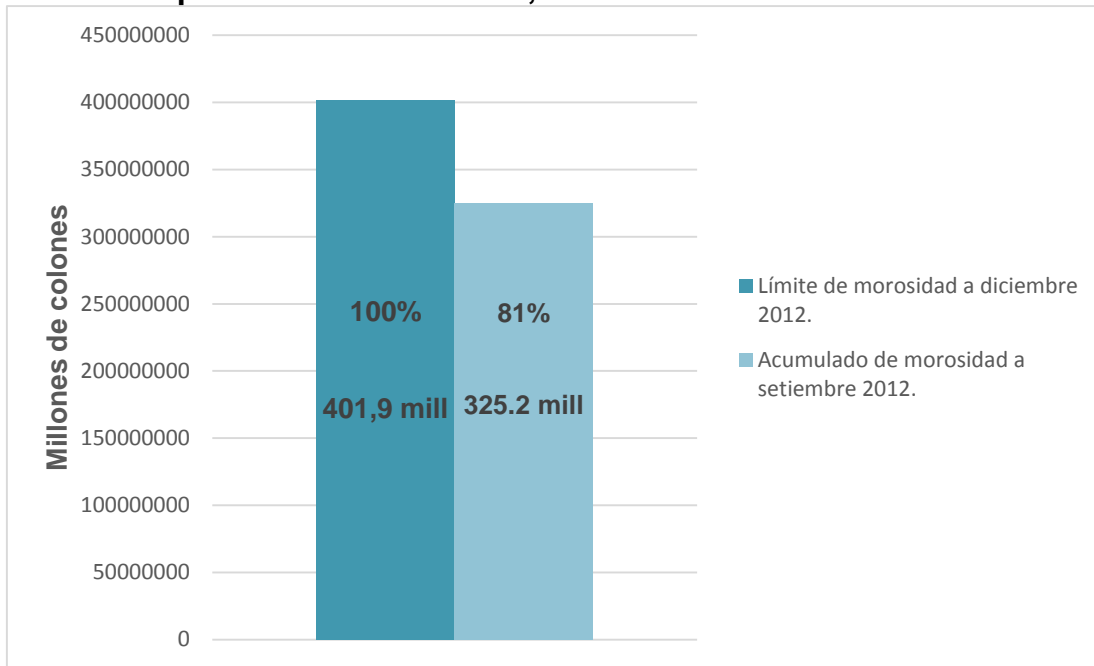
Gracias a los datos registrados por la SUGEF, se puede determinar el comportamiento que presentan los deudores, sin embargo eso solo indica si aumenta o disminuye la morosidad. Es decir, esto no demuestra la causa real de la morosidad y cómo reacciona el sujeto a crédito ante diferentes circunstancias como: el impacto de la crisis económica, aumento en la tasa básica pasiva, desempleo o tipo de cambio; entre otros. También se elaboran diferentes acuerdos con el fin de estandarizar las regulaciones en el país. Uno de ellos es el Acuerdo SUGEF 1-95, el cual emite las normas generales para la clasificación y calificación de los deudores de la cartera de crédito según el riesgo (SUGEF, 1995), en el que se justifica el hecho que debe estar en constante control y es aquí donde los mecanismos de regulación aumentan el conocimiento que se tienen de los clientes y sirven de apoyo para la entidad financiera, con el fin de minimizar los riesgos relacionados con la morosidad.

Esta problemática debe controlarse desde cada sucursal bancaria, ya que es donde se origina, verifica y se aprueba el préstamo, y es ahí donde se obtiene el mayor conocimiento de la situación específica de cada cliente de Banca de Desarrollo.

Para el tercer trimestre del año 2012, en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, se ha presentado un incremento de la morosidad en la cartera total de crédito. Como se puede observar en el gráfico N° 1, la morosidad presentada en el mes de setiembre del año 2012, es de 325,200,000.00 millones de colones equivalentes al 81% del límite de morosidad establecido, el cual tiene como máximo 401,900,000.00 millones de colones para el año 2012. Estos datos indican que la institución, de continuar con este ritmo de crecimiento del 9% como promedio mensual, sobrepasaría en la primer semana de diciembre del 2012 las estimaciones previamente establecidas, con lo que alcanzaría un acumulado de morosidad del 108% al finalizar el periodo 2012, sobrepasándose en 32,152,000.00 millones de colones.

Gráfico N. 1

Morosidad alcanzada por el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, al 30 de setiembre del 2012.



Fuente: Centro de Servicios Financieros del Banco Popular, Pérez Zeledón 2012

La situación de la morosidad es mayor a nivel de la línea de Banca de Desarrollo. En el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón, los créditos de los clientes de la banca de desarrollo dirigido a MIPYMES, representan para diciembre del 2012, un 6.1% del total de clientes de la cartera de crédito, lo cual no es muy significativo, no obstante, en términos monetarios representa 16.213.206.913,51 millones de colones, es decir, un 32.2% del total invertido en líneas de crédito, porcentaje muy sensible si se transforma en morosidad.

El problema que presenta el sistema utilizado por el Banco Popular para medir la morosidad, es que la medición de esta problemática solo refleja el panorama general que enfrenta el banco al analizar toda la cartera de crédito como una sola línea, ya que no existe un programa que sistematice la base de datos que refleja el comportamiento de la morosidad en las diferentes líneas, tales como: Desarrollo, Vivienda, Personal Hipotecario, Personal con Fiador, Personal con o sin deducción de salario, Pignoración, Tarjetas de Crédito, Back to Back, Vehículo usado y más.

Esta situación lo que provoca es que la información no sea lo suficientemente específica al momento de aplicar medidas preventivas y/o correctivas, las cuales permiten minimizar la probabilidad de que un cliente incurra en morosidad, principalmente en las líneas dirigidas a la Banca de Desarrollo, debido a que están dirigidas a las micro, pequeñas y medianas empresas, lo que genera un mayor impacto, tanto a nivel bancario, como en la sociedad en general.

Del mismo modo, otra situación que acrecienta el problema, es el desconocimiento de las causas que provocan la morosidad en la Banca de Desarrollo, debido a que no existen estudios previos que identifiquen las circunstancias reales por las cuales los clientes de estas líneas de crédito incurrieron en morosidad.

Este desconocimiento evita que se enfatice durante la formalización en aspectos que podrían ser delicados y marcarían la diferencia entre el pago y el incumplimiento de un préstamo, ya que los proyectos de la Banca de Desarrollo deben fundamentarse en el plan de inversión que dio origen a la formalización del crédito, pues de no cumplirse lo planteado, es muy difícil que logren hacerle frente a sus obligaciones, lo que ocasionaría que un pequeño atraso en las cuotas, generen multas imposibles de pagar y acarreen procesos de cobro judicial y hasta el cierre de los negocios.

Esto, a su vez, afecta la economía del cantón de Pérez Zeledón, debido a que se presentan aumentos en el desempleo y disminución en la capacidad de adquisición de las familias afectadas.

Por otro lado, la morosidad afecta al deudor, debido a que la SUGEF lleva un control del historial crediticio de cada sujeto a crédito y, dependiendo del mismo, así los clasifica para que cada entidad financiera pueda valorar el riesgo que representa un cliente.

Según SUGEF (2005) los clientes son clasificados de la siguiente manera:

Cuadro N 1

Súper Intendencia General de Entidades Financieras

Categoría de Riesgo

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

Fuente: SUGEF 1-05.

De igual manera, la morosidad de los clientes afecta el historial de cada entidad financiera, en este caso la del Banco Popular, lo que ocasiona que el Banco también sea categorizado. Esta clasificación cuantitativa de la SUGEF, se ve reflejada mediante el instrumento de análisis denominado Ficha CAMELS, misma que está conformada por la evaluación del capital, los activos, el manejo o gestión, la evaluación de rendimientos, la liquidez y la sensibilidad de riesgos a mercados de cada entidad financiera; principalmente en el aspecto del activo, ya que presenta los indicadores que reflejan el comportamiento de la morosidad en los créditos con más de 90 días de atraso.

En relación con la evaluación de la calidad de los activos de cada intermediario financiero, éste analiza la relación entre la cartera con morosidad mayor a 90 días y la cartera directa, así como con el nivel de pérdidas esperadas de préstamos en relación con la cartera total. (SUGEF 24-00).

Dada la importancia que presenta el controlar la morosidad para una entidad financiera, se hace necesario conocer las verdaderas causas que la provocan;

esto con el fin de permitir al analista de crédito conocer aquellos aspectos más relevantes sobre el deudor, al momento de formalizar un crédito.

De igual manera, es necesario que las estrategias de reducción de la morosidad se adecuen según la línea de crédito, así como el sector al que están enfocados; esto solo se logra si se implementan sistemas que permitan analizar mejor la capacidad de pago de los clientes antes de formalizar un crédito.

Cuando esto suceda, es necesario que más allá de revisar la capacidad de pago de la empresa, el nivel de endeudamiento y la calificación ante la SUGEF; deben también evaluarse aspectos que sensibilicen al máximo los indicadores, dentro de los que se puede encontrar el nivel de vida que presentan los empresarios, ya que esto podría llevar a afectar el pago normal de la deuda.

Es por este motivo que el objeto de estudio de esta investigación abarca de forma integral, tanto los factores internos de carácter institucional, como los factores externos relacionados con la gestión del crédito por parte de los clientes con problemas de morosidad en las líneas de crédito de Banca de Desarrollo, formalizados en la Sucursal del Banco Popular en Pérez Zeledón.

Una vez analizados los posibles factores, se puede hacer más eficiente el seguimiento y control de la morosidad, mediante la estratificación de la información crediticia a nivel general en subdivisiones. Esto permitirá ver la situación real de cada producto crediticio, principalmente los de Banca de Desarrollo, con el fin de tomar decisiones más efectivas, debido a que se obtienen datos más acertados. También se pueden mejorar los niveles de morosidad mediante la consulta a los clientes morosos, con el fin de conocer cuáles son las razones por las cuales están incurriendo en la morosidad y así implementar medidas preventivas y ayudar en la solución del problema mediante el apoyo del personal del banco en estudios financieros, y con ello mejorar la situación que enfrentan.

1.1.2. Interrogantes de Investigación

¿Cuáles son los factores que inciden en el incumplimiento de las obligaciones crediticias de los clientes financiados con recursos del programa Banca de Desarrollo en la Sucursal del Banco Popular en el cantón de Pérez Zeledón, durante el año 2012?

Esta interrogante surge ante la importancia que tiene conocer las posibles causas que produce la morosidad, con el fin de prevenir o minimizar esta situación. De la pregunta anterior se presentan las siguientes interrogantes específicas de investigación:

¿Cuál es el comportamiento de la morosidad en la cartera total de crédito y sus implicaciones en la Banca de Desarrollo?

¿Qué acciones institucionales implementa el Banco Popular en la Sucursal de Pérez Zeledón para reducir el índice de morosidad en la cartera de crédito?

¿Cuáles son las causas que inciden para que los clientes de la banca de desarrollo incurran en morosidad? Voy por aca

1.1.3 Justificación de la investigación

En Costa Rica, la Banca de desarrollo ha logrado fortalecer los sectores productivos del país, gracias a los mecanismos de financiamiento e impulso a proyectos productivos, viables y factibles, no obstante este apoyo lo reciben en su mayoría las micro, pequeñas y medianas empresas, ya que este grupo es el que conforma la mayor parte del sector empresarial (Ley 8634, 2008). Además, este tipo de empresa, al no tener una estructura organizacional bien definida por su origen empírico con gran limitación administrativa, refleja un mayor grado de riesgo crediticio al momento de solicitar financiamiento, lo que aumenta la probabilidad de incumplir sus obligaciones por su falta de planificación e incurre en morosidad (Anzola, 2002).

El presente trabajo de investigación, aportará argumentos teóricos que permitan identificar mejor los factores tanto internos como externos que limitan el pago oportuno de las obligaciones financieras de los clientes de Banca de Desarrollo, debido a que no existen datos estadísticos que le proporcionen información al Centro de Servicios Financieros de Banco Popular en Pérez Zeledón, acerca de los motivos reales de la morosidad.

Tomando en cuenta los resultados proporcionados por las encuestas y entrevistas que se le aplicarán tanto a los funcionarios de esta sucursal como los clientes de Banca de Desarrollo que incurrieron en morosidad durante el año 2012, se pretende conocer las verdaderas causas de la morosidad con el fin de solucionar la problemática que vive la institución.

Es aquí donde surge la idea de este estudio, ya que el tipo de análisis que se realiza de los créditos en la actualidad, no genera un reporte detallado de cada producto crediticio, por ende, las decisiones que se toman no son direccionadas correctamente, es por esta razón que esta investigación busca la forma de conocer los aspectos relacionados directamente a la morosidad según el producto financiero al que corresponde. Con dicha clasificación se podrá tomar decisiones enfocadas a enfrentar las causas de morosidad, buscando medidas destinadas a mejorar la problemática de morosidad de la Banca de Desarrollo, ya que esta afecta el Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón. De igual manera, conocer las causas, le permite al Banco Popular diseñar estrategias para prevenir el problema de la morosidad.

También, el presente estudio brindará a la Universidad Nacional una base bibliográfica para futuras investigaciones, debido a que dentro de su plan estratégico, una prioridad fundamental es el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas del cantón de Pérez Zeledón.

1.1.4 Delimitación espacial y temporal

La investigación se realiza en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, ubicado en el distrito de San Isidro de El General, a 200 metros sur del Costado Sureste del Mercado Municipal de Pérez Zeledón, conformado por 50 funcionarios y dividido en cinco áreas principales: Plataforma de Servicios, BP Global, Area de Crédito y departamento de Cobro y Contabilidad. De igual manera, esta investigación se limita a los créditos de Banca de Desarrollo del Banco Popular formalizados en esta oficina y que al 31 de diciembre del año 2012 se encontraban en condición morosa.

1.2 Objetivos de Investigación

1.2.1 Objetivo General

- Analizar los factores que inciden en la morosidad de la cartera de crédito “Banca Desarrollo” formalizados en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en la sucursal de Pérez Zeledón, durante el año 2012.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar el comportamiento de la morosidad en la cartera total de crédito y sus implicaciones en la cartera de Banca de Desarrollo, durante el año 2012.
- Describir las acciones institucionales que implementa el Banco Popular para reducir el índice de morosidad en la cartera de crédito.
- Identificar las causas que inciden para que los clientes de la banca de Desarrollo incurran en morosidad.

1.3 Modelo de análisis

1.3.1. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable comportamiento de la morosidad

La variable: comportamiento de la morosidad, hace referencia a los días de atraso en el pago de las obligaciones crediticias de los clientes que formalicen sus préstamos en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, contados a partir del quinto día posterior a la fecha de pago que presenta el deudor, según las condiciones contractuales preestablecidas. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

- Tasa Mensual de Morosidad

Para efectos de la investigación, se puede entender como tasa de morosidad, a la relación en términos relativos existente entre el total de la cartera de crédito que tiene el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón y la cantidad de dinero que no es devuelto en las fechas anteriormente pactadas. Este porcentaje permitirá crear un límite máximo como parámetro de comparación.

- Monto total de la cartera de crédito morosa.

El monto total de la cartera de crédito morosa, consiste en la cantidad en colones total de saldo adeudado, que representa condición de morosidad.

- Tasas de Morosidad por Línea de Crédito

Este indicador hace referencia al porcentaje de morosidad que representa cada línea de crédito con respecto al total de morosidad.

- Número total de operaciones morosas.

Con respecto al número total de operaciones morosas, éste hace referencia a la cantidad de operaciones que representa algún grado de morosidad.

- Número de operaciones morosas por línea

Es la cantidad de operaciones crediticias que se encuentran en estado de morosidad en cada línea o tipo de crédito.

- Saldo por líneas de crédito morosas.

Determinará el saldo moroso en términos económicos que representa cada línea de crédito.

Esta variable se instrumentalizó mediante la base de datos del Banco Popular, la cual proporciona información mensualmente a los funcionarios del Área de Gestión de Cobro del Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón. Esta base de datos reúne la información de todos los clientes a nivel nacional que presentan algún nivel de morosidad clasificada en tres grandes fases, según los días de mora. Para efecto de esta investigación, se seleccionó únicamente los préstamos formalizados en la Oficina de Pérez Zeledón, según: línea de crédito, número de operación, tipo de producto, cliente, saldo adeudado, tasa de interés; entre otros. Esta información fue procesada mediante la herramienta de Excel, con el fin de facilitar la clasificación de los indicadores de la variable de Comportamiento de la Morosidad.

1.3.2 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable: Formalización del Crédito de Banca de Desarrollo.

Para efectos de esta investigación, se puede entender el concepto de formalización como: el proceso o conjunto de actividades relacionadas con la recepción, análisis y aprobación de una solicitud de crédito del programa de Banca de Desarrollo. Esta variable está relacionada con los indicadores que se presentan a continuación.

- Política de crédito.

La Política de Crédito en el Banco Popular, hace referencia a los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera de crédito; en la cual

intenta alcanzar la estandarización de los criterios de la actividad crediticia, así como los procesos y procedimientos operacionales. Además, pretende comunicar la estructura organizacional, las funciones y las normas en vigencia, de manera que todas las áreas involucradas en el proceso crediticio, realicen la gestión de una forma clara y concisa.

- Reglamento de Formalización del crédito.

Son los procedimientos establecidos por el Banco Popular en Pérez Zeledón, los cuales deben aplicarse obligatoriamente por los encargados del área de crédito al momento de formalizar un préstamo.

- Trámite de Evaluación y aprobación del crédito.

Hace referencia a la evaluación y análisis de los datos que fueron solicitados a los clientes de banca de desarrollo, al igual que la comprobación de la veracidad de la información suministrada en la que se deja prueba de ello.

- Seguimiento de crédito por parte del Banco Popular.

Este indicador se refiere a las estrategias de control y seguimiento que el Banco Popular realiza para garantizarse que los clientes de Banca de Desarrollo que formalizaron el Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, utilicen los recursos que le fueron otorgados, únicamente en el plan de inversión.

Esta variable se instrumentalizará mediante la entrevista dirigida, tanto a los funcionarios, como al Director del Departamento de Banca de Desarrollo, adjuntas en el anexo N° 2 y N° 3, las cuales constan de 9 y 14 preguntas; respectivamente. Esto con el fin de analizar el proceso correcto de realizar la formalización del crédito y la forma en que los funcionarios están procediendo al momento de analizar los créditos dirigidos a las MIPYMES.

La entrevista del anexo N° 3, dirigida al Director del Departamento de Banca de Desarrollo, intenta recabar información acerca de la normativa establecida para formalizar y aprobar un crédito, la cual cuenta con preguntas prediseñadas con tal

de mantener una secuencia lógica al momento de realizar la entrevista. Es por esta razón que la mayoría de las preguntas son de tipo abierta, con el fin de permitir mayor fluidez en el transcurso del diálogo con el Funcionario de Banca de Desarrollo. Se obtienen datos tales como: tipos de líneas crediticias que ofrece la Banca de Desarrollo, las limitaciones geográficas, requisitos y procedimientos de aprobación de créditos y la forma en que los créditos de Banca de Desarrollo se desembolsan.

El anexo N° 2 corresponde a la entrevista formulada a los cuatro funcionarios del Departamento de Banca de Desarrollo, con la cual se intenta conocer la perspectiva que tienen acerca de la aplicación de la normativa que actualmente utilizan para el proceso de solicitud de requisitos, formalización y aprobación de crédito y si éstos permiten o no agilizar la tramitología del mismo. De igual manera, permite conocer el entorno laboral que actualmente afrontan y el cumplimiento de sus funciones, según lo establecido por sus superiores.

Estas interrogantes serán tabuladas mediante la utilización del programa SPSS versión 15.0. (Por sus siglas en inglés, Statistical Package for the Social Sciences). Dicha herramienta permitirá ordenar, clasificar e interpretar de una forma clara y concisa, mediante cuadros y gráficos, la información suministrada por los colaboradores.

1.3.3 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable: Control de la morosidad de Banca de Desarrollo.

El control de la morosidad es el conjunto de estrategias y procedimientos que se utilizan con el fin de reducir o evitar que los clientes incurran en morosidad. Esta variable se ve afectada por los siguientes indicadores:

- Sistema de Información utilizados en el Banco Popular.

Los Sistemas de Información son las bases de datos, reglamentaciones, manuales y normativas que se encuentran actualizadas mediante una red de internet interna

con acceso solamente para funcionarios del Banco Popular, con el fin de manipular mejor los datos.

Este indicador se evaluará mediante las preguntas N° 4, 5, 6, 7, 8 y 12; de la entrevista realizada a los funcionarios del área de cobro, adjunta en el anexo N° 4. La misma está diseñada con preguntas de tipo cerradas, con el fin de obtener información más precisa. La aplicación de la entrevista se realiza con la intención de conocer aspectos muy puntuales acerca del conocimiento y utilización que se tiene del manual de procedimientos de gestión de cobro, así como el manejo de otros tipos de documentos o bases de datos que funcionen como respaldo de este proceso. Da como resultado una opinión acerca de las herramientas proporcionadas por el Banco Popular y si éstas son de gran utilidad para agilizar el proceso de cobro.

➤ Estrategias de cobro utilizados

Este indicador hace referencia a las estrategias establecidas por el Banco Popular en la Sucursal de Pérez Zeledón, con el fin de realizar el proceso, tanto de cobro administrativo como judicial, realizado mediante llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos o mensajes de texto; entre otros.

Con respecto a la estrategia de cobro, será instrumentalizado mediante las interrogantes N° 9, 10, 11, 14 y 15; aplicadas a los colaboradores del Departamento de Gestión de Cobro, adjunto en el anexo N° 4; las cuales indican los métodos utilizados comúnmente en el proceso de cobro. De igual manera, las preguntas 14 y 15, respectivamente, permitirán a los investigadores conocer el criterio sobre qué aspectos se puede mejorar y cuáles se pueden depurar para mejorar la función de cobro.

Las preguntas de la entrevista que hace referencia a la variable de Gestión de Cobro, serán procesadas y tabuladas mediante la herramienta SPSS versión 15.0. Estas brindarán información suficiente para generar cuadros y gráficos que

permitan analizar la situación actual que afronta el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón.

1.3.4 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable: Características Socioculturales.

Las características socioculturales, intentan dar una perspectiva más personalizada de los clientes morosos, al indicar aspectos tales como: sexo, edad, escolaridad, experiencia en el mercado y estado civil de los clientes de Banca de Desarrollo, con el fin de analizar si estos indicadores pudiesen tener alguna relación ante el problema de morosidad que enfrentan estos clientes.

Esta variable se instrumentaliza por medio de las preguntas número: 1, 2, 3, 4, y 5; del cuestionario aplicado a los clientes morosos de Banca de Desarrollo, adjunto en el anexo N° 1.

1.3.5 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable Endeudamiento

Hace referencia a la cantidad y monto de las deudas que tiene los clientes morosos de Banca de Desarrollo; esta variable incluye diferentes indicadores, como los que se presentan a continuación.

➤ Cantidad de Deudas

La cantidad de deudas es el número de obligaciones jurídicas contraídas con terceros, tanto de dinero como de bienes que posea y que se deben saldar en un plazo determinado.

El presente indicador referente a la cantidad de deudas que posee el cliente de Banca de Desarrollo es instrumentalizado mediante las interrogantes N° 11, 12 y 13, del anexo N° 1, las cuales brindarán datos acerca del número total de deudas adquiridas al momento de la encuesta, montos totales adeudados y tipos de créditos adquiridos; entre otras especificaciones.

1.3.6 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable Capacidad de Pago

Capacidad de pago es el monto que el micro, pequeño y mediano empresario puede destinar al pago de las cuotas de un préstamo. Esta permite determinar la capacidad de una persona o empresa de hacerle frente a los vencimientos de las deudas y puede verse afectada por los siguientes indicadores.

➤ Ingresos

El ingreso es el monto total en efectivo que percibe el cliente de banca de desarrollo, producto de la venta de bienes o servicios propios de la actividad comercial a la que se dedica, así como cualquier otra actividad a la que se dedique. Este indicador será medido con la preguntas número 8, 9 y 10 de la entrevista dirigida a los clientes morosos de Banca de Desarrollo, adjunto en el anexo N° 4.

1.3.7 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable Cumplimiento de Plan de Inversión

Para efectos de esta investigación, se entenderá como plan de inversión al documento que les permite a los clientes de Banca de Desarrollo, asignar los recursos de forma apropiada, manejar complicaciones imprevistas y tomar buenas decisiones para el negocio. Dicha variable hace referencia al cumplimiento de este plan a lo largo del tiempo posterior a la aprobación del crédito. Esta se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

➤ Destino de los recursos

El presente indicador hace referencia al dinero que es obtenido mediante el financiamiento otorgado por el programa de Banca de Desarrollo del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular, el cual debe ser invertido en lo que inicialmente se presentó en el plan de inversión. Para analizar este aspecto se utilizó la pregunta número 16 de la encuesta realizada a los clientes de Banca de

Desarrollo que se encuentran morosos al corte de diciembre del 2012, la cual es de tipo abierto, ya que consulta textualmente: ¿En que invirtió el préstamo?, busca conocer la finalidad que el cliente le dio al préstamo y permite comparar si éste cumplió o no con el plan de inversión.

➤ Nivel de Ventas.

El nivel de ventas es la cantidad de productos o servicios que el empresario logra posicionar o vender con sus clientes. Para analizar este aspecto se planteó la pregunta 19 del anexo N.1, la cual indica: ¿En qué proporción se ha logrado cumplir el nivel de ventas propuesto al momento de formalizar el préstamo?

➤ Nivel de Costos de Venta.

Los Costos de Venta se refieren a los costos fijos y variables que se utilizan en la producción de bienes y servicios, los cuales, de no ser administrados correctamente, pueden provocar que el precio final del producto sea o no competitivos.

Con respecto a los costos de la materia prima, este indicador puede mostrar la sensibilidad de las microempresas ante un eventual alce de materias primas y las medidas que deben tomar para mantenerse en el mercado.

Es por esta razón que se planteó la pregunta 20 del anexo N.1, en la que textualmente se solicita la siguiente información: ¿En qué proporción se ha logrado cumplir el nivel de costos de ventas propuesto al momento de formalizar el préstamo?, lo que permite medir si se le ha dado el correcto seguimiento al plan de inversión.

➤ Nivel de Precios de bienes o servicios.

El nivel de precios es el monto en colones que le cuesta al consumidor los productos o servicios que produce el empresario. Para analizar este aspecto se planteó la pregunta 21 del anexo N.1 en la cual se consultó: ¿En qué proporción se ha logrado cumplir el nivel de precios de bienes o servicios que brinda con el propuesto al momento de formalizar el préstamo?

Cuadro N 2
Modelo de Análisis

Objetivo específico	Variables de estudio	Indicadores	Instrumentos
<p>Analizar el comportamiento de la morosidad en la cartera total de crédito y sus implicaciones en la cartera de banca de desarrollo durante el año 2012.</p>	<p>Comportamiento de la Morosidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa mensual de morosidad. - Monto total de la cartera de crédito morosa. - Tasa de morosidad por línea de crédito. - Número total de operaciones morosas. - Número de operaciones morosas por línea. - Saldo por líneas de crédito morosas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gráficos y Cuadros. -Base de datos de la morosidad de la cartera total de crédito, entrevista a funcionarios del Banco Popular.
<p>Describir las acciones institucionales que implementa el Banco Popular para reducir el índice de morosidad en la cartera de crédito de Banca de Desarrollo.</p>	<p>Formalización de créditos de Banca de Desarrollo.</p> <p>Control de la morosidad de Banca de Desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Política de crédito - Reglamento de formalización. - Trámite de Evaluación y aprobación del crédito. - Seguimiento por parte del Banco Popular - Sistemas de Información utilizados en el Banco Popular. - Estrategias de Cobro 	<ul style="list-style-type: none"> -Flujo gramas -Entrevista a funcionarios y clientes morosos de crédito.
<p>Identificar las causas que inciden para que los clientes de la banca de desarrollo incurran en morosidad.</p>	<p>Características Sociodemográficas.</p> <p>Endeudamiento</p> <p>Capacidad de Pago</p> <p>Cumplimiento del Plan de inversión</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sexo, edad, estado civil, escolaridad, experiencia en el mercado. - Cantidad de deudas. - Ingresos - Destino de los recursos - Nivel de Ventas. - Nivel de Costos de Venta. - Nivel de Precios de bienes y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Gráficos y Cuadros. -Entrevistas a clientes de Banca de Desarrollo que incurrieron en morosidad.

1.4 Estrategias de investigación

1.4.1 Tipo de investigación

La presente investigación muestra un enfoque cuantitativo, ya que describe y analiza el objeto de estudio, al utilizar parámetros medibles, mismos que ofrecen resultados numéricos y fáciles de interpretar, lo que permite analizar un fenómeno presente en la sociedad como lo es la morosidad en los créditos de Banca de Desarrollo e interpretar las posibles causas que la originan.

Según Barrantes (2012), el método cuantitativo se desarrolla directamente en la verificación y comprobación de teorías por medio de estudios y pruebas sometidas a validez y confiabilidad, ya que están respaldados por una muestra representativa.

Ante este hecho, se puede decir que la investigación no es experimental, debido a que no modifica las variables que inciden directamente en los factores causantes de la morosidad, solo describe el objeto de estudio en un periodo determinado.

El presente trabajo está estructurado bajo un esquema de investigación de alcance explicativo, ya que su propósito es explicar por qué ocurre el fenómeno de la morosidad presente a nivel nacional y más específicamente en los factores presentes en los créditos de la banca de desarrollo del Banco Popular.

Según Barrantes (2012), se entiende como nivel explicativo, aquellos estudios que van más allá de la descripción de un concepto o fenómeno, o del establecimiento de relaciones entre conceptos; su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios, ya que implica los otros alcances, tanto de exploración o descripción, como el de correlación.

1.4.2 Fuentes de información

a. Primaria

Para realizar una investigación, es necesario recurrir a diversas fuentes con el fin de seleccionar datos de primera mano que provea testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Dentro de ellos destacan la base de datos del Banco Popular, las entrevistas realizadas a los funcionarios del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón y los datos proporcionados por las encuestas realizadas a los clientes de la Banca de Desarrollo que incurrieron en morosidad durante el año 2012. Por otra parte, también se utilizó las bases de datos electrónicas del Banco Popular. Estas son de gran importancia para el presente trabajo, ya que es de esta fuente que se puede determinar la población en estudio, es decir cuántos clientes presentan morosidad, al mismo tiempo es el medio por el cual se establecen las condiciones necesarias para canalizar un crédito y los lineamientos para darle seguimiento. Esta base de datos es generalizada para todo el personal del Banco.

b. Secundaria

En la elaboración del trabajo investigativo se utilizó varias fuentes secundarias provenientes principalmente de libros y tesis que hacen referencia a temas similares.

1.4.3 Población y muestra

a. Definición de la población en estudio.

La población objeto de estudio, la constituyen todos los clientes de “Banca de Desarrollo”, cuyos créditos fueron formalizados en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón y que presentaron morosidad al corte del mes de diciembre del año 2012; es decir, que al cierre del mes de diciembre, reflejaban más de cinco días de atraso en el pago de las cuotas del préstamo.

La totalidad de créditos formalizados en el Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, y que incurrieron en morosidad al corte de diciembre del 2012, se obtienen de una base de datos del Banco Popular, la cual refleja que 938 operaciones de crédito presenta algún grado de mora. Es importante destacar que la base de datos no cuenta con mecanismos que separen los créditos por líneas o sectores productivos, es por esta razón que se seleccionó por líneas los créditos morosos, lo que da como resultado que al corte 100 operaciones de crédito pertenecen a la Banca de Desarrollo.

Diseño de la muestra.

Para fines de esta investigación, el diseño de la muestra será probabilístico, en la cual se utilizó como referencia base, el total de los créditos de Banca de Desarrollo que presentan morosidad al corte de diciembre del año 2012. Estos son representados por 100 créditos morosos. La muestra tiene un porcentaje de confiabilidad del 94,3% y se selecciona de la siguiente manera:

$$n = \frac{O^2 N p q}{E^2(N-1) + O^2 p q}$$

$$E^2(N-1) + O^2 p q$$

O: es el coeficiente de confianza	= 94,3%
N: el universo	= 100 clientes morosos
p: probabilidad a favor	= 50%
q: probabilidad en contra	= 50%
E: error de estimación	= 5,7%
n: el tamaño de la muestra	= ?

$$n = \frac{94,3\%^2 * 100 * 50\% * 50\%}{5,7\%^2(100-1) + 94,3\%^2 * 50\% * 50\%}$$

$$5,7\%^2(100-1) + 94,3\%^2 * 50\% * 50\%$$

$$n = 41 \text{ clientes morosos.}$$

Basados en esta información, se pudo determinar que la muestra está conformada por 41 clientes que presentaron morosidad al corte de diciembre del 2012.

1.4.4 Recopilación de la información.

a. Métodos, técnicas e instrumentos utilizados.

En una investigación, los métodos utilizados pueden ser de observación, inducción, deducción, análisis o síntesis; entre otros. Para efectos de esta investigación, se utilizan en diversos grados cada uno de ellos, no obstante algunos con más intensidad que otros, debido a que el trabajo se enfoca más a lo cuantitativo que lo cualitativo.

Las técnicas que se utilizan van enfocadas y justificadas por los objetivos del presente trabajo, ya que son el medio por el cual se puede obtener información de primera mano, tanto de los funcionarios del Banco Popular, como de los mismos clientes que presentan problemas de morosidad.

Con el fin de conocer más a detalle el origen de las posibles causas que provocan morosidad en los clientes de Banca de Desarrollo, se utilizará principalmente dos instrumentos: una encuesta de 26 preguntas abiertas y cerradas dirigida a los clientes morosos de Banca de Desarrollo; y dos entrevistas dirigidas a los funcionarios de cobro y Banca de Desarrollo. La primera consta 16 preguntas y la segunda de 8, con el fin de conocer la percepción de los funcionarios. De igual manera, se realizará una entrevista dirigida al jefe de banca de desarrollo, con el fin de conocer el correcto proceder de la formalización del crédito, sin dejar de lado la posible observación de la realidad que vive cada uno de los involucrados.

La observación es una de las técnicas más antiguas y, según Sabino, citado por Ruiz (2011), la observación puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos en búsqueda de los datos que se necesita para resolver un problema de investigación. En ésta, la observación se realizó al momento de entrevistar a los funcionarios. Ello permitió obtener una percepción más amplia que ayudará a interpretar los datos proporcionados por los funcionarios en los instrumentos de medición cuantitativos.

Otra fuente importante de información se obtendrá de las entrevistas realizadas a los funcionarios, tanto de Banca de Desarrollo, como del área de Cobro del Banco Popular. La entrevista es un instrumento eficaz de gran precisión en la medida en que se fundamente en la interrelación humana. Permitirá conocer cómo llevan a cabo los procesos de Formalización y Cobro. Según Sabino, citado por Ruiz (2011), en una entrevista el investigador formula preguntas a las personas capaces de aportar datos de interés, con lo que establece un diálogo donde una de las partes busca recoger información y la otra es la fuente de esa información.

1.4.5 Análisis e interpretación de la información.

Alcances y limitaciones

En la presente investigación, con respecto a las entrevistas aplicadas a los clientes de Banca de Desarrollo, se presentaron limitaciones en el momento de la aplicación, debido a que algunos de los encuestados en el momento de comentarles de qué se trataba el trabajo de estudio, no presentaron ningún interés en colaborar con brindar la información y adujeron que no se tenía el tiempo y/o que la información solicitada es muy personal.

También se presentaron limitaciones con respecto a la base de datos brindada por el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular Pérez Zeledón, ya que ésta no se encontraba actualizada con respecto a las direcciones y números telefónicos, lo que dificultó la ubicación de los mismos para la aplicación de las entrevistas. En muchas ocasiones se requirió de bases de datos externas o contactos privados para conseguir las ubicaciones de los entrevistados.

Otro aspecto importante de recalcar, es la complejidad de las políticas de procedimientos y los manuales de productos que se manejan a nivel interno, no obstante, la escasez de tiempo que tienen los funcionarios impide que se puede ampliar más en las entrevistas u observaciones realizadas.

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1 Generalidades de la institución, objeto de estudio.

2.1.1 Banco Popular y Desarrollo Comunal

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal se fundó el 11 de julio de 1969, mediante la ley 4351, durante la administración del ex Presidente Lic. José Joaquín Trejos Fernández, con el propósito de ser una entidad destinada a dar protección económica y bienestar a los(as) trabajadores (as), mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de necesidades de crédito y el financiamiento de proyectos de las organizaciones de desarrollo comunal.

El fondo de trabajo capitalizado se conformó con el 1% de los salarios de los(as) trabajadores(as) y el 0,50% de la planilla a cargo de los patronos. Estos montos se contabilizarían en cuentas individuales a nombre de cada trabajador. La creación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal vino a significar un legado importante en la generación de ideas sociales en el país, como producto de la negociación entre las diversas fuerzas políticas y sociales.

En 1986 se establece la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, con 290 delegados y delegadas. Esta nace con el fin de democratizar las estructuras del Banco y garantizar una mayor participación de los sectores sociales en la orientación de sus políticas, convirtiéndose en el organismo de máxima jerarquía de esta entidad bancaria, de donde surgen y se definen sus pautas de desarrollo.

En la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, existen representantes del sector cooperativo, cooperativas de autogestión, sindicatos confederados y no confederados, asociaciones del Magisterio Nacional, Movimientos Solidaristas y de los sectores: profesional, artesanal, comunal y de trabajadores independientes.

El concepto acerca de la finalidad del Banco, demarca también la composición de su Junta Directiva, en la cual se vela por un balance entre la representación de instituciones financieras del Estado, de organizaciones comunitarias y de los trabajadores y trabajadoras.

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal, adquiere en el año 1993 una concesión para operar en el mercado bursátil, en aras de ampliar los servicios a sus clientes. Así, se abren las puertas de la primera sociedad anónima del Grupo Banco Popular, bajo el nombre de Popular Valores S.A.

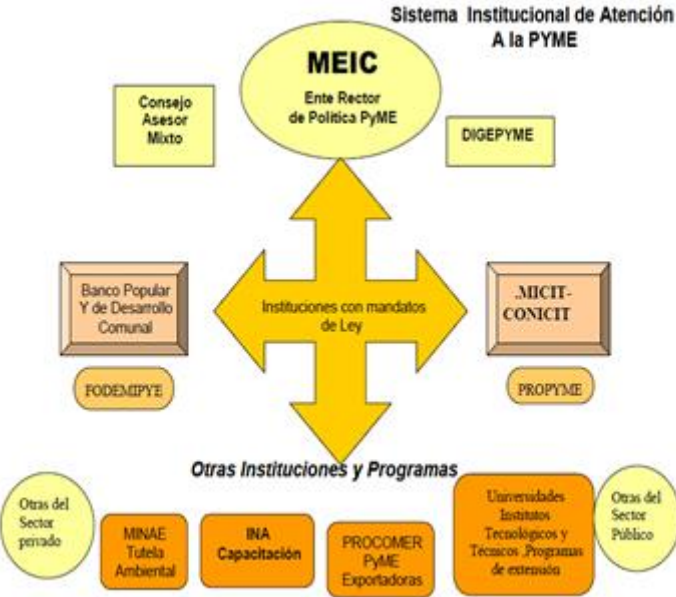
En julio de 1996 se aprobó la Ley 7523, Régimen Privado de Pensiones Complementarias y Reformas de la Ley Reguladora del Mercado de Valores y del Código de Comercio; para regular la creación de sistemas o planes de pensiones complementarias voluntarias existentes en ese momento. Durante ese mismo año se creó la Superintendencia de Pensiones (SUPEN). Ésta, a su vez, autorizó la Operadora de Pensiones Complementarias del Banco Popular, lo cual dio origen a la sociedad anónima: Popular Pensiones S.A.

Sin embargo, un hecho relevante cambió en muchos sentidos el panorama del Banco Popular, al aprobarse el 19 de febrero de 2000, la Ley de Protección al Trabajador. De acuerdo con esta ley, el aporte del ahorro obligatorio de los trabajadores administrado por el Banco Popular, se traslada a las operadoras de pensiones escogidas por los trabajadores. La ley de Protección al Trabajador, fija los mecanismos de supervisión para los entes participantes en la recaudación y administración de los diferentes programas de pensiones del Sistema Nacional de Pensiones. Con este hecho, el aporte del ahorro obligatorio que era administrado por el Banco Popular, deja de ser su principal fuente de fondeo.

El 29 de abril de 2002, con la aprobación de la Ley 8262, Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, se dio origen al Fondo Especial para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme), administrado por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. La creación de este Fondo fortaleció el impacto social de la labor de esta Institución. La ley 8262 tiene por objeto crear un marco normativo para promover un sistema estratégico integrado de desarrollo a largo plazo, que permita el impulso productivo de las micro pequeñas y medianas empresas y posiciona a este sector como protagónico, con un dinamismo que contribuya al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones

productivas y de acceso a la riqueza. Como se puede observar en la siguiente figura, el Banco Popular representa una parte muy importante del desarrollo económico de las MIPYMES.

Figura N.1



Los recursos del Fodemipyme se dirigen a conceder avales o garantías a las micro, pequeñas y medianas empresas, en condiciones y proporciones especialmente favorables al adecuado desarrollo de sus actividades, cuando éstas no puedan ser sujetos de los servicios de crédito de los bancos públicos, conforme con los criterios y las disposiciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

El 20 de octubre de 2005, la Junta Directiva Nacional aprobó que el 15% de las utilidades anuales se destine a la creación de dos fondos especiales, con los que se otorga hasta el 100% del financiamiento en los créditos de vivienda y se brinda nuevas opciones de financiamiento a pequeñas empresas emprendedoras.

Hoy, el Banco Popular presenta resultados muy positivos en los ámbitos financiero, comercial y social. La apuesta por la integración del sector de economía social y la creación de un fondo para apoyar proyectos productivos de

las MIPYMES, podría constituir una herramienta esencial en materia de banca de desarrollo y cumplir con la misión original de la entidad: ser uno de los principales bancos promotores del desarrollo social y económico de los costarricenses.

La misión y visión actual del Banco Popular no se aleja mucho de los fundamentos que lo vieron nacer.

Misión

Somos un Conglomerado Financiero cuyo fin último es el bienestar social de los habitantes del país.

Visión

Ser el Conglomerado Financiero número uno en el apoyo al desarrollo económico y social de los habitantes del país.

Con el fin de alcanzar el cumplimiento de la misión y visión, el conglomerado del Banco Popular debe integrar a todos sus colaboradores, es por esta razón que se fortalece en sus valores corporativos.

Valores corporativos

- **Integridad:** Actuaremos con rectitud y respeto ante nuestras compañeras y compañeros y clientes, siendo coherentes con las disposiciones que nos rigen.
- **Excelencia:** Trabajaremos en la mejora continua de los procesos, servicios y productos, buscando alcanzar la meta más alta, teniendo presentes los riesgos y controles relacionados con ellos, así como las necesidades de las y los clientes.
- **Servicio:** Trabajaremos para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros compañeros y clientes, como resultado de un compromiso con la excelencia.
- **Responsabilidad social:** Promoveremos activamente el desarrollo social y económico de las y los trabajadores, de las comunidades, de las organizaciones sociales y del país.

- **Liderazgo:** Tendremos la capacidad de asumir la responsabilidad de conducir a otros, con el propósito de realizar metas comunes.
- **Responsabilidad:** Cumpliremos cabalmente las obligaciones y compromisos que debemos asumir en el desempeño de nuestras funciones.
- **Lealtad:** Asumiremos el compromiso de construir y defender al Conglomerado como propio y guardar la debida fidelidad a las normas y principios contemplados en este Código.
- **Solidaridad:** Mantendremos una actitud y disposición permanente de colaboración en el trabajo con las y los compañeros, para el beneficio Conglomerado y de sus clientes.
- **Prudencia:** Actuaremos con moderación y sensatez para obrar ponderando las acciones que se realizan, usando la información adecuada, analizando las circunstancias y tomando las decisiones necesarias en beneficio del Conglomerado y sus clientes.

Con el fin de llegar lo más cerca posible de los(as) trabajadores(as) de todo el país, el Banco Popular aprobó la creación de diferentes sucursales y una de ellas es la de Pérez Zeledón.

2.1.2 Centro de Servicios Financieros del Banco Popular

El 16 de mayo de 1974 fue creada, en Pérez Zeledón, la Oficina del Banco Popular y de desarrollo Comunal que brindaba los servicios de Crédito o Ahorros. Contaba, en ese entonces, con un total de siete funcionarios, que se dividían en: Gerente, dos oficinistas, Contador, Oficial de Seguridad, Cajero, Auxiliar de mantenimiento ambiental.

Con el transcurso de los años, fue ubicada en tres distintos sitios:

- Contiguo a la Panadería Coto
- Contiguo a Almacén El 5 menos
- Contiguo a las Oficinas Administrativas de C.C.S.S.

Debido a la necesidad de espacio, en el año 1990, se inició la construcción del actual edificio, ubicado 400 metros sur del costado oeste del parque central de San Isidro del General. El edificio se inauguró el 7 de julio de 1990 y gracias a la Asamblea de Trabajadores, Junta Directiva Nacional y a la Gerencia General; se cuenta con un edificio que confirmaba la solidez de la institución.

En el transcurso de los años, la sucursal se fue constituyendo en una de las más importantes a nivel nacional, tanto por su infraestructura como por la cantidad de clientes y obtiene el nombre de Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón; posterior a 22 años de labores, lo que fuera aquella pequeña oficina, que inició con siete funcionarios y que deambuló por algunos locales de San Isidro. Obtuvo su propio edificio en el año 1990 y actualmente cuenta con un total de 50 funcionarios distribuidos en los diferentes departamentos que conforman la oficina, los cuales son: Plataforma de Servicios, Cajas Rápidas, Crédito, Cobro, Contabilidad, Banca de Desarrollo, BP Global, Subgerencia y la Gerencia.

Durante todos estos años, el Banco Popular, ha contribuido, en gran parte, al desarrollo de la Región Brunca, mediante financiación con tasas bajas dentro del mercado y apoyo a proyectos que vienen a beneficiar a muchas familias y comunidades.

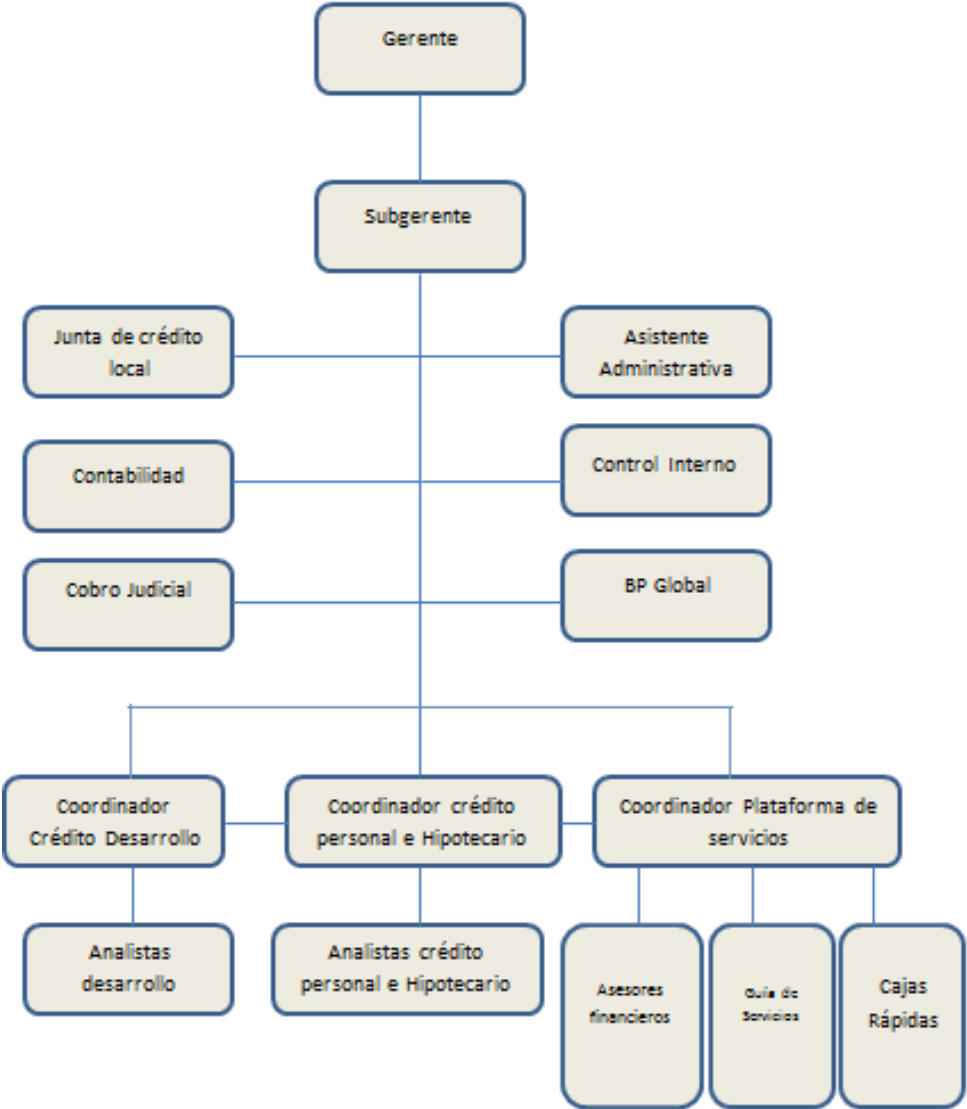
Posterior a la apertura de la nueva oficina del Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, el Banco Popular creó la oficina Periférica en Buenos Aires, dependiendo directamente de este centro, posteriormente creó las periféricas de Pérez Zeledón Sur, Uvita, Quepos, Palmar Norte y Ciudad Neilly; con el fin de brindar un mejor servicio a sus clientes y lograr estar más cerca de las comunidades para buscar continuamente alcanzar una de las metas del Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, al brindar cada día a sus usuarios, soluciones financieras que permita a los clientes sentirse satisfechos con la atención brindada y el aporte a sus proyectos, tanto personales como empresariales.

Actualmente el horario de atención al público en el Centro de Servicios Financieros, es de lunes a viernes de 8:45 am a 4:30 pm y los sábados de 8:15 am a 11:30 am.

Figura N.2

Organigrama

Centro Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón



Fuente: Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, 2012.

Como se puede observar en el Gráfico número dos, el Banco Popular cuenta con Centros de Servicios Financieros con una estructura organizacional bien definida, la cual permite a la administración descentralizar las funciones a las gerencias y éstas a su vez con los coordinadores de áreas; como es el caso del departamento de crédito, el cual separa lo que es el área de créditos personal e hipotecario de los créditos de desarrollo, brindando un servicio capaz de atender al cliente de Banca Desarrollo a un nivel más cercano.

2.2 Aspectos legales que afectan la investigación.

Los principales aspectos legales que se encuentran relacionados a este trabajo de investigación, son la ley N.8634 de Banca de Desarrollo, dirigido tanto a las micro, pequeñas y medianas empresas como a las Instituciones Financieras y muy específicamente al Banco Popular y el Reglamento de Crédito utilizado por el Banco objeto de estudio.

2.2.1 Ley N.8634 de Banca de Desarrollo

La ley de Banca de Desarrollo, fue creada y publicada el 7 de mayo del 2008, como un mecanismo que logre financiar proyectos productivos, viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo que busca impulsar el país, para lograr contribuir con la movilidad social de este sector del país.

El Sistema de Banca de Desarrollo, estará constituido por todos los intermediarios financieros públicos, el Instituto de Fomento Cooperativo (Infocoop), las instituciones públicas prestadoras de servicios no financieros y de desarrollo empresarial y las instituciones u organizaciones estatales y no estatales que canalicen recursos públicos para el financiamiento y la promoción de proyectos productivos.

Los beneficiarios de esta Ley, serán las personas físicas y jurídicas que posean micro y pequeñas unidades productivas y que no sean sujetos de crédito en los bancos públicos debido a los parámetros que dictan estas instituciones para medir

y calificar el riesgo del deudor en su gestión ordinaria, así como por los criterios y las disposiciones de la SUGEF.

La Ley establece que del financiamiento total que otorgue el Sistema de Banca de Desarrollo, al menos el cuarenta por ciento (40%) se destinará a proyectos agropecuarios, acuícolas, agroindustriales o comerciales asociados.

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el Fondo especial para el desarrollo de las micros, pequeñas y medianas empresas (Fodemipyme), tendrá como fin fomentar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, y de las empresas de la economía social económicamente viables y generadoras de puestos de trabajo.

2.2.2 Reglamento Crediticio de Banca de Desarrollo

El Banco Popular establece una serie de requisitos que deben respetarse al momento de formalizar un crédito, que dependen del tipo de proyecto, empresa u organización que solicite el crédito. Los requisitos se detallan a continuación:

2.2.2.1 Capacidad de Pago

Los parámetros de Morosidad y Comportamiento de Pago Histórico serán aportados de acuerdo con la información generada por la SUGEF. La Capacidad de Pago será determinada por el Analista de Crédito, según sean el Grupo bajo el cual califique el cliente.

Para determinar la Capacidad de Pago de un cliente, se utilizan los siguientes parámetros:

Cuadro N 3

Capacidad de Pago, Según la SUGEF para el Grupo 1

GRUPO 1				
	Cliente	Nivel de Capacidad de pago	Escenario Normal según SUGEF 1-05	Escenario Estrés según SUGEF 1-05 (incluyendo estrés de tasas***)
Negocio en Marcha MYPIMES, otras empresas y organizaciones	Cliente Jurídico	Nivel 1	Flujo de efectivo proyectado \leq 80%	Flujo de efectivo proyectado \leq 80%
		Nivel 2	Flujo de efectivo proyectado \leq 80%	Flujo de efectivo proyectado \leq 85%
	Cliente Físico	Nivel 1	Flujo de efectivo proyectado \leq 60% Cuotas*/Ingreso Neto** \leq 30%	Flujo de efectivo proyectado \leq 70% Cuotas*/Ingreso Neto** \leq 30%
		Nivel 2	Flujo de efectivo proyectado \leq 60% Cuotas*/Ingreso Neto** \leq 30%	Flujo de efectivo proyectado \leq 75% Cuotas*/Ingreso Neto** \leq 60%
Negocio Nuevo MIPYMES, otras empresa y organizaciones	Cliente Jurídico	Nivel 1	Flujo de efectivo proyectado \leq 60%	Flujo de efectivo proyectado \leq 70%
	Cliente Físico	Nivel 1	Flujo de efectivo proyectado \leq 60%	Flujo de efectivo proyectado \leq 70%

Fuente: Normativa SUGEF 1-05

Para la evaluación de la capacidad de pago a personas jurídicas, deberá efectuarse un flujo de efectivo proyectado a 12 meses plazo y se solicitarán estados. Para la evaluación de la capacidad de pago a personas físicas, se deberá utilizar una certificación de ingresos emitida por un Contador Público Autorizado. Dependiendo del monto del crédito, así como la actividad que genere los ingresos, podrá sustituirse la certificación de ingresos por un flujo de efectivo proyectado a 12 meses plazo y solicitar estados financieros, en los casos requeridos.

Cuadro N 4

Capacidad Pago Según la SUGEF para el Grupo 2

GRUPO 2				
	Cliente	Nivel de Capacidad de pago	Escenario Normal según SUGEF 1-05	Escenario Estrés según SUGEF 1-05 (incluyendo estrés de tasas***)
Negocio en Marcha MYPIMES, otras empresas y organizaciones	Cliente Jurídico	Nivel 1	Flujo de efectivo proyectado \leq 80%	Flujo de efectivo proyectado \leq 80%
		Nivel 2	Flujo de efectivo proyectado \leq 80%	Flujo de efectivo proyectado \leq 85%
	Cliente Físico	Nivel 1	Flujo de efectivo proyectado \leq 60% Cuotas*/Ingreso Neto** \leq 60%	Flujo de efectivo proyectado \leq 60% Cuotas*/Ingreso Neto** \leq 60%
		Nivel 2	Flujo de efectivo proyectado \leq 60% Cuotas*/Ingreso Neto** \leq 60%	Flujo de efectivo proyectado \leq 60% Cuotas*/Ingreso Neto** \leq 70%
Negocio Nuevo MIPYMES, otras empresa y organizaciones	Cliente Jurídico	Nivel 1	Flujo de efectivo proyectado \leq 70%	Flujo de efectivo proyectado \leq 70%
	Cliente Físico	Nivel 1	Flujo de efectivo proyectado \leq 70%	Flujo de efectivo proyectado \leq 70%

Fuente: Normativa SUGEF 1-05

2.2.2.2 Evaluación de la capacidad de pago.

Para clientes (persona física o jurídica), que califiquen dentro del **Grupo 2**, sus solicitudes de crédito se podrán evaluar de la siguiente forma:

Se utilizará una Certificación de un Contador Privado Incorporado (CPI) o un Contador Público Autorizado (CPA), para créditos por montos inferiores a \$16.000, de este monto en adelante y hasta el límite inferior de Grupo 1, no se aceptará un CPI. Podrá sustituirse la certificación por un flujo de efectivo proyectado a 12 meses plazo. En este caso, el analista deberá revisar que se cumple con los documentos correspondientes para completar la política: Conozca a su Cliente, los cuales se establecen en la Guía de Aplicación.

La visita al cliente será obligatoria para créditos superiores a \$16.000 en saldos acumulados. Dicha visita de campo se debe realizar durante el proceso de análisis de crédito, con el fin de confirmar los datos contenidos en la información financiera aportada por el cliente, así como, determinar la capacidad y calidad de la

administración para conducir el negocio, tal como lo requiere la normativa de crédito interna. Asimismo, valorar que la visita de campo debe ser realizada por el analista responsable del crédito o podría ser efectuada por otro funcionario competente, toda vez que ésta permite evaluar elementos fundamentales del análisis de la capacidad de pago del deudor. Una vez obtenido el resultado de esta valoración, se debe efectuar en la normativa aplicable lo que corresponde.

La Dirección de Banca, previa autorización de la Gerencia General Corporativa, podrá establecer formas diferenciadas para estimar la capacidad de pago en los productos específicos, que así lo considere oportuno.

2.2.2.3 Flujo de caja proyectado.

El flujo de caja proyectado debe incluir el servicio de las obligaciones financieras ya contraídas, así como las obligaciones por contraer, de acuerdo con los requerimientos de la misma proyección de fondos y no debe basarse en cifras históricas de ingresos o gastos que se consideren no recurrentes o que no reflejen tendencias futuras. Asimismo, el flujo de caja debe reflejar las partidas no recurrentes (no operativos) que se espera sucedan durante el plazo de la proyección.

2.2.2.4 Estados Financieros.

En el caso de los clientes que califiquen como Grupo 1, se deberá incluir el Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo y las Notas aclaratorias respectivas.

En el caso de facilidades crediticias otorgadas a empresas cuyo capital social pertenece en un 100% al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se deberá solicitar estados financieros auditados para los períodos fiscales e internos en los períodos menores. Estos últimos firmados por el contador general y por el representante legal de la sociedad anónima correspondiente.

2.2.2.5 Fichas CAMELS

En caso de intermediarios financieros supervisados, deben presentar las últimas tres fichas CAMELS semestrales, emitidas por la SUGEF a la entidad deudora. Estas podrán ser sustituidas por una certificación emitida por la SUGEF para los mismos períodos. Serán sujeto para análisis de crédito aquellos clientes que presenten una calificación de riesgo normal, durante los últimos dos semestres.

2.2.2.6 Estudio de Ingresos.

En situaciones donde un cliente no cuenta con documentos formales o con una contabilidad estructurada, como los casos de personas o empresas sometidas al Régimen de Simplificación Tributaria, taxistas, pequeños agricultores, comerciantes e industriales artesanales; entre otros, que constituyen actividades comerciales informales, se podrá recibir un "estudio de ingresos".

Este deberá ser emitido y firmado por un Contador Público Autorizado (CPA), deberá incluir el respectivo timbre, así como el sello blanco e indicar en el cuerpo del informe el procedimiento seguido para determinar los ingresos brutos y netos.

Debe indicar el resultado promedio del ingreso bruto y neto mensual. El período revisado no puede ser menor a seis meses.

2.2.2.7 Proyectos Nuevos.

Se entenderá como proyecto nuevo, cuando el cliente que se financiará, cumple con al menos una de las siguientes condiciones:

- Se financie un plan de inversión que inicia o concluye, con el crédito que se estaría otorgando.
- El financiamiento está dirigido a una empresa, que tiene menos de un año de operación.
- Se financie a clientes con más de un año de operaciones, pero el plan de inversión está dirigido a una actividad diferente al negocio actual.

Adicionalmente, el solicitante deberá cumplir con las siguientes condiciones:

Dar un aporte real al valor total del proyecto no menor al 25%, entendiéndose como tal: terrenos, equipos, efectivo... Este porcentaje podrá aumentarse, según el nivel de riesgo; de la actividad, del sector y de las características del proyecto.

Demostrar experiencia y conocimiento en la actividad por desarrollar o que obtendrá el apoyo de alguna organización o persona competente para ello. Esto debe quedar debidamente documentado.

Dependiendo del monto y complejidad del plan de inversión a financiar, se solicitará a criterio y, previa justificación del analista correspondiente, uno o más de los siguientes estudios:

- ✓ Estudio de factibilidad completo.
- ✓ Estudios de mercado, técnicos, organizacionales, legales, financieros y/o ambientales, según corresponda con la complejidad del proyecto y su nivel de riesgo.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1 Definición de desarrollo

La sociedad tiende a confundir el concepto de desarrollo con crecimiento, lo cual es erróneo, pues el desarrollo está relacionado con respecto a bases cualitativas y el crecimiento está fundamentado en bases cuantitativas, es decir, el desarrollo está intrínsecamente relacionado con un mejoramiento en las cualidades del entorno donde se desarrolla; y el crecimiento a particularidades relacionadas con el incremento de los volúmenes de producción. Por ello es necesario conocer la definición de desarrollo, pues las micro, pequeñas y medianas empresas luchan día con día por lograr cumplir esta definición, la cual logra confundirse si no se tiene clara la idea.

Sobre el concepto de desarrollo, hay gran cantidad de definiciones, desde un punto de vista economicista, según Aguilar (2008) el desarrollo es el resultado de esfuerzos continuos para analizar y aprovechar eficazmente todos los recursos disponibles, producir más y mejores bienes o servicios, con el fin de ofrecer y garantizar más bienestar a toda la población.

Otro enfoque lo brindan los autores Blas y Rojas (2008), quienes lo relacionan con el mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de todos los miembros de la sociedad. No es asunto de sólo crecimiento económico ni de consumismo excesivo, referenciado por la “cultura de neón” en donde se aparentan estilos de vida basados en lujos innecesarios, sino, se enfoca más en el conocimiento científico y con él la capacidad de la sociedad, grupo o individuo, de adaptarse a nuevos elementos, asimilándolos y produciendo las transformaciones necesarias para perpetuarse.

Aunque los anteriores enfoques expliquen qué es el desarrollo, el enfoque que más se adapta a la investigación es el expuesto por Mas citado por Moran (2007), donde se indica que el Desarrollo desde un punto de vista endógeno, se concibe como la transformación total y beneficiosa del sujeto, ya que su visión de futuro y estrategia al mismo tiempo, consiste en crear un conjunto de oportunidades

multidimensionales para lograr la mejoría integral del ser humano y del entorno local en el cual se desarrolla.

Para que este desarrollo sea posible, es indispensable el acceso a fuentes de financiamiento que le permitan, tanto a las personas como a las micro, pequeñas y medianas empresas, adquirir recursos suficientes para fomentar el progreso de una región o país mediante el crédito.

3.1.1. Función del crédito en el desarrollo

Para emprender o ampliar un proyecto personal o empresarial, es necesario que los individuos posean distintos recursos tales como: capital, esfuerzo e intelecto humano, material y tecnológico. Hoy, estos recursos son indispensables para dar comienzo o crecimiento a un proyecto, sea éste de pequeña o gran magnitud, debido a que todos necesitan de dichos recursos para poder ser competitivos. Por eso es importante el apalancamiento con recursos financiados para poder crecer, como lo indica, Madruga, Torres, Carballosa y Pérez (2007), el crédito permite que las MIPYMES puedan desarrollar la producción con anticipación a la demanda, lo cual permite vincular la propiedad de los recursos productivos con las demandas de sus productores, por ende, estimula el crecimiento de los procesos y asimismo la formación de los grandes capitales. Sin embargo, no todos los participantes tienen la capacidad de adquirirlos, es aquí donde surge la importancia del crédito, el cual da la oportunidad de adquirir ciertos recursos mediante una promesa de pago a futuro a cambio de una tasa de interés. Ese medio de financiamiento hace posible que tanto personas, empresas, comunidades, regiones o países; puedan fomentar el desarrollo.

3.1.2 Definición de crédito.

Para fomentar el desarrollo, es necesario poseer recursos, los cuales son escasos. Debido a dicha carencia, surge la necesidad de crear un instrumento que facilite el acceso a recursos mediante el financiamiento a cambio de una tasa de interés, llamado comúnmente crédito. Esta definición desde un punto de vista de ética, según Helguera (2006) es la confianza que voluntariamente se otorgan a las

personas, en virtud de la cual pueden obtener valores mediante la promesa de un reembolso futuro. Además de la promesa de pago, el prestamista ha creado diferentes medidas para respaldar que el deficitario pague puntualmente mediante hipotecas de bienes muebles e inmuebles y fiadores, los cuales son los que se encargarán de cancelar la deuda en caso de incapacidad de pago del deudor.

Considerando el tema de investigación, la definición más precisa para lograr conceptualizar lo que realmente es el crédito, es la definición que brinda la SUGEF (2001), donde crédito es toda operación formalizada por un intermediario financiero, cualquiera que sea la modalidad como se instrumente o documento, mediante la cual y bajo la asunción de un riesgo, dicho intermediario provea fondos o facilidades crediticias en forma directa, o garantice frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas por su cliente.

El crédito es una parte importante con respecto al desarrollo, pues permite apoyar e impulsar a las MIPYMES que necesitan un apalancamiento en su proyecto, el cual es brindado por dos partes: la parte informal, que está conformada por personas que prestan dinero sin tener una constitución legal de su actividad y la parte formal, conformada por un ente legalmente constituido, comúnmente llamados Agentes Financieros, los cuales cumplen con todos los reglamentos para funcionar y fomenta en mayor medida el desarrollo.

3.1.3 Agentes financieros como canalizadores del crédito.

Cuando las micro, pequeñas y medianas empresas tienen una visión más clara de lo que significa el desarrollo, uno de los pasos por seguir es la búsqueda de un apalancamiento sea formal o informal (todo dependerá el grado de riesgo que se quiera incurrir) para invertir en un proyecto de expansión, capital de trabajo, cambio de tecnologías, o materia prima; entre otros. Este tipo de crédito se puede adquirir mediante lo que se llamará: agentes financieros, el cual permite transferir recursos del sector que posee más recursos hacia sectores con menos capacidad adquisitiva. Según Gitman (2003) los intermediarios financieros son los encargados de canalizar los ahorros de los individuos, empresas y gobiernos

hacia préstamos o inversiones. Muchas instituciones financieras pagan intereses directa o indirectamente a los ahorradores sobre los fondos depositados; otros proporcionan servicios por una comisión. Algunas instituciones financieras aceptan depósitos de ahorros de los clientes y prestan este dinero a otros clientes o empresa; otras invierten los ahorros de los clientes en activos productivos como bienes raíces o acciones y bonos; o en los dos. Los gobiernos exigen a las instituciones financieras que operen dentro de guías normativas establecidas.

Este tipo de programas permiten a las personas y las micro, pequeñas o medianas empresas, tener acceso al financiamiento de recursos, tanto para inversión como para gastos personales. Los Agentes Financieros promueven la canalización de los recursos hacia los sectores que lo necesiten, con el fin de buscar un desarrollo integral de la sociedad que los conforman, donde el sector más importante a impulsar sería el MYPIMES, ya que este sector es el que brinda mayores puestos de trabajos y permite el desarrollo. Actualmente en Costa Rica existen diferencias entre las distintas entidades financieras, debido a que cada una se enfoca de manera diferente hacia los diversos segmentos del mercado. Es por esta razón importante conocer la conformación del Sistema Bancario Nacional.

3.1.4 Tipos de agentes financieros.

El Sistema Bancario Nacional costarricense se encuentra conformado por Los agentes financieros, los cuales pertenecen, tanto a la banca nacional como internacional y brindan el apoyo a los micros, pequeños y medianas empresas en sus distintos proyectos. Para dicha investigación, es importante conocer las definiciones de cada uno de los participantes del Sistema Bancario Nacional para comprender el funcionamiento del sistema. Según Escoto (2001), se puede entender como Bancos Internacionales a los bancos que son propiedad de diferentes estados, nacen bajo un convenio internacional. Un ejemplo de esta clase de bancos son el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Centroamericano de Integración Económica.

Por otra parte, los Bancos Estatales son propiedad del Estado. En ellos el capital social es totalmente del Estado. En Costa Rica los bancos del Estado son aquellos específicamente señalados por la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Actualmente son: Banco Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica y el Banco Crédito Agrícola de Cartago.

De igual manera, existen bancos públicos no estatales. De acuerdo con Fonrouge (2003) los entes públicos no estatales se pueden definir como: “Organos que colaboran en las funciones del Estado, pero segregados de la administración general..., tales como colegios profesionales o cajas forenses.”

De acuerdo con su naturaleza jurídica, actúan según las normas de derecho público y ofrecen diferentes características:

- Son creados por ley o por acto unilateral de autoridad pública.
- Su organización supone cierto elemento coactivo, en sentido de obligatoriedad de afiliación o de incorporación o de contribución a su patrimonio.
- Algunas veces sufren cierta intervención o control oficial en su dirección y administración.
- Tienen a su cargo la ejecución de cometidos públicos, que es la finalidad que explica y justifica su régimen particular.
- En los bancos no estatales el capital social es compartido entre el Estado y el sector privado.

Al igual que los Bancos Públicos, la Banca Privada cumple funciones importantes dentro de una sociedad y están conformados por capital 100% privado, según Escoto (2003).

Tanto los bancos públicos como privados, se exponen más que cualquier otra entidad a los riesgos, debido precisamente a la función de intermediarios que éstos desempeñan, al captar los depósitos de los sectores superavitarios y los canaliza en función de otros que carecen de ellos para desarrollarse.

3.1.5 Riesgo crediticio y la morosidad.

Cualquier operación crediticia que se lleve a cabo, por más sencilla que parezca, implica algún tipo de riesgo, más si el crédito es brindado a las micro, pequeñas y medianas empresas; como es el caso de la Banca de Desarrollo. Esto se debe a que al no poseer una planificación estratégica establecida del negocio, producirá un nivel de incertidumbre entre el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular y los microempresarios.

Adicional a esto, uno de los mayores riesgos que se presentan en la actualidad, a nivel bancario, es el riesgo crediticio, ocasionando otro fenómeno que va totalmente relacionado con el incremento del riesgo, y es la morosidad, el cual es relacionado con el no pago de las obligaciones, es por ello que se ampliarán a continuación dichos conceptos.

3.1.6 Definición de riesgo.

El riesgo se puede relacionar con la vulnerabilidad de una acción, el cual se puede medir mediante el grado de susceptibilidad a obtener una pérdida, ya que toda acción lleva en sí algún grado de riesgo, pero entre más vulnerable sea una operación, éste aumentará. Según Beck, citado por López y Luján (2003), el riesgo es el potencial para la materialización de consecuencias no deseadas, adversas para la vida humana, la salud, la propiedad y el medio ambiente; dando un panorama del concepto de riesgo. El autor Blanco (2006) menciona que el riesgo es un hecho externo al sujeto económico, que puede acontecer o no en algún momento determinado, por lo que opta a ser contemplado como elemento de incertidumbre que puede afectar a la actividad empresarial, pudiendo ser motivado por causas externas o internas a la empresa, tales como las tasas de interés, la inflación y los tipos de cambio; entre otros.

La incertidumbre juega un papel muy importante, es decir, no se sabe en realidad lo que puede suceder al tomar una decisión. Pero realmente sí se puede tener resultados más veraces, si tan solo la persona que quiera afrontar un riesgo analizara la información que manejan los posibles problemas, lo que permite poner

en marcha todas aquellas acciones necesarias para intentar anularlos o minimizarlos con el uso de los conocimientos y de las técnicas que han servido para convertir, en algún grado, los riesgos en previsible. (Blanco, 2006)

También se encuentra la actitud osada por parte de algunos inversores, pues hacen del riesgo una arma de doble filo, en donde requieren un rendimiento mayor para un incremento en el riesgo, pero en su contraparte, al ser una acción que dispone de incertidumbre, presenta la posibilidad de obtener grandes pérdidas si no se está con la certeza de que se cumpla lo planeado. Este tipo de decisiones, pueden provocar la pérdida de capital propio y/o financiado, ocasionando el incumplimiento en el pago de sus obligaciones y generando lo que se conoce como: morosidad. (Gitman, 2003)

En cierta medida, la morosidad es lo que incrementa el riesgo crediticio, debido a que hace referencia al incumplimiento de pago por parte de los microempresarios, los cuales incurrir en dicha acción debido a los factores micro y macroeconómicos que se presentan en el entorno. Estos factores no siempre son controlables, pero se pueden tomar medidas preventivas conservadoras, para evitar un eventual incumplimiento del pago de obligaciones.

3.1.7 Definición de morosidad.

En la economía, los superavitarios de dinero financian recursos a los deficitarios, esta acción es dar crédito, el cual está implícitamente relacionado con el riesgo. Este es asumido por las dos partes; el que posee los recursos no está con la certeza de que el deudor le cancele lo adeudado y el deudor se encuentra con la incertidumbre al no saber si la inversión le funcione y que dicha actividad genere los recursos necesarios para hacer frente al compromiso de pago. Lastimosamente, siempre existirán circunstancias y sujetos que acceden al crédito y no podrán cancelar a tiempo el monto comprometido. A dicha situación se le conoce como morosidad.

Según López, Contreras y Martínez (2008), la morosidad puede darse por factores internos, externos o por cuestiones meramente morales del sujeto a crédito. Los

factores que se presentan externamente son los relacionados con el gobierno, políticas fiscales, inflación, tasa de cambio o por los movimientos, tanto en los mercados nacionales como internacionales; también pueden incidir aquellos factores internos de la empresa como: falta de controles internos, mala administración o costos de producción.

Una definición que se adapta a la investigación es la brindada por SUGEF (2005), donde se entiende como morosidad al mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia y otros productos, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias ante una entidad en una fecha determinada, según las condiciones contractuales de pago. Conocer la definición de morosidad, ayuda a determinar las posibles causas que pueden provocarla.

3.1.8 Causas de la morosidad.

Existen diversos factores que son determinantes al momento de identificar las posibles causas de morosidad. Para el análisis de esta investigación, las principales causas de la morosidad son las citadas por Lewis (2004), donde indica que en Costa Rica no hay educación e información por parte del deudor, referente a los beneficios de cumplir con la obligación crediticia y los problemas que conlleva el no cumplir con sus obligaciones. De igual manera, en los deudores morosos, cuya actividad económica es propia, no hay concordancia entre el periodo de pago y los ingresos que percibe. La extensión del plazo que media entre la generación del ingreso y la fecha de atención de la obligación, es más de 30 días, incidiendo como factor de morosidad.

Por otro lado, los deudores no utilizan agenda u otro medio formal para el control de la fecha en que les corresponde realizar el pago de su deuda, recurriendo al uso de la memoria y, peor aún, suscriben los préstamos sin tener conocimiento claro de los documentos que están firmando y de las disposiciones que están obligados a cumplir.

No obstante, muchas veces las razones más frecuentes de morosidad radican en no tener el dinero en el momento en que se debe realizar el pago o utilizar el dinero para solventar otros problemas, tanto empresariales como personales.

De igual manera, la morosidad también tiene su procedencia en factores macro y micro económicas, que agravan aún más la problemática que se experimenta en la sociedad.

3.1.8.1 Aspectos macroeconómicos.

La economía tiene dos grandes ramas, estas son: la microeconomía relacionada con el comportamiento económico de agentes económicos individuales y la macroeconomía, la que analiza el entorno global de la economía. En este apartado, la macroeconomía es el estudio de los agregados económicos, con el cual se intenta comprender el funcionamiento en conjunto de un país o región. La principal función de la macroeconomía es estudiar las influencias que determinan el nivel de la renta nacional y el crecimiento económico, así como el desempleo y las recesiones. Estos aspectos pueden influir directamente o indirectamente en el no pago de las obligaciones crediticias o incremento de la morosidad de los créditos otorgados a los clientes de Banca de Desarrollo, ya que una pequeña recesión, puede repercutir en las ventas, compra de materias primas o aumentos de los costos; entre otros. Para realizar un mejor análisis de la variable macroeconomía, es necesario indagar más cada factor que provocaría un aumento de la morosidad de los créditos de Banca de Desarrollo. Las categorías utilizadas comúnmente para realizar análisis son: tasa de cambio, inflación, situación fiscal. Para hacer cálculos reales del funcionamiento actual de la economía, los factores anteriormente mencionados son los que más impactan a una economía, debido a su participación más activa y cambiante, lo que ocasiona grandes repercusiones en los diferentes niveles económicos, en donde se nota un mayor impacto en el sector microempresarial, debido a la volatilidad de su situación financiera, lo que provoca que en un período de recesión económica,

estas empresas incumplan sus obligaciones crediticias y queden morosa ante las entidades financieras.

3.1.8.1.1 Tasa de cambio

En el entorno que se desarrolla el ser humano, es indispensable el intercambio de bienes para subsistir, pues no muchos tienen la posibilidad de producir todo lo que sea necesario para ser autosuficientes, por lo cual cada unidad económica debe de poseer algún bien material para poder realizar un canje. Por ende, si las dos partes llegan a una negociación y si las dos partes necesitan de cada bien ofrecido, luego se procede a una equiparación de cada bien, según el costo de producción. Este proceso evolucionó a lo que actualmente se conoce como dinero, el cual tiene la facultad de servir de medio de intercambio, lo que soluciona los inconvenientes que tenían las partes al realizar el cambio, debido a que uno ya poseía el bien a intercambiar o no lo necesitaba. Pero surgirá que para realizar negociaciones con otras naciones, es necesario crear lo que los autores León y Miranda, mencionan que el proceso para hacer intercambios monetarios se realizaría mediante una tasa de cambio, el cual representa el valor de la moneda extranjera en moneda local.

En este caso particular de la investigación, este factor económico repercute directamente en las actividades económicas de la micro, pequeñas y medianas empresas; pues con solo una disminución o aumento del tipo de cambio, puede provocar que la empresa incurra en pérdidas, ya que aumentan los costos de producción. Al afectar este tipo de factor, es probable que los microempresarios que tienen crédito de Banca de Desarrollo, el cual es proporcionado por el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, puedan atrasar alguna cuota del crédito, pues prefieren utilizar el dinero de la cuota crediticia en la cancelación de las responsabilidades más directas en la producción. Este tipo de unidad de cambio, ha creado que las economías especulen y jueguen con la cantidad de dinero que circulan en ellas mismas. Este produce el fenómeno llamado: inflación.

3.1.8.1.2 Inflación

El presente factor macroeconómico, produce cierto temor o preocupación por las partes más desprotegidas de las sociedades, debido a que, al existir mayor circulación de papel moneda, los bienes y servicios suben de precio. Consecuentemente, este proceso causa que las personas tengan menos capacidad adquisitiva, lo que produce más pobreza, si no es ajustado a tiempo. Este fenómeno es respaldado por el autor Ramales, el cual define tasa de inflación como la tasa de crecimiento del nivel medio de precios, medido a través del Índice de Precios del Consumidor, expresada como el aumento o la disminución porcentual por período de tiempo, el cual es realizado anualmente. También existe otro criterio basado, según el autor Gaviria (2006), en donde define inflación como un alza persistente y generalizada de los precios, iniciada por alguna variación que hace imposible satisfacer la demanda agregada de la economía a los precios existentes y se propaga por reacciones de los diversos agentes económicos que inducen nuevas alzas.

Entre los sectores de la sociedad más desprotegidos que se presentan en el país, está el sector productivo, el cual abarca a las micro, pequeñas y medianas empresas, quienes intentan impulsar el desarrollo, pero al ser tan limitadas económicamente, éstas pueden ser afectadas directamente por los aumentos acelerados de la inflación, debido a que este aumento influye en la economía, ya que restringe a la población a adquirir los bienes más necesarios, debido al aumento de la canasta básica, lo cual provoca que disminuyan las ventas, aumenten los costos y por ende; provoque que la empresa que tiene algún crédito, como es el caso de estudio, lo utilice para otros fines, en vez de cancelar la cuota pactada. Por eso es importante investigar más a fondo el fenómeno de la inflación, el cual consiste en que el dinero pierde su valor adquisitivo, en donde exceso de papel moneda en búsqueda de pocos bienes, lo que provoca que los precios de los mismos naturalmente aumenten.

Algunas de causas del cambio de la inflación se deben al excesivo endeudamiento externo, el cual sustrae a la producción buena parte del capital productivo y la

demanda social no es abastecida. La demanda desenfrenada y el inmoderado afán de lucro, plantean una carrera precios-salarios. El financiamiento con déficit de las actividades del Estado, aumenta el dinero circulante sin que aumente paralelamente la producción de bienes. La inversión se orienta hacia el corto plazo, sin buscar una mejora de los procesos productivos ni un aumento de la capacidad productiva; la inversión se orienta fuera del sistema. (Glosario de Conceptos Políticos Usuales)

3.1.8.2 Aspectos microeconómicos.

Los aspectos microeconómicos de un país se miden por diversos indicadores económicos que se relacionen entre sí, lo que permite emitir lineamientos para comprender el funcionamiento del desarrollo del mercado económico de un país.

Los aspectos fundamentales para diagnosticar las principales tendencias de la economía nacional de un país, pueden ser vistos mediante el comportamiento de la relación oferta – demanda – precio y la satisfacción de las necesidades; los que logran conocer estos indicadores se pueden anticipar posibles eventualidades.

Estos factores pueden influir positiva o negativamente en el cumplimiento de las obligaciones crediticias, ya que si una empresa que solicitó un préstamo no logra cumplir el nivel de ventas proyectado debido a que su demanda disminuyó o tuvo problemas para producir las ventas solicitadas; afecta su nivel de utilidad y por consiguiente lo imposibilita a pagar sus deudas de forma normal, por lo que incurre en morosidad y afecta su historial crediticio.

3.1.8.2.1 Comportamiento de la demanda

El análisis de la demanda logra determinar las condiciones que afectan o favorecen el consumo de un producto o servicio. Estos factores permiten establecer de manera aproximada el consumo probable de un producto o el uso de un servicio. Como lo establece Koch, 2006, demanda “es la cantidad de productos que el consumidor estaría dispuesto a comprar o a usar a un precio

determinado” (p.26), con el fin de cubrir sus necesidades o resolver una situación imprevista o planeada en su negocio, lo que beneficia el desarrollo de un país.

La demanda, como concepto económico, no se limita únicamente al deseo o necesidad que existe por un bien, sino requiere que los demandantes tengan el deseo y la capacidad de pagar por dicho bien. La adquisición depende de un conjunto muy amplio de variables como: el precio, la utilidad, disponibilidad de otra alternativa, sus ingresos y expectativas que se tenga.

La demanda total que se presenta en la economía de un país se denomina demanda agregada y el resultado es importante para los análisis macroeconómicos que se realicen (Sabino, 1991), ya que permitirá tomar decisiones acerca de cuánto está dispuesto a pagar el consumidor por un bien o servicio.

La demanda de crédito se puede definir como la necesidad de acceder a las líneas crediticias que ofrecen las entidades financieras; y la disposición de aceptar o no un crédito, depende principalmente de las variaciones en la tasa de interés (Arias, Jara y Sánchez, 2012).

Cuando se solicita un préstamo, no se debe especular en el indicador que refleja la cantidad de ventas, ya que entre más realista y hasta pesimista sean las proyecciones, más acertada será la capacidad de pago del cliente.

3.1.8.2.2 Comportamiento de la oferta.

Al igual que se debe conocer los demandantes, es bueno saber cómo se comportan los oferentes en el mercado, con el fin de analizar la situación actual y determinar las acciones necesarias para cubrir aquella demanda que no está siendo satisfecha por la oferta actual o en su contraparte, por la existencia de una sobreproducción de bienes o servicios. “La oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de productores o prestadores de servicios están

decididos a poner a la disposición del mercado a un precio determinado". (Mercado y Palmerín, 2007, p.79)

La oferta de crédito es la cantidad de dinero que las entidades financieras ponen a disposición de los demandantes. En el sector financiero, conocer la oferta optimiza las posibilidades de destinar los fondos de manera equitativa entre los sectores de la economía, principalmente cuando se trata de recursos provenientes de la administración pública, como es el caso de la Banca de Desarrollo.

Es importante destacar que no porque sea un sector con necesidades de financiamiento, se le deba otorgar el crédito que soliciten sin valorar la capacidad de pago, debido a que a una entidad financiera de nada le sirve el otorgamiento excesivo de créditos si éstos no son cancelados en los plazos dispuestos, debido a que esto aumenta los índices de morosidad bancaria.

Entre la oferta y la demanda monetaria, se establece una relación que determina el precio. Si la oferta supera a la demanda, el valor del dinero tiende a bajar, es decir, habrá una tendencia hacia la baja de los intereses e inversamente, cuando la demanda supera a la oferta el Banco Central, puede ejercer una influencia importante sobre la baja en las tasas de interés (Sabino, 1991).

El conocimiento de las variables macroeconómicas, demanda y oferta, permite enfocarse en el factor más importante: el cliente, por esta razón es fundamental conocer la forma de satisfacer sus necesidades.

3.1.8.2.3 Satisfacción de las necesidades.

La satisfacción de las necesidades del cliente está en el centro de la economía de mercado y de la gestión de mercadeo que de ella se deduce. Sin embargo, la crítica más frecuentemente formulada con respecto al mercadeo moderno es la de haber hecho del mercado un mecanismo de creación de necesidades, en lugar de ser un mecanismo de satisfacción de las necesidades.

Como Amoros indica: “El comportamiento real del consumidor es el reflejo de sus preferencias e inversamente que sus preferencias están reveladas por su comportamiento” (2008, p.340); lo que refuerza aún más la idea de la creación de necesidades.

Los productos financieros fueron creados con el fin de satisfacer las diversas necesidades que tienen los clientes, no obstante muchas veces llevan a los consumidores a adquirir créditos innecesarios con el fin de acceder a estilos de vida que no pueden sostener en el tiempo. Esto provoca que las personas adquieran deudas en diversos lugares como: bancos, cooperativas, almacenes, tarjetas de crédito e incluso prestamistas informales, lo que vuelve imposible la carga financiera y pagan solo las deudas más exigibles y aumentan la morosidad en las demás obligaciones, lo que lo vuelve un cliente insatisfecho no por la imposibilidad de pagar, sino por no poder mantener su nivel de vida.

Como lo menciona Sabino (1991), las necesidades económicas de las personas, nunca se pueden satisfacer por completo, debido a que los bienes y servicios son escasos en relaciones con los ilimitados deseos de los consumidores. Existe la posibilidad de satisfacer por completo una necesidad o servicio, pero una vez que se logra ese punto, aparecerán nuevas necesidades cada vez más complejas, lo que genera una mayor demanda de otros bienes. Esto permite entender la dinámica del crecimiento económico y la expansión constante de los diferentes mercados, tanto en cantidad como en calidad.

De igual manera que las personas, las empresas tienen necesidades y más aún si están en el proceso de crecimiento, como es el caso de las MIPYMES. Es por esta razón que el Estado proporciona opciones de financiamiento al utilizar a las entidades financieras como intermediarios; esto con el fin de desarrollar las diferentes regiones de un país. Es aquí donde empieza a jugar un papel fundamental la Banca de Desarrollo.

3.1.9 Banca de Desarrollo

El desarrollo económico de una región se lleva a cabo mediante la estimulación de nuevas fuentes de empleos para sus pobladores con base en la expansión de las actividades productivas; en donde utilizan los medios y recursos disponibles y/o existentes en la región, ya que el desarrollo de un país se genera desde los ámbitos locales. Esto obliga al Estado a crear políticas de desarrollo que tomen en consideración las características diferenciadas de cada territorio. Según Mora (2009), en la actualidad resulta esencial para cada país, saber cuáles son sus ventajas territoriales, con el fin de enfocar los recursos para la producción de determinados bienes y servicios en los cuales se puede ser más competitivo.

Según el decreto legislativo N° 8634 (2008), se define al Sistema de Banca para el Desarrollo como: “Un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los grupos objeto de esta Ley”(p,2).

En Costa Rica, el Sistema Bancario Nacional recibe del Estado partidas de efectivo, cuyo propósito es desarrollar las MIPYMES y solucionar problemáticas de financiamiento regionales o fomentar ciertas actividades como exportación, desarrollo de proveedores y creación de nuevas empresas. Es aquí donde las entidades financieras sirven como intermediarios, redistribuyendo los recursos proporcionados por el gobierno para las líneas de Banca de Desarrollo.

Con el fin de lograr un mayor alcance para las micro, pequeñas y medianas empresas, quienes juegan un papel importante para impulsar el desarrollo, se brindan programas de seguimiento y capacitación para los empresarios, a través de entidades como el Instituto Nacional de Aprendizaje y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio; esto con el fin de fomentar las capacidades que tienen, tanto de generar más mano de obra como de asociarse entre sí para alcanzar mayores niveles de competencia(Arias, Jara y Sánchez, 2012).

Para lograr que los recursos se distribuyan equitativamente entre todas las empresas que así lo requieran, las entidades financieras deben administrar de la manera más eficiente los recursos que tienen y esto solo se logra con un correcto análisis de crédito.

3.2. La gestión administrativa del crédito.

Cuando se otorga un crédito, es necesario administrar toda la cartera de crédito de la manera más eficientemente posible. Es por esta razón que se debe enfatizar en diferentes puntos desde el inicio de la evaluación y formalización del préstamo, hasta la gestión cobratoria y los sistemas de información que se requieren.

Una evaluación previa de los posibles sujetos a crédito y un proceso de análisis y formalización más detallada, puede minimizar la posibilidad de que el futuro cliente incurra en morosidad, debido a que en el proceso de aprobación de un crédito están las bases que permiten minimizar los problemas de morosidad.

Si un crédito no se analiza con detenimiento ni se le da el seguimiento necesario una vez que esté en marcha, ocasiona que la posible morosidad fácil de controlar en su etapa inicial se vuelva difícil de manejar, lo que permite que afecte día a día a más personas.

3.2.1 La formalización

Cuando un cliente solicita un préstamo, independientemente de la línea de crédito a la cual se dirija, debe cumplir con una serie de requisitos mínimos, como lo son: copia de la cédula, documento con dirección, constancia de salario, orden patronal, certificación de ingresos; entre otros, dependiendo del préstamo solicitado. Posterior a eso, el encargado de la recepción de los documentos deberá indicar el monto, la tasa y el plazo, al igual que los posibles documentos adicionales que debe aportar, principalmente en el caso de los créditos dirigidos a la Banca de Desarrollo.

Una vez realizados todos los análisis preliminares correspondientes, con el fin de garantizar si el cliente es o no sujeto de crédito, se procede con la formalización

de éste. La formalización del crédito es aquella operación mediante la cual se oficializa el crédito. Se detalla punto por punto cada requisito y se corrobora la veracidad de los documentos, inclusive con visitas de campo, como es el caso de la Banca de Desarrollo, ya que a éstos se les solicita un Plan de Inversión.

Una vez analizados todos los documentos, se formalizan oficialmente mediante la firma de un contrato, pagaré, prenda o escritura.

En este proceso se recogen las firmas, tanto del deudor como de los fiadores, en caso de ser éstos necesarios. De igual manera, son indispensables las firmas de los avalistas, las cuales van estampadas en el contrato de crédito.

Una vez firmados todos los contratos que respaldan tanto al deudor como al acreedor, se procede a la emisión del cheque al cliente o bien el depósito del dinero en la cuenta corriente o de ahorros seleccionada por el cliente.

El proceso de formalización incluye también el desembolso, ya que éste es la culminación de todo el proceso, el cual involucra a diferentes departamentos que inicia por la unidad de crédito, el departamento legal, contabilidad, tesorería y, finalmente, cajas. Escoto (2001)

Cuando se formaliza un crédito, la entidad financiera responsable no puede desligarse del deudor, ya que debe asegurarse de que éste cumpla con los pagos establecidos. Es aquí donde la gestión de cobro toma importancia.

Un buen proceso de formalización puede minimizar el posible riesgo de que un cliente incurra en morosidad y en la medida que este proceso sea más exhaustivo, permitirá mantener una cartera de clientes más sana.

3.2.2 La gestión de cobro.

La gestión de cobro juega un papel fundamental en la recuperación de los créditos. Gracias a ésta es posible superar las estrategias evasivas del deudor u obligarle a cumplir con un compromiso de pago.

La forma en que se realiza el cobro de una operación morosa es fundamental para determinar el cumplimiento o no del objetivo, el cual es que el cliente se ponga al día.

Al insistir en que un cliente pague, se deben plantear soluciones objetivas y concretas. Se debe dejar claro siempre que se posee conocimiento fehaciente de las consecuencias que los atrasos en los pagos le pueden ocasionar. Los logros que se pueden obtener con tácticas preestablecidas que reflejen firmeza, pero con la intención de entender al cliente son mayores y provocan un incremento en el compromiso por parte del cliente que los que solo lo obligan y acosan. No obstante, es necesario diferenciar entre el objetivo de una gestión de cobro, el cual es recuperar el importe de la deuda lo antes posible y la importancia de no olvidar que hay otros objetivos ligados a la gestión de impagos.

En primer lugar, hay que cobrar, pero intentar conservar al cliente. En segundo lugar, es muy importante averiguar por qué no ha pagado, es decir cuál es el verdadero motivo del impago. Y en tercer lugar, hay que evitar riesgos futuros con el cliente, determinando acciones preventivas para conservar las futuras relaciones con éste, aun cuando él ya haya saldado su deuda.

Finalmente, no hay que olvidar que el cobro es un proceso de relación con el cliente, por ello, Marzo, Wicijowski y Rodríguez (2008) asumen que las medidas de contención de la morosidad se deben manejar de la siguiente manera:

- Adoptar una nueva actitud ante la morosidad.
- Repasar operación y plazo de impago.
- Revisar la situación familiar y personal
- Negociar plazos de cobro, buscar soluciones y facilidades de pago.
- Revisar documentación original, situación del futuro moroso.
- Elaborar un Plan de acción (refinanciación en su caso, ampliación de garantías, modificación de productos...)
- Ampliar garantías (obtener garantías reales que se revaloricen).
- Si no hay salida, ejecutar garantías si se tienen y si no se acoge a la provisión.

Estos procedimientos permitirán a los agentes financieros mantener una guía que mejore la gestión del cobro y fortalezca las futuras relaciones comerciales con sus clientes, principalmente en las Micro, pequeñas y medianas empresas; debido a que éstas son la base de la economía, al mismo tiempo que presentan altos niveles de morosidad.

3.3. El uso del crédito en las micro, pequeñas y medianas empresas.

Al lograr administrar los créditos de una forma correcta, se le brinda la oportunidad a las MIPYMES de acceder a fuentes de financiamiento acordes con sus necesidades. De ahí la importancia de conocer el concepto de Micro, pequeñas y medianas empresas.

3.3.1 Concepto de MIPYMES.

Se debe tener presente que es aquella unidad económica que opera una persona física o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial y mediante la cual desarrolla actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

En otras palabras, según Centty (2008), son unidades de producción de bienes o servicios de pequeña envergadura, tanto con su infraestructura física como su inversión económica y financiera. De igual manera, son de origen familiar, las cuales brindan trabajo temporal o subempleo debido al alto grado de competencia existente en el sector donde desarrollan sus actividades comerciales.

Es importante, antes de detallar el concepto de MIPYMES, indicar la diferencia entre microempresario y microempresa. Un microempresario es aquella persona que, teniendo trabajo estable, decide incursionar como actividad adicional en la formación de una empresa o actividad que le permita aumentar su nivel de ingresos mensuales.

Por otro lado, una microempresa es aquélla que se fundamenta como fuente primaria o única de ingresos, generalmente desarrollada a nivel familiar.

Existen muchas diferencias entre los conceptos o la forma de clasificar las MIPYMES. Algunos las diferencian basándose en criterios como: valor total, tamaño, número de empleados, valor de los productos, ventas anuales y el valor neto; mientras que otros autores las clasifican basándose en la inversión, organización, ingresos, marco legal y valor del capital invertido; aunque todas estas definiciones son diversas, coinciden en que las MIPYMES son la clave para lograr la recuperación económica y el nivel de competitividad de una región o país.

Según la ley 8262, se entiende por pequeña y mediana empresa: “Toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios” (p,3).

Según Chávez (2011), los principales problemas que se enfrentan en este sector, pueden resumirse en cinco áreas:

- Área administrativa: Son empresa de tipo familiar constituidas con base en las necesidades personales del dueño.
- Aspecto financiero: Afrontan dificultades de acceso al crédito debido a la falta de proyectos de inversión atractivos y recurren al ahorro familiar como instrumento de capitalización e inversión.
- Tecnología, calidad, productividad y competitividad: La tecnología es obsoleta y el control de calidad por lo general lo establecen de modo visual, sin considerar normas y estándares.
- Situación económica actual: La mayoría de las MIPYMES surgen como resultado del desempleo.
- Forma de actuar del dirigente, dueño o administrador: Tiene una visión a corto plazo.

Con el fin de alcanzar los proyectos planificados, las micro, pequeñas y medianas empresas tienen que acudir al financiamiento y no solo a adquirirlo, sino también administrar el nivel de apalancamiento que obtiene.

3.3.2 El apalancamiento financiero

El apalancamiento es el resultado del uso de activos o fondos de costo fijo para aumentar los rendimientos del micro empresarios. Según Fernández (2012), el apalancamiento, mide las consecuencias que las variaciones de ciertos costes fijos provocan sobre las variaciones en el resultado empresarial. Existen dos tipos de apalancamiento: el operativo y el financiero. En general, los incrementos de apalancamiento dan como resultado el incremento del rendimiento y el riesgo, mientras que las reducciones de apalancamiento dan como resultado la reducción del rendimiento y el riesgo.

El financiamiento es bueno cuando realmente se necesita y se sabe ocupar, la tendencia de las MIPYMES, es que al carecer de un plan de negocio a largo plazo, éstas se endeudan y ocupan el capital para cumplir objetivos contrarios a los originales. Tener un plan de negocios ayuda a determinar el tiempo en el que se recuperará la inversión y a determinar el tipo de crédito adecuado para el negocio, los rendimientos mensuales y cómo llegar al punto de equilibrio.

Al solicitar un crédito de otra manera, como ocurre en la mayoría de los casos, se recurre a un financiamiento para resolver situaciones momentáneas, lo que evita alcanzar los objetivos primordiales de la obtención del crédito.

Apalancarse requiere de un estudio previo y profundo de las condiciones financieras de la empresa, al mismo tiempo que realizan una evaluación adecuada de las diversas opciones en el mercado. Es por esta razón que un síntoma de que una empresa requiere recursos se presenta cuando se comienza a rechazar propuestas de los clientes. Los negocios no se pueden dar el lujo de rechazar clientes, ya que al no tener la capacidad para atenderlos, se pierde una parte importante del mercado. (Vásquez 2009).

Las MIPYMES generalmente operan con bajos niveles de endeudamiento, esto por las dificultades que tienen para acceder a las fuentes de financiamiento, lo que

induce a que los empresarios adopten una política financiera muy conservadora. (Jaramillo, 2008).

Es importante indicar que el incremento en la rentabilidad se produce por el aumento en el nivel de endeudamiento, con lo que se logra alcanzar mayor rentabilidad de los activos netos; es decir, los nuevos fondos deben emplearse en nuevos proyectos de inversión que proporcionen una rentabilidad que asegure el crecimiento del valor de la empresa. No obstante, si la empresa carece de proyectos previamente establecidos, la decisión más acertada no es el endeudamiento, ya que no se utilizaría para mejoras en la empresa, sino para cubrir gastos no presupuestados. Es por esta razón que se hace importante la creación de un plan de inversión, independientemente del tamaño de la empresa.

3.3.3 Plan de inversión.

Cuando se habla de un plan de inversión, se está haciendo referencia al futuro cercano que debe seguir la empresa. No obstante, éste debe estar muy bien fundamentado, ya que crear un plan no surge en pocos minutos. Debe planificarse tomando en cuenta diversos aspectos como: misión, visión, valores, objetivos, diseñar estrategias de costos, ventas, producción y realizar proyecciones sensibilizadas basadas en indicadores reales y fundamentados; entre otras cosas.

El plan de inversión que presenta una micro, pequeña y mediana empresa al momento de solicitar un préstamo, es de gran importancia, ya que permite evaluar la factibilidad de la posible inversión. Este inicia con una idea, la cual poco a poco y con investigación, adquiere forma y con el respaldo financiero puede convertirse en una realidad.

El Plan de Inversión es una herramienta que le permite a las MIPYMES asignar los recursos de forma más apropiada, manejar complicaciones imprevistas y tomar buenas decisiones para el negocio. Es indispensable que, tanto la entidad financiera como las MIPYMES, le den control y seguimiento con el fin de disminuir la posibilidad al fracaso, ya que le permiten al empresario autoevaluarse y adoptar

medidas para cumplir con sus compromisos oportunamente. De igual manera, el seguimiento permite evaluar la calidad e impacto de su proyecto en relación con la planificación inicial.

A nivel de crédito, el plan de inversión permite minimizar la posibilidad de que una micro pequeña y mediana empresa sujeta de crédito, incurra en morosidad debido a la imposibilidad de cubrir sus obligaciones crediticias.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

1. Comportamiento de la morosidad en la cartera total de crédito y sus implicaciones en la cartera de banca de desarrollo.

El análisis del comportamiento de la morosidad abarca todas las líneas de crédito que actualmente tiene el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón, no obstante, a nivel anual, solo se tomaron en cuenta las que se encontraban en cobro judicial, por lo que se reduce a 17 líneas únicamente. Este análisis abarcará de forma generalizada la morosidad de la cartera crediticia y posteriormente se detallará el comportamiento de cada línea, en sus diferentes etapas de morosidad, durante el periodo 2012.

1.1 Comportamiento de la morosidad durante el año 2012.

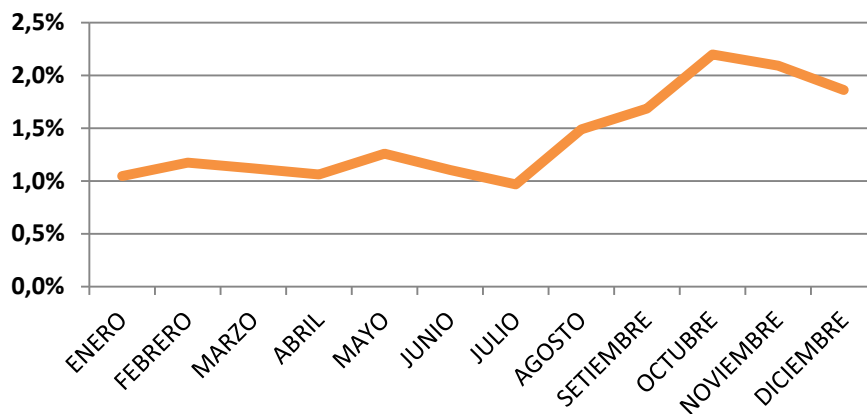
El presente trabajo trata de analizar el comportamiento de las líneas de crédito morosas durante el año 2012, lo que permite evaluar la forma en que se desarrollan las operaciones en estado moroso.

1.1.1 Tasa mensual de morosidad

Según los datos suministrados por el ente financiero, se limitó la posibilidad de analizar la tasa completa de morosidad, debido a que el análisis de ésta, a nivel gerencial, se enfoca únicamente en el rango de mora mayor a 90 días, es decir, únicamente las líneas crediticias en cobro judicial. Bajo estos términos, la tasa de morosidad que ha presentado el Banco Popular, en el Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, sufrió un importante incremento durante el periodo 2012. Como se puede observar en el Gráfico N.2, al inicio del segundo semestre los préstamos en cobro judicial casi se duplicaron, al pasar del 1,2% en el mes de enero al 2,2 % en el mes de octubre, pues alcanzó su punto máximo, lo que afecta la estabilidad financiera de la institución e incrementó el riesgo crediticio.

Gráfico N. 2

Tasa de Morosidad anual de las operaciones en Cobro Judicial, de la cartera de créditos del C.S.F del Banco Popular en Pérez Zeledón, durante el año 2012.



Fuente propia basada en datos suministrados por el C. S.F del Banco Popular en Pérez Zeledón.

Una vez analizado el comportamiento anual de la morosidad, se realiza un análisis más detallado de cada línea crediticia correspondiente al 31 de diciembre del 2012, donde la cartera de crédito del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón es de ₡35.142.320.250. Así, se puede determinar que posee un monto de ₡5.127.267.292 con algún grado de morosidad. Esto representa para la institución el 14,60% del total de la cartera crediticia. Este porcentaje repercute directamente en las metas crucialmente importantes asignadas, debido a que sobrepasa el monto acumulado, el cual es previamente establecido por la Gerencia General al inicio de cada año. Allí se determina la morosidad que puede asumir la oficina en el periodo, por ende, dicho incumplimiento perjudicaría las metas conjuntas a nivel nacional.

1.1.2 Monto total de la cartera de crédito morosa

Como se puede observar en la Cuadro N. 5, la línea dirigida a la Banca de Desarrollo, es la que muestra mayor saldo adeudado con un total de

1.967.482.830.95 millones de colones al momento de presentar algún grado de morosidad, al igual que el saldo total de la cartera crediticia asignada a esa línea al 31 de diciembre del 2012. Esto indica una sensibilidad en la línea crediticia dirigida a Banca de Desarrollo. También se encuentra la línea de crédito de Vivienda, misma que adeuda en estado de morosidad: 1.061.161.560 millones de colones del total de la cartera de crédito. Y la tercera línea que presenta mayor morosidad, es el crédito Personal Hipotecario, el cual adeuda 750.045.918 millones de colones del total de la cartera correspondiente. Por lo tanto, estos datos permiten observar un detalle muy preocupante a nivel bancario, y es que los clientes entran en morosidad en un periodo de tiempo muy corto posterior a la solicitud del crédito. Esta situación se observa en todas las líneas de crédito, debido a que el saldo adeudado y el monto del principal solicitado, es muy similar, lo que indica que no se ha logrado amortizar el principal de la deuda.

Cuadro N 5

Monto total de la cartera de crédito morosa del C.S.F del Banco Popular en Pérez Zeledón al 31 de diciembre del año 2012

	LINEA	CANTIDAD	PRINCIPAL PRESTADO	SALDO ADEUDADO	SALDO TOTAL CARTERA
1	DESARROLLO	100	2.294.324.442,00	1.967.482.830,95	12.969.374.337,94
2	VIVIENDA	82	1.176.462.882,00	1.061.161.560,78	9.532.092.402,80
3	PERSONAL HIPOTECARIO	84	833.957.497,00	750.045.918,73	5.799.563.740,18
4	NEGOCIO DE PAGO	23	639.563.000,00	618.302.614,22	1.047.059.886,68
5	PERSONAL CON FIADORES	205	269.360.984,00	209.103.571,25	721.637.355,74
6	TARJETAS CREDITO	154	192.959.525,45	122.985.707,86	1.035.778.514,60
7	SALVADITA	88	128.696.000,00	113.220.644,00	1.705.598.951,95
8	IMPULSA	1	96.150.000,00	86.426.406,47	126.719.988,42
9	PREFERENTE	44	126.060.074,00	61.514.303,91	463.037.693,56
10	RECUPERACION	17	55.048.400,00	40.583.765,76	561.678.510,99
11	PIGNORACION	82	33.970.000,00	27.768.076,15	89.040.029,40
12	CAMPAÑA RETENCION	19	23.006.300,00	18.793.409,30	157.096.718,55
13	REM. REP. MEJORAS	6	19.560.000,00	18.612.420,20	186.861.841,10
14	VEHICULO USADO	6	14.257.000,00	12.556.801,50	93.740.823,65
15	BACK TO BACK	5	12.135.705,00	10.687.564,95	
16	PERSONAL SIN DEDUCCION	20	14.870.000,00	4.849.196,10	
17	PERSONAL CON DEDUCCION	7	6.036.000,00	1.729.987,55	653.039.454,09
18	SOCIAL	3	3.090.000,00	1.203.373,05	
19	VALE POPULAR	2	240.000,00	239.139,20	
TOTAL		948	₡ 5.939.747.809	₡ 5.127.267.292	₡ 35.142.320.250

Fuente propia basada en datos suministrados por el C.S.F del Banco Popular de Pérez Zeledón.

1.2 Comportamiento de la morosidad al 31 de diciembre del 2012.

Una vez analizado el comportamiento que se presentó de forma generalizada durante todo el año 2012, con respecto a la morosidad presentada en el Centro de del Banco Popular en Pérez Zeledón, es importante conocer más a detalle el comportamiento que presentó línea por línea cada crédito. Es por esta razón que se analizará el comportamiento al corte de diciembre del año 2012.

1.2.1 Tasa de morosidad por línea de crédito.

El porcentaje de morosidad de cada línea crediticia es analizado con base al saldo total de la cartera de crédito al corte de diciembre del 2012. Como se puede observar en la Cuadro N.6, los créditos de banca de desarrollo son los que representan un mayor porcentaje de morosidad, ya que del 14.6% de morosidad que representan las líneas de crédito, un 5,6% pertenece a este sector y es uno de los que más clientes presentan con algún grado de morosidad. Esto presenta indicios de que algo está sucediendo con este tipo de crédito, lo que viene a reforzar aún más el objeto de estudio.

Cuadro N 6

Tasa de morosidad por línea de crédito, del C.S.F del Banco Popular en Pérez Zeledón, al 31 de diciembre del 2012.

LÍNEA	TOTAL CARTERA	SALDO ADEUDADO	% MOROSIDAD
DESARROLLO	12,969,374,337.94	1,967,482,830.95	5.6%
VIVIENDA	9,532,092,402.80	1,061,161,560.78	3.0%
PERSONAL HIP.	5,799,563,740.18	750,045,918.73	2.1%
NEGOCIO DE PAGO	1,047,059,886.68	618,302,614.22	1.8%
PERSFIAD	721,637,355.74	209,103,571.25	0.6%
TARJETA CREDITO	1,035,778,514.60	122,985,707.86	0.3%
SALVADITA	1,705,598,951.95	113,220,644.00	0.3%
IMPULSA	126,719,988.42	86,426,406.47	0.2%
PREFERENTE	463,037,693.56	61,514,303.91	0.2%
RECUPERACION	561,678,510.99	40,583,765.76	0.1%
PIGNORACION	89,040,029.40	27,768,076.15	0.1%
CAMPANA RETENCION	157,096,718.55	18,793,409.30	0.1%
REM. REP. MEJORAS	186,861,841.10	18,612,420.20	0.1%
VEHICULOS USADOS	93,740,823.65	12,556,801.50	0.0%
BACK TO BACK			
PER. SIN DEDUCCION			
PER. CON DEDUCCION	653,039,454.09	18,709,260.85	0.1%
SOCIAL			
VALE POPULAR			
TOTAL	¢ 35,142,320,250	¢ 5,127,267,292	14.6%

Fuente propia basada en datos suministrados por el C.S.F del Banco Popular de Pérez Zeledón.

1.2.2 Número Total de Operaciones Morosas y división por línea crediticia.

Como lo muestra la Cuadro N. 7, la línea de crédito con mayor índice de morosidad no es necesariamente la que represente el mayor número de operaciones morosas, debido a que los créditos personales sin fiador representan el 21,6% de las 948 operaciones con algún grado de morosidad al 31 de diciembre del 2013, seguido de las Tarjetas de crédito con un 16,2%; no obstante, Banca de Desarrollo sigue reflejada en los primeros lugares, ya que representa un 10,5% del total de número de operaciones morosas, por lo tanto, estas líneas crediticias poseen un mayor grado de morosidad, principalmente en el periodo de tiempo de más cercanía a la fecha de pago.

De igual manera, se puede determinar que un mayor número de operaciones presentan morosidad en sus primeros días de cobro indicados entre uno y treinta días. Este panorama le permitirá al banco generar un mayor enfoque en estas operaciones con el fin de evitar que se amplíe el riesgo crediticio al aumentar el periodo en el cual permanecen un cliente en estado moroso, lo que reduce al mismo tiempo la posibilidad de aumentar el nivel de cobro y el riesgo crediticio de la institución.

Cuadro N 7

Número de Operaciones Morosas por línea de crédito, del C.S.F del Banco Popular en Pérez Zeledón, al 31 de diciembre del 2012.

LÍNEA	DE 1 A 30	DE 31 A 60	MAS DE 90	TOTAL	PORCENTAJE
PER. SIN FIADOR	102	54	49	205	21.6%
TARJETAS	84	24	46	154	16.2%
DESARROLLO	55	23	22	100	10.5%
SALVADITA	61	12	15	88	9.3%
PER. HIPOTECARIO	46	21	17	84	8.9%
VIVIENDA	54	18	10	82	8.6%
PIGNORACION	52	29	1	82	8.6%
PREFERENTE	27		17	44	4.6%
NEG DE PAGO	12	4	7	23	2.4%
PER. SIN DEDUCCION	10	3	7	20	2.1%
CAMP. RET	11	2	6	19	2.0%
RECUPERACION	6	6	5	17	1.8%
PER. CON DEDUCCION	4	2	1	7	0.7%
VEH USADOS	3	2	1	6	0.6%
REM_REP_MEJORAS	5	1		6	0.6%
BACK TO BACK	4	1		5	0.5%
SOCIAL	1		2	3	0.3%
VALE POPULAR	1		1	2	0.2%
IMPULSA			1	1	0.1%
TOTAL	538	202	208	948	100%

Fuente propia basada en datos suministrados por el C.S.F del Banco Popular de Pérez Zeledón.

1.2.3 Saldo Moroso por línea de crédito, según su nivel de antigüedad.

El total adeudado por todas las líneas de crédito al corte del 31 de diciembre del 2012, como se puede observar en el Cuadro N. 8, es de ¢5.127.267.292, de los cuales la línea de Banca de Desarrollo es la que presenta mayor saldo adeudado en los diferentes niveles de antigüedad (1 a 30 días, de 31 a 60 días y más de 90 días), lo que permite determinar que los esfuerzos por disminuir esa constante en estas operaciones, debe ser mayor. De igual manera, las líneas de vivienda y negociaciones de pago presentan un saldo adeudado importante, no obstante, conforme aumenta el plazo en estado de morosidad, el saldo disminuye considerablemente, situación que no sucede en la línea de Banca de Desarrollo.

Cuadro N 8

Saldo Moroso por línea de crédito según antigüedad del C.S.F del Banco Popular en Pérez Zeledón, al 31 de diciembre del 2012.

LINEA	DE 1 A 30	%	DE 31 A 60	%	MAS DE 90	%	SALDO
DESARROLLO	962,238,840.95	18.8%	518,563,415.66	10.1%	486,680,574.34	9.5%	1,967,482,830.95
VIVIENDA	731,068,104.70	14.3%	167,069,096.49	3.3%	163,024,359.59	3.2%	1,061,161,560.78
PERSONAL HIP.	371,807,654.39	7.3%	218,682,087.11	4.3%	159,556,177.23	3.1%	750,045,918.73
NEGOCIO DE PAGO	568,444,472.48	11.1%	39,207,200.32	0.8%	10,650,941.42	0.2%	618,302,614.22
PERSFIAD	102,071,225.90	2.0%	54,312,158.00	1.1%	52,720,187.35	1.0%	209,103,571.25
TARJETA CREDITO	59,916,531.01	1.2%	17,502,801.89	0.3%	45,566,374.96	0.9%	122,985,707.86
SALVADITA	80,667,871.50	1.6%	11,635,569.95	0.2%	20,917,202.55	0.4%	113,220,644.00
IMPULSA		0.0%		0.0%	86,426,406.47	1.7%	86,426,406.47
PREFERENTE	37,876,265.63	0.7%		0.0%	23,638,038.28	0.5%	61,514,303.91
RECUPERACION	17,133,336.75	0.3%	10,354,860.75	0.2%	13,095,568.26	0.3%	40,583,765.76
PIGNORACION	17,575,066.90	0.3%	10,104,782.35	0.2%	88,226.90	0.0%	27,768,076.15
CAMPANA RETENCION	8,180,040.70	0.2%	5,040,215.00	0.1%	5,573,153.60	0.1%	18,793,409.30
REM. REP. MEJORAS	16,281,556.55	0.3%	2,330,863.65	0.0%		0.0%	18,612,420.20
VEHICULOS USADOS	5,781,778.85	0.1%	4,018,137.65	0.1%	2,756,885.00	0.1%	12,556,801.50
BACK TO BACK	9,494,842.25	0.2%	1,192,722.70	0.0%		0.0%	10,687,564.95
PER. SIN DEDUCCION	2,513,272.20	0.0%	683,899.35	0.0%	1,652,024.55	0.0%	4,849,196.10
PER. CON DEDUCCION	173,381.10	0.0%	1,486,169.80	0.0%	70,436.65	0.0%	1,729,987.55
SOCIAL	182,553.90	0.0%		0.0%	1,020,819.15	0.0%	1,203,373.05
VALE POPULAR	39,140.00	0.0%		0.0%	199,999.20	0.0%	239,139.20
TOTAL	2,991,445,935.76	58.3%	1,062,183,980.67	20.7%	1,073,637,375.50	20.9%	5,127,267,291.93

Fuente propia basada en datos suministrados por el C.S.F del Banco Popular de Pérez Zeledón.

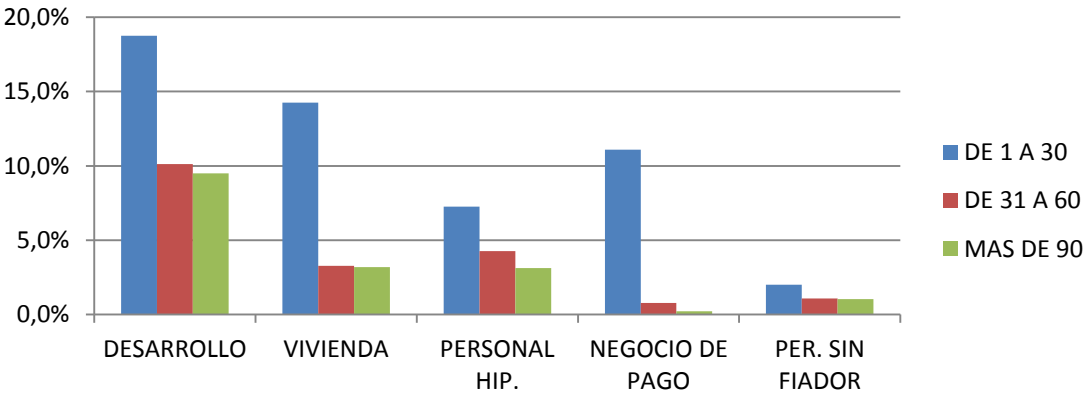
Como lo muestra el Gráfico N. 3, las líneas con mayor saldo adeudado en estado moroso, coinciden en forma generalizada con que, conforme aumentan los días en

los que permanece el cliente en morosidad, disminuye el saldo total que éstos adeudan, lo que reduce el riesgo que asume el banco.

No obstante, es importante recalcar la situación que se presenta, ya que las líneas de crédito que presentan mayor saldo en morosidad son las que repercuten con más importancia en la sociedad, tal es el caso de desarrollo empresarial, vivienda y los préstamos hipotecarios; pues éstos afectan directamente el patrimonio familiar.

Gráfico N. 3

Porcentaje de Saldo en Morosidad, según antigüedad del C.S.F del Banco Popular en Pérez Zeledón, al 31 de diciembre del 2012.



Fuente propia basada en datos suministrados por el C.S.F del Banco Popular de Pérez Zeledón.

2. Acciones institucionales implementadas en el Banco Popular para reducir el índice de morosidad en la cartera de crédito.

Con el fin de determinar las acciones institucionales que implementa el Banco Popular y evaluar si éstas permiten reducir el índice de morosidad en la cartera de crédito, principalmente la de Banca de Desarrollo, se analizó las variables Formalización y Control de la Morosidad de los Créditos dirigidos a la Banca de desarrollo del Banco Popular en el Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, lo que determinan los siguientes indicadores.

2.1 Formalización de créditos de Banca de Desarrollo.

Para efectos de esta investigación, se estableció el concepto de formalización como el proceso o conjunto de actividades relacionadas con la recepción, análisis y aprobación de una solicitud de crédito del programa de Banca de Desarrollo. Esta variable está relacionada con diferentes aspectos que podrían convertirse en una posible causa que repercute directamente o indirectamente en la morosidad de los clientes. Es por razón que se analizó dos puntos considerados importantes, los cuales se detallan a continuación.

2.1.1 Política de crédito y Reglamento de formalización de crédito.

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tiene establecido a nivel nacional un Manual de Políticas de Crédito bien establecido, el cual detalla punto por punto los parámetros mediante los cuales se puede recibir, analizar, formalizar y aprobar un crédito, tanto de Banca de Personas como de Banca de Desarrollo.

Este manual Indica aspectos muy generales, tales como la clasificación que debe tener un cliente sujeto a crédito ante la SUGEF. Esto sirve como filtro inicial y permitirá dar una respuesta más inmediata, al indicarle al cliente si puede continuar con los trámites o si no existe posibilidad de acceder al crédito solicitado para así evitar papeleo innecesario.

El segundo filtro lo determina la capacidad de pago, ya que el reglamento establece los únicos parámetros mediante los cuales ésta puede ser determinada por el analista. De igual manera el tipo de moneda en la cual se solicita el préstamo también es de importancia, ya que si es extranjera, debe quedar justificada la capacidad de generación de esta moneda.

Existen muchos requisitos que están establecidos a nivel nacional y deben ser de acatamiento obligatorio para todas las entidades según lo establecido por la SUGEF, no obstante, la Dirección de Banca puede solicitar que se incorporen requisitos adicionales, para cada producto.

Estos aspectos son importantes para minimizar algunos riesgos, pero, según lo indicado por algunos de los funcionarios de crédito en las entrevistas realizadas, existen procesos e información muy repetitiva, la cual ocasiona que en un mismo expediente sea requerida la misma información en diferentes puntos, lo que aumenta el tiempo requerido para formalizar un crédito.

Otro punto que es tratado en el Manual de Políticas de Crédito del Banco Popular, es la frecuencia de pago de la operación. Esta puede ser: mensual, bimestral, trimestral, semestral y anual; pero nunca superior a los 360 días. El presente trabajo de investigación ha permitido conocer, basándose en las entrevistas realizadas a los funcionarios, que los sujetos de crédito que poseen plazos de pago más extensos, presentan grandes problemas al momento de pagar sus obligaciones crediticias. Se da, según los funcionarios, por diversas razones, entre las que se puede encontrar: la no planificación de ahorro previo al pago de la deuda, el olvido de la fecha exacta en que deben realizar los pagos y el desajuste entre la venta de sus bienes y servicios con la fecha en que deben cumplir sus obligaciones; con lo que se establece en muchas ocasiones mora de seis y doce meses, ya que ante la SUGEF, la mora se toma desde la fecha de la última cuota paga, independientemente de la frecuencia de éstas, lo que afecta, tanto el historial crediticio del cliente, como el del Banco Popular. La frecuencia de pago extensa se da generalmente en préstamos de Banca de Desarrollo, principalmente por la actividad comercial a la que se puede dedicar.

De igual manera, existe normativa para la banca de desarrollo, ya que estos préstamos pueden ser otorgados para diferentes actividades económicas siempre y cuando sean viables económicamente y estén dentro de los parámetros legalmente establecidos. Cada caso debe ser evaluado por separado y no existen requisitos generalizados para todos, ya que éstos dependen del producto o servicio que brinde o la idea de proyecto que presente, no obstante los requerimientos establecidos por el analista del crédito sí deben tener un formato estándar.

El manual de políticas presenta en términos generales las condiciones y aspectos establecidos para la generación de los préstamos, mismas que deben ser aplicadas obligatoriamente por los funcionarios del Banco Popular y de no ser utilizadas, se enfrentarán ante un órgano de proceso y serán responsables de las implicaciones que esto pueda generar. No obstante, estos lineamientos tienen su mayor enfoque en las condiciones de aprobación del crédito y no en la forma en que los sujetos a crédito utilizan el dinero, al dejar en segundo plano el seguimiento o acompañamiento del cliente. Esto, según los funcionarios, requiere de una disponibilidad adicional de tiempo y, por ende, mayor cantidad de personal.

Al igual que el Manual de Políticas, otra disposición establecida a nivel de Banco Popular son la Metas Crucialmente Importantes que se plantea anualmente. Estas establecen los montos que se deben alcanzar en los diferentes sectores económicos a los que se enfoca el banco como lo son: Cartera Social, Cartera de Desarrollo, Cartera Personal y Captación; entre otras. Estos montos establecidos deben ser divididos por regiones y éstos a su vez por Centros de Negocios, estableciendo metas para cada oficina, las cuales deben ser cumplidas al cierre de cada año. Cada funcionario tiene su aportación ya establecida con el fin de que la oficina cumpla la suya y así avanzar hasta los niveles más altos, no obstante, este establecimiento de metas hace que el funcionario vea al sujeto de crédito como la forma de conseguir sus metas y no como un cliente que necesita de forma detallada las condiciones o implicaciones de cada producto. En otras palabras, el crédito es visto como una mercancía que debe ser vendida y no como una necesidad de una persona que solicita un apoyo en su plan de negocio o mejoramiento de vida.

2.1.2 Trámite de Evaluación y aprobación del crédito.

Los créditos del Banco Popular, dirigidos a la Banca de Desarrollo, obtienen los recursos de diferentes fuentes. Por un lado está el financiamiento que realiza el Banco Central de Integración Económica y por otro la emisión de títulos

establecidos en Panamá y los Fondos Propios del Banco Popular. Este dinero se une y no presenta división al momento de aprobar un crédito, independientemente de la línea a la que pertenezca.

Al revisar la solicitud de un préstamo, éste se divide de acuerdo con la línea crediticia que se ajuste más a cada necesidad. Actualmente, según el manual de productos de Banca de Desarrollo y la entrevista dirigida al Director de dicha área en el Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, existen tres líneas básicas de crédito, las cuales son:

- Línea 17 para préstamos en colones.
- Línea 97 para préstamos en dólares.
- Línea 05 denominada Impulsa lo propio.

Adicional a éstas, existe la línea dirigida a las mujeres empresarias. Cada una de estas opciones representa una alternativa de apoyo y crecimiento para los micro, pequeños y medianos empresarios del país, debido a que no existe limitante geográfica para formalizar el préstamo, ya que el cliente elige la oficina de su preferencia a nivel nacional. De igual manera, si presente una actividad o idea de negocio técnicamente viable y con capacidad financiera dentro de un marco legalmente establecido, no existe limitante para el monto a financiar, no obstante ésta debe ser respaldada con su capacidad de pago, garantía y disponibilidad de recursos.

Una vez que el cliente se presenta a solicitar un préstamo correspondiente al departamento de Banca de Desarrollo, se inicia el proceso de recepción, evaluación y aprobación del Crédito. Este proceso debe seguir una normativa establecida y estandarizada, la cual consta de los pasos que se muestran en la Figura Número 3.

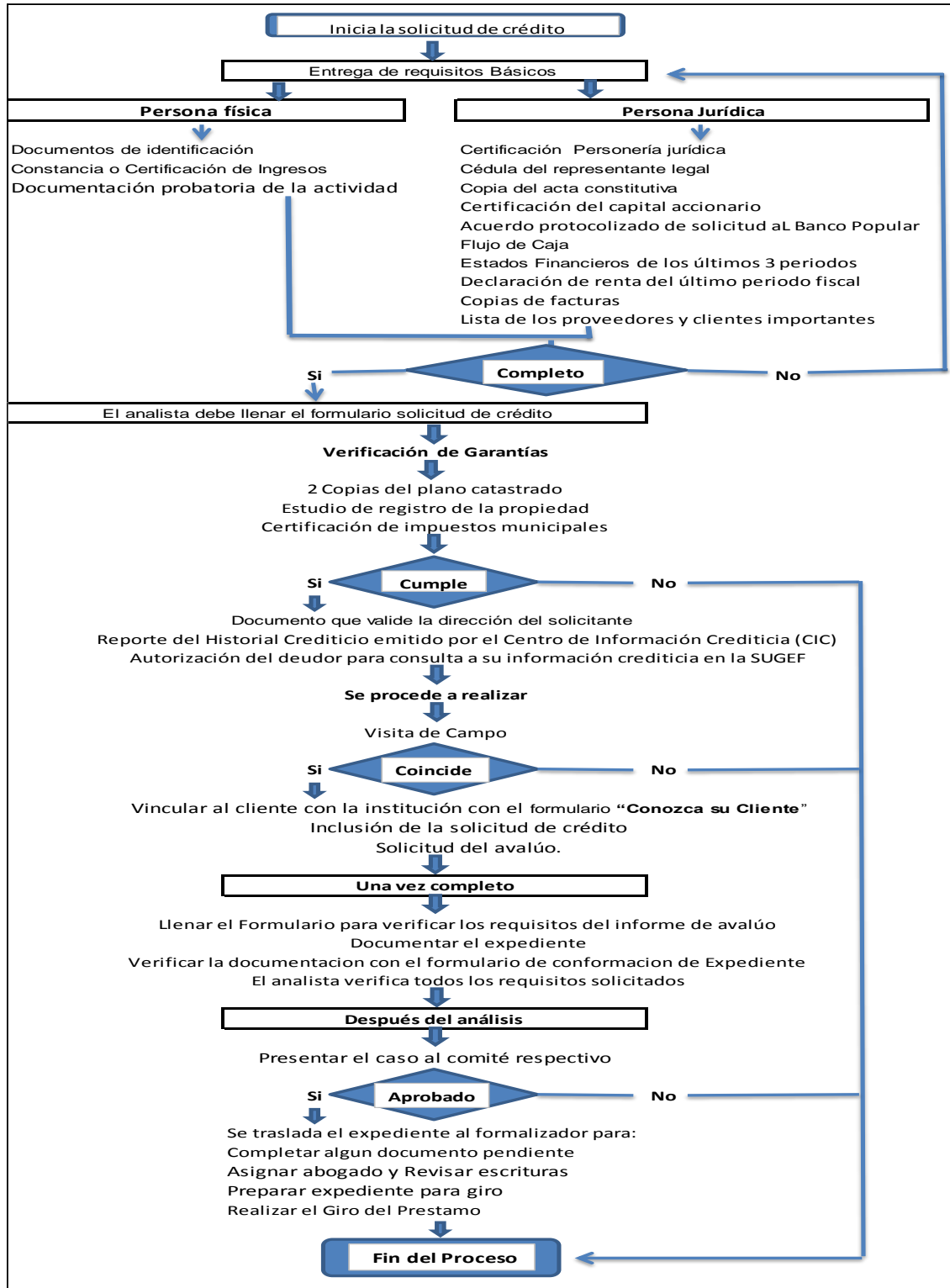
Según las entrevistas realizadas, estos procedimientos son conocidos por todos los funcionarios del departamento y deben ser revisándose constantemente debido

a las actualizaciones que se presentan a nivel nacional. Cada funcionario tiene acceso a estos lineamientos de forma continua en la página interna del Banco Popular, no obstante, son bastante detallados y requieren de mucho tiempo y análisis para revisarlos completamente. Es por esta razón que, basándose en la información suministrada, tanto por los funcionarios como la página interna del Banco Popular, se realizó un flujograma del proceso con el fin de visualizarlo más fácilmente.

En el flujo grama se puede identificar cada uno de los pasos requeridos al analizar y formalizar un crédito de Banca de Desarrollo. Inicialmente la solicitud de los requisitos es muy básica, dependiendo del tipo de persona que se va atender. Posterior a la recepción de éstos, el analista verifica detalles como el historial crediticio y la capacidad de pago, al igual que el respaldo o garantía hipotecaria, y de igual manera debe verificar la veracidad de la información suministrada por el sujeto a crédito mediante visita de campo. Posteriormente, éste determinará si el crédito es viable y lo presentará ante la junta de crédito para que sea aprobado o denegado. En caso afirmativo, el analista debe pasar el expediente al formalizador para que éste revise que no se obvie ningún detalle y prepara el expediente para el giro del crédito.

Figura N.3

Proceso de Formalización de créditos de Banca de Desarrollo



Fuente: Propia, con información suministrada por el Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón

Los formularios de mayor relevancia y que forman parte de los requisitos fundamentales al momento de analizar, formalizar y aprobar un crédito, son:

- Formulario de solicitud de crédito, adjunto en el anexo N.5
- Formulario para verificar los requisitos del informe de avalúo, en el anexo N.6
- Formulario de conformación de Expediente, adjunto en el anexo N.7

Todos permiten minimizar la probabilidad de obviar algún requisito y le facilita el proceso.

Actualmente el departamento de Banca de Desarrollo cuenta con cinco funcionarios, incluyendo al director de esta área, sin embargo y según lo planteado por la mayoría de los colaboradores la cantidad de trámites por realizar y el detalle de los mismos, los lleva a realizar funciones más allá de las establecidas para su puesto. Es por esta razón que coincidieron en el hecho de necesitar más personal en dicha área e indicar que para que sus funciones sean realizadas de la manera más óptima, se requieren entre ocho y diez funcionarios con el fin de reducir los tiempos de espera y así enfocarse más en cada detalle de los créditos aprobados, lo que permite también dar un control de seguimiento a estas operaciones.

2.1.3 Seguimiento por parte del Banco Popular

El seguimiento a nivel de Banco Popular no es visto como un acompañamiento posterior a la aprobación del crédito, sino que se realiza principalmente con las visitas de campo previas a la aprobación. Con ésta se intenta corroborar varios aspectos. El objetivo de la visita de campo es que el analista o ejecutivo verifique que la información presentada por el solicitante sea consistente con el giro de su negocio, mediante la observación, revisión y funcionalidad de los negocios que indica el solicitante.

Esta visita, como se mencionaba anteriormente, debe ser realizada previa a la aprobación y giro del crédito. Puede ser realizada por el analista responsable del crédito o por otro funcionario competente. El ejecutivo encargado debe de visitar al

cliente, lo cual en la realidad, según las entrevistas, no es cumplida en su totalidad. Sin embargo, las visitas efectuadas se realizan con la finalidad de abordar la actividad que genera los ingresos, para ello debe considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Ubicación de las instalaciones, señalando los aspectos relevantes de las facilidades con las que se cuenta, tales como: rutas de acceso, servicios públicos, rotulación de la empresa, tipo de zona: rural, semi-rural, urbana, industrial; cercanía de los suplidores de materia prima...
- ✓ Estado de mantenimiento en las que se encuentran las instalaciones y su adecuación para la actividad que desarrolla, determinando por criterio propio, su funcionalidad en el tiempo.
- ✓ En caso de ser necesario y si se está considerando dentro del plan de inversión a financiar la materia prima, es importante un reporte general sobre niveles en existencia de materias primas, productos terminados y la condición en que se encuentran.
- ✓ Señalar el número de empleados que se pudieron observar durante la visita y los que realmente reporta el cliente (justificar la diferencia), su apariencia personal respecto a la actividad que realiza y condiciones físicas de trabajo; entre otros.
- ✓ El funcionario que realiza la visita debe hacer constar que revisó la documentación correspondiente a las compras de materias primas y la venta de producto terminado, que la misma es confiable y se ajusta al giro del negocio y a la información contable presentada por el cliente.
- ✓ Revisión de los principales activos muebles e inmuebles, donde se verifique el registro para determinar posibles riesgos o inconsistencias reportadas de parte del cliente.
- ✓ Horario de funcionamiento en el que indique el número de turnos en las que se ejecutan las actividades productivas y cantidad de empleados por turno.
- ✓ Medios utilizados para el transporte del producto terminado.
- ✓ Comentario general sobre el resultado de la visita.

- ✓ En los casos que la empresa o cliente solicitante presente, Estados Financieros se requiere que el analista de crédito, verifique e indique en su informe de análisis, que revisó documentos que respaldan la información incluida en dichos Estados y los mismos son congruentes y se ajustan con la actividad y la operativa del negocio. De ser posible, adjuntar evidencias tales como: las principales facturas de compra o venta del negocio, principales cuentas por cobrar, control de inventarios, fotografías de los principales activos, planillas reportadas a la CCSS y consultas de Registro de la Propiedad (bienes muebles e inmuebles).

Los aspectos requeridos son de gran importancia y deben adjuntarse las pruebas fehacientes de la visita en el expediente de crédito con el fin de minimizar la posibilidad de futuros atrasos, de igual manera, estas visitas permiten determinar los desembolsos que se debe hacer y en qué momento se deben realizar.

Mediante la observación de los procesos realizados, se comprobó que los funcionarios adjuntaron dicha información en los expedientes de crédito, tal como se solicita en el manual de políticas y procedimientos.

No obstante, es de gran importancia recalcar que para realizar estas funciones de la forma más adecuada, se requiere de personal capacitado y con experiencia en el departamento de Banca de Desarrollo, y como se mencionó anteriormente, el requerimiento de más personal es fundamental.

Otro aspecto importante es la necesidad de brindarles un acompañamiento a los clientes de Banca de Desarrollo, más allá del simple aporte económico como parte del mismo interés que a nivel nacional representa el desarrollo de los micro, pequeños y medianos empresarios, lo que permitiría al banco no solo mejorar su relación con los clientes, sino mantener una estabilidad en ellos con el fin de evitar posibles incumplimientos futuros y, en el peor de los casos, la adjudicación de los bienes en garantía y hasta sus negocios.

2.2 Control de la morosidad de Banca de Desarrollo.

En el Banco Popular, los lineamientos para realizar la gestión de cobro, se basan en un manual que brinda las herramientas y procedimientos que se utiliza al momento de realizar la gestión cobratoria, con el fin de reducir o evitar que los clientes incurran en morosidad y al mismo tiempo tratar de darle seguimiento a los que ya lo hicieron.

El objetivo de este manual es lograr que los gestores de cobro cuenten con una guía de cobranza que les coadyuve a hacer cumplir el compromiso de una persona, empresa u organización, de cancelar las sumas pendientes de pago, más aquellos recargos por intereses moratorios y gastos administrativos producto de la gestión de cobranza; de manera que ello permita mejorar la recuperación de los créditos morosos, basados en los lineamientos establecidos por la Institución. Esta variable puede generar una posible causa de morosidad y se ve afectada por los siguientes indicadores:

2.2.1 Sistemas de Información utilizados en el Banco Popular para controlar la morosidad.

Los Sistemas de Información son las bases de datos, reglamentaciones, manuales y normativas que se encuentran actualizadas mediante una red de internet manejada solamente por funcionarios del Banco Popular, con el fin de manipular mejor los datos. Cada funcionario está en la responsabilidad de leer constantemente estos manuales, con el fin de realizar la gestión cobratoria de la manera más eficiente.

El manual de cobro es más breve que el de las políticas de crédito, no obstante, establece procedimientos de gran importancia para los funcionarios a cargo del proceso de cobro. Adicional al manual, existen las bases de datos con la información de los clientes morosos que se actualiza mes a mes. Esta base es

bastante compleja, ya que permite identificar la morosidad de todas las líneas crediticias del Banco Popular a nivel nacional. Una vez descargada la base de datos, se separa por oficina y ésta a su vez divide los créditos morosos en bloques por días de morosidad, de 30 a 60 días, de 60 a 90 días y más de 90 días, independientemente de la línea crediticia a la que pertenece. Esto provoca que la morosidad se vea como un problema global a solucionar y no se le brinde un enfoque más acorde con cada sector económico.

El manual de gestión de cobro menciona aspectos muy generales, dentro de los que se pueden destacar algunos lineamientos como que el Subproceso Cobro Administrativo, realiza la gestión de cobro a operaciones que al cierre de cada mes tengan de 1 a 60 días de morosidad, así como las que ingresan en mora diariamente.

Además, la gestión de cobranza se apoyará mediante diferentes medios de comunicación, principalmente: la llamada telefónica, el envío de mensajes de voz, mensajes de texto a celular y el envío de telegramas (en el área metropolitana) de acuerdo con el calendario de envíos establecido para el mes; en ocasiones también se realiza las visitas de campo, sin embargo éste es poco utilizado por el tiempo y recursos que se requieren.

Las llamadas telefónicas son las más utilizadas y deben tener un formato o guía de cobro previamente establecida, la cual es determinada en el manual de gestión de cobro. Por otra parte, la comunicación no tendría el efecto esperado si el tipo de mensaje no es el correcto, éste debe variar dependiendo de los días de atraso que mantenga la operación de crédito y de la persona a la cual va dirigido el mensaje si es el Deudor o el Fiador. Lo que no varía es que se debe mencionar en todo momento los beneficios de tener la operación al día y la importancia de mantener un buen récord de pago, ya que éste se refleja en todo el Sistema Financiero Nacional.

Esta información es realizada por el departamento de cobro de cada Centro de Servicios. Es un trabajo que requiere de mucho seguimiento y tiempo y debe ser

adicionado con el control de los trámites en cobro judicial y los remates de las propiedades; entre otras cosas. Todas estas funciones no permiten darle el seguimiento o tiempo ideal para cada operación crediticia morosa.

Actualmente, en el Centro de Servicios Financieros de Pérez Zeledón, se realiza únicamente el cobro mediante vía telefónica, debido a que las funciones deben realizarse entre tres funcionarios y la escasez de tiempo les impide utilizar otros medios.

Mediante la observación de las funciones de los encargados de cobro, se pudo determinar que efectivamente llaman a los clientes cuyos créditos están en proceso de cobro judicial, no obstante, esta llamada se realiza más como una notificación de la situación que tiene la operación de crédito, lo que deja un poco de lado el enfoque de brindarles soluciones de manera más inmediata.

En el caso de los clientes de Banca de Desarrollo, antes de brindar algún arreglo de pago, el funcionario que analizó el crédito, debe revisar la situación actual del cliente y presentar una solución a los colaboradores de cobro.

2.2.2 Estrategias de Cobro para todas las líneas crediticias.

Este indicador hace referencia a las estrategias establecidas por el Banco Popular en la Sucursal de Pérez Zeledón, y que deben ser utilizadas por los funcionarios del departamento de cobro, con el fin de realizar el proceso, tanto de cobro administrativo como judicial, el cual es realizado mediante llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y mensajes de texto; entre otros.

Dentro de las estrategias utilizadas se debe tener muy claro el tipo de cliente con el que se está tratando, es por esta razón que éstos se clasifican en:

- Clientes que mal interpretan las condiciones de formalización del préstamo
- Cliente despistado u olvidadizo

- Clientes que ocasionalmente se atrasan
- Clientes que acostumbran a estar morosos
- Cliente sobre endeudados
- Cliente que están al borde de la quiebra
- Clientes que planificaron un fraude.

Cada uno de ellos debe ser tratado bajo el formato establecido en el Manual de Gestión de Cobro, ser abordados de manera diferente. El éxito de lograr resultados, depende de las habilidades del gestor de cobro. Estas deben resaltar por diferentes aspectos, tales como:

- Buena comunicación y captura del interés por parte del deudor
- Escuchar con empatía
- Usar Técnicas y Estrategias de Ventas
- Negociar Objeciones de Pago
- Continuo Seguimiento al Cliente
- Personalizar la Cobranza

Todos estos aspectos no son fáciles de conseguir y está muy condicionado a la forma en que el cliente reacciona, la cual muchas veces no es bien aceptada, ya que en la mayoría de los casos han sido previamente indispuestos por los constantes avisos telefónicos de forma poco personalizada que realizan los call center. Este sistema de cobro es muy criticado por los clientes, ya que el acoso constante que reciben, tanto los deudores como sus familiares, los indispone, debido a que no le ofrecen ninguna solución, solo les indican que se presenten a la oficina del Banco Popular, más cercana. Otro aspecto importante de recalcar es que en muchas ocasiones las bases de datos que tienen los call center para realizar cobros no se actualizan a la misma velocidad que los sistemas informáticos del Banco. Por ello continúan llamándolos, aun cuando éstos ya han realizado los pagos correspondientes o se presentan a realizar algún compromiso, intensificando la inconformidad.

Los gestores de cobro telefónicos siempre deben realizar su trabajo con un tono de voz amable y educada, tanto con el dueño de la deuda como sus fiadores. Según las entrevistas realizadas a los funcionarios, esto no es fácil de cumplir, debido a que si se utiliza un tono de voz muy suave, los clientes toman la noticia como algo de lo que no deben preocuparse, por lo que en la mayoría de los casos deben tener un tono más fuerte y mostrar seguridad en los argumentos brindados, no obstante; esto ocasiona que en la mayoría de los casos los clientes lo tomen como una forma agresiva de tratarlos y se quejan por la despreocupación que presentan ante la situación que enfrentan. Sin embargo, lo ideal sería que sirva para obtener la confianza del cliente y que la gestión de cobro sea efectiva.

Este es un aspecto muy difícil de cumplir, debido a que los gestores se encuentran ante mucho estrés y sus cubículos se encuentran ubicados en un sector que presenta muchas distracciones diariamente, ya que éstos se encuentran unos frente a otros y son abiertos, lo que permite observar los movimientos y escuchar diversas conversaciones.

Adicional a esto, la fotocopiadora, el fax y la impresora; se encuentra en la misma área, lo que aumenta el tránsito constante de colaboradores. Si el área de trabajo de los funcionarios de cobro, no se adecua correctamente, minimizará la forma como se negocia con el cliente, ya que los deudores siempre van a poner objeciones para pagar, no obstante, estos puntos deben ser previamente conocidos por los gestores de cobro con el fin de estar preparados para diferentes reacciones y solucionar así rápidamente la comunicación con el deudor.

Existen muchos motivos por los cuales los clientes incurren en morosidad, algunos generados por los clientes y otros, producto de los problemas con los patrones, como que : hay problemas de liquidez, por pago de pensión alimenticia, Reducción de ingresos, desempleo, incapacidades, atrasos generados con deducción de planilla, cambio de patrono, incremento de tasa de interés, olvido, falta de tiempo, fecha de pago diferente a pago de salario o que el deudor falleció; todos son motivos que los clientes anteponen a las obligaciones crediticias y deben ser

ayudados a solucionarlos antes de que se conviertan en problemas imposibles de resolver.

Todos los trámites y estrategias de cobro antes mencionadas, requieren de tiempo, no obstante según las entrevistas realizadas a los funcionarios de cobro, ellos indican que realizan funciones más allá de las establecidas para su puesto y que requieren de más personal al menos otro funcionario, ya que actualmente las funciones las realizan entre tres colaboradores. Otro punto importante es que a pesar de conocer los lineamientos y estrategias establecidas, existen muchos aspectos distractores cuando realizan sus funciones lo que les dificulta concentrarse en sus procesos, dentro de las que mencionaron: constantes llamadas telefónicas, tanto de clientes como colaboradores de otras oficinas, solicitud de funcionarios de otras áreas, clientes que se presentan al banco, atención a los abogados; entre otras, que afectan un poco el ambiente laboral.

3. Análisis de las causas que inciden para que los clientes de la Banca de Desarrollo incurran en morosidad.

El presente análisis está basado en las 41 entrevistas aplicadas a los clientes de Banca de Desarrollo del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón. Las entrevistas aplicadas brindarán información acerca de los datos generales de los clientes, al mismo tiempo que permitirá investigar cuáles son las causas que provocaron el atraso en el pago de las cuotas; esto debido a que la muestra fue seleccionada únicamente con clientes que presentaron algún grado de morosidad al 31 de diciembre del 2012.

3.1 Características Socioculturales

Con el fin de conocer más a fondo a cada cliente entrevistado, se realizó consultas sobre información personal básica, de la cual se pudo obtener los siguientes datos:

3.1.1 Sexo de los clientes de Banca de Desarrollo

La aplicación de las entrevistas brindó información acerca del sexo del cliente de Banca de Desarrollo, la cual indica que la mayor cantidad de clientes morosos son hombres y representan un 68,3% del total de los entrevistados. Por otro lado, el 31.7% restante representa el sexo femenino, tal como se puede observar en el Cuadro N. 9. Esta información lo que indica es que en la oficina del Banco Popular en Pérez Zeledón, la mayoría de las personas que enfrentan problemas de morosidad son los hombres, no obstante; no se puede determinar como causa de morosidad, debido a que la razón de ello puede radicar en que son mayoría al momento de solicitar un crédito o que los sectores que en su mayoría desempeñan los hombres, son los más sensibles dentro de la economía.

Cuadro N 9

Sexo de los clientes de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	28	68,3%
Femenino	13	31,7%
Total	41	100%

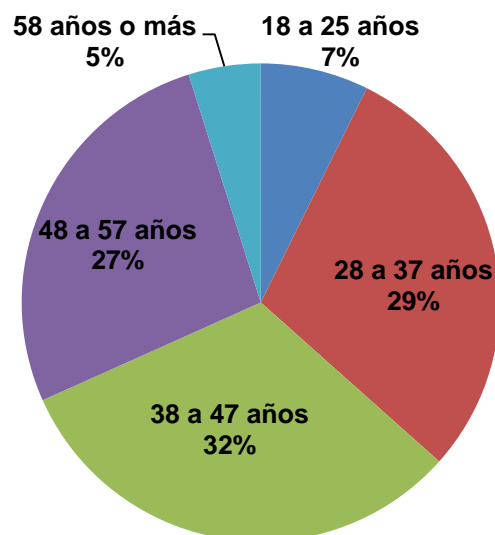
Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.1.2 Edad promedio del cliente de Banca de Desarrollo

La edad de los clientes de Banca de Desarrollo, como se puede visualizar en el Gráfico N. 4, es manejada por rangos; el rango de edad de 18 a 25 años representa el 7% de los clientes, éstos son los más jóvenes, luego el rango de 28 a 37 años, lo cual representa el 29% del total de los entrevistados, al igual que el rango de 38 a 47. Estos son los dos segmentos de edad que reflejan el mayor número de clientes, con un 61%, debido a que la mayoría se encuentra en su etapa más productiva y se atreven a mayores riesgos de inversión mediante préstamos, no obstante; esto puede indicar que la morosidad se incrementa en estos rangos de edad. También el rango de 48 a 57 años, representado por un 27%, dentro de las que se encuentran los clientes que desean invertir en una actividad alternativa y, finalmente, el rango de 58 años o más, con un 5%, mismos que en su mayoría se encuentran pensionados o están en ese proceso, lo que puede ocasionar algún tipo de desequilibrio con sus ingresos.

Gráfico N. 4

Edad promedio de los clientes morosos de Banca de Desarrollo, de la cartera de créditos de la Sucursal del Banco popular en Pérez Zeledón, durante el año 2012.



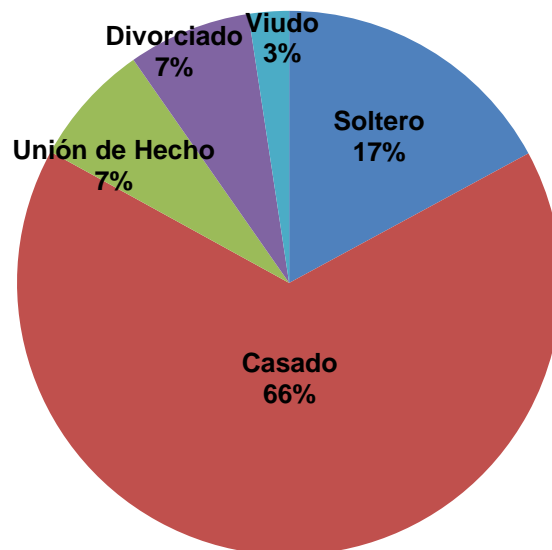
Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012

3.1.3 Estado civil de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

Es de importancia destacar que el estado civil de los clientes de Banca de Desarrollo más determinante, es el de: Casado, como se puede visualizar en el Gráfico N. 5; el cual es representado por un 66% del total de los entrevistados, deduciendo que los proyectos o negocios son de carácter familiar, con sus características propias, al cual se le puede adicionar un 7% conformado por parejas en Unión Libre, es decir, los negocios son administrados posiblemente por el núcleo familiar, lo que indica una mayor necesidad de ingresos. Por otra parte, se encuentra un 17% correspondiente a las personas solteras y con un 7% y 3% los divorciados y viudos, respectivamente. Es importante mencionar que la Banca de Desarrollo impulsa a los clientes que tienen una edad con un grado de madurez razonable, ni muy jóvenes, pero tampoco muy adultos, debido a la responsabilidad que ejerce un crédito a mediano a largo plazo, el cual, en la mayoría de los casos, una persona joven no pueda asumir el riesgo ante un crédito y una persona mayor se le dificultará el pago de las responsabilidades por la edad, debido que tiene otras necesidades principales que cubrir.

Gráfico N. 5

Estado Civil de los clientes morosos de Banca de Desarrollo, de la cartera de créditos de la Sucursal del Banco popular en Pérez Zeledón, durante el año 2012.



Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.1.4 Miembros del núcleo familiar de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

Es interesante observar que el núcleo familiar de la mayoría de los clientes entrevistados está conformado por cinco personas, ya que casi el 30% de los clientes indica que ésta es la cantidad que conforma su núcleo, de igual manera y como se mencionó anteriormente, la mayoría de los clientes son casados o en unión libre. Una importante cantidad de ellos conforman su núcleo familiar por dos y tres personas, representando juntas casi el 40%. Esta situación indica que los microempresarios deben de destinar una parte considerable de sus utilidades en los gastos diarios que se requieren para mantener el núcleo familiar (en promedio una familia costarricense de cuatro personas apenas y sobrevive con 250,000.00 colones mensuales, sin tomar en cuenta gastos por transporte propio ni cuotas de crédito de vivienda o alquiler de casa) y que ésta será su prioridad por encima de cualquier obligación crediticia; no obstante, es importante resaltar que de igual manera se enfocarán más en salir adelante con sus pagos, debido a que no pueden arriesgar todo el patrimonio familiar. Dicha distribución familiar se puede visualizar en la Cuadro N. 10, el cual se presenta a continuación.

Cuadro N 10

Cantidad de integrantes que conforman la familia de los clientes morosos de Banca de Desarrollo, de la cartera de créditos de la Sucursal del Banco popular en Pérez Zeledón, durante el año 2012.

Cantidad de integrantes	Frecuencia	Porcentaje
1	2	4,9%
2	8	19,5%
3	8	19,5%
4	7	17,1%
5	12	29,3%
6	3	7,3%
7	1	2,4%
Total	41	100%

Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012

3.1.5 Escolaridad de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

La escolaridad de una persona es de gran relevancia, esto debido a que teóricamente entre más preparada se encuentra una persona, ésta debería poseer mayores herramientas para enfrentar diversas situaciones inesperadas; no obstante, es meritorio indicar que en muchas ocasiones el emprendedurismo de las personas supera el aprendizaje formal de éstas. Como se puede observar en el Cuadro N.11, la escolaridad que presenta la mayoría de los clientes entrevistados, es el de primaria completa, con un 31,7% del total de las personas entrevistadas, no obstante, el segundo lugar en relacionado con la escolaridad, es el grado de universitario completo, representado con un 19,5%, lo que indica una preparación importante de parte de los clientes de Banca de Desarrollo. Luego se puede encontrar la secundaria incompleta y la secundaria completa con un 17,1% y un 12,2%, respectivamente. Esta información indica que el nivel de escolaridad que presentan los sujetos a crédito, influyen en el cumplimiento del plan de inversión, ya que un 58.5% del total de los entrevistados no cuenta con la secundaria completa.

Cuadro N 11

Nivel de Escolaridad de los clientes morosos de Banca de Desarrollo, de la cartera de créditos de la Sucursal del Banco popular en Pérez Zeledón, durante el año 2012.

Nivel de escolaridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primaria incompleta	4	9,8%	9,8%
Primaria completa	13	31,7%	41,5%
Secundaria incompleta	7	17,15	58,5%
Secundaria completa	5	12,2%	70,7%
Universitaria incompleta	4	9,8%	80,5%
Universitaria Completa	8	19,5%	100%
Total	41	100%	

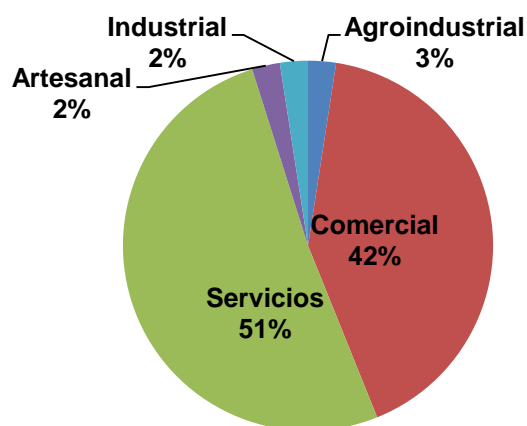
Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.1.6 Actividad Principal de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

Como se puede observar en el gráfico N.6, la actividad principal de los clientes de Banca de Desarrollo es la Comercial y de Servicios. El que presenta mayor cantidad de clientes morosos es el de Servicios, representado por el 51%, luego la segunda actividad es el comercial, con un 42%. Por otra parte, se encuentra a tres sectores que son minoría, tales como: el artesanal, industrial y agroindustrial; con una representación alrededor del 7% del total de los clientes. Claramente, la Banca de Desarrollo del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular Pérez Zeledón, está enfocada en el Sector Comercial y Servicios, dejando de lado el sector Agroindustrial, al ser esta una región agrícola. Según un artículo publicado por La Nación el día 3 de diciembre del 2012, en el cantón de Pérez Zeledón, las ventas en sus negocios disminuyeron, en algunos casos hasta un 50%, por factores como la crisis económica, la construcción de la carretera Costanera Sur y la disminución de los precios de algunos productos agrícolas; entre otros factores. Este efecto puede ser lo que realmente esté afectando la cancelación a tiempo de las cuotas y representa una causa real del incremento en la morosidad de los créditos.

Gráfico N. 6

Actividad principal a que se dedican los clientes morosos de Banca de Desarrollo, de la cartera de créditos de la Sucursal del Banco popular en Pérez Zeledón, durante el año 2012.



Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.1.7 Experiencia de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

Con respecto a la experiencia de los clientes de Banca de Desarrollo, se determina que casi un 70% tiene más de 5 años de funcionamiento, y aun así presentan problemas con el pago de sus obligaciones. De igual manera, se logra determinar que cerca del 30% de las empresas tiene poco tiempo dentro del mercado y que a pesar que posiblemente no posean estabilidad dentro de la economía local, ésta no es la causa principal de su morosidad.

Cuadro N 12

**Tiempo de operación de los negocios en estado de morosidad
financiados con el programa banca de desarrollo**

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
0 a 5 años	12	29,27%
5 a 14 años	17	41,46%
15 a 24 años	7	17,07%
más de 25 años	5	12,20%
Total	41	100%

Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

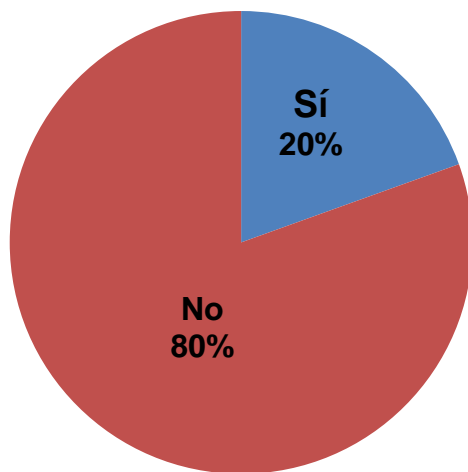
3.1.8 Actividad complementaria de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

Los clientes de Banca de Desarrollo, indican en un 80% que no llevan a cabo otra actividad complementaria que les brinde apoyo económico y dependen en un 100% de lo que genere con su idea de inversión para la subsistencia, el funcionamiento del negocio y el pago de sus obligaciones crediticias. Por otro lado, el 20% de los entrevistados indica que sí tienen una segunda actividad complementaria.

De estos clientes que tienen una segunda actividad complementaria, realizan actividades tales como: cultivo de café o caña, administración de otra empresa, chofer o cuidador de finca; entre otros; las cuales pueden ejercer gracias al apoyo familiar que mantienen activa el negocio principal, lo que permite generar ingresos extras al cliente, con los cuales pueden subsistir y utilizar los ingresos del negocio en la cancelación de las cuotas crediticias.

Gráfico N. 7

Clientes morosos de Banca de Desarrollo en estado de morosidad que poseen una actividad económica complementaria, de la cartera de créditos de la Sucursal del Banco popular en Pérez Zeledón, durante el año 2012.



Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.2 Endeudamiento de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

El endeudamiento en este ámbito de estudio de los clientes de Banca de Desarrollo, proporcionará datos interesantes acerca de la cantidad de deudas que tienen activas, la cual es una de las determinantes debido a que se conocerá la capacidad de pago, es decir, si las utilidades actuales pueden hacer frente a las deudas adquiridas durante el crédito de Banca de Desarrollo y cuyo efecto puede ser una de los factores en el morosidad presente en la línea de crédito de Banca de Desarrollo.

3.2.1 Cantidad de deudas de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

Los clientes morosos de Banca de Desarrollo, indican que en un 39 % no poseen más de una deuda. Por otra parte, el 36,6 % de los encuestados está conformado por los clientes que tenían dos préstamos activos, los cuales indicaban que uno era para el negocio y el otro en gastos personales, vivienda o compra de automóvil, según indican los clientes en el momento que se realiza la encuesta. Los que tenían más de tres préstamos activos, eran los clientes que más se les dificultaba el pago de sus obligaciones, debido a que las cuotas eran más altas que sus ingresos, influyendo en directamente como causa en la morosidad.

Cuadro N 13

Cantidad de Préstamos activos formales e informales de los clientes morosos de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012

Cantidad de créditos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	16	39%	39%
2	15	36,6%	75,6%
3	6	14,6%	90,2%
4	2	4,9%	95,1%
5	1	2,4%	97,6%
6	1	2,4%	100%
Total	41	100	

Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012

3.2.2 Monto de la deuda actual de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

Con respecto al monto actual de la deuda que contrajeron los clientes de Banca de Desarrollo, es muy variado debido a los distintos proyectos de inversiones que conllevan. Estas van desde compra de materia prima, equipo, fincas e infraestructura; entre otros. Estas líneas crediticias oscilan entre los 500.000 colones hasta los 160.000.000 millones de colones. En ellas, si se toma en cuenta que el 100% de los entrevistados se encontraba con algún grado de morosidad, alrededor de un 54% de los clientes morosos, su saldo sobrepasa el monto de 20.000.000, lo cual conlleva que las cuotas sean más altas y se les dificulte el pago de sus obligaciones crediticias, lo que genera una posible causa de morosidad.

Cuadro N 14

Rango del monto de la deuda de los clientes morosos de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012

Rango del monto de la deuda	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0 A 2000000	6	14,63%	14,63%
2.000.001 A 5.000.000	4	9,76%	24,39%
5.000.001 A 10.000.000	3	7,32%	31,71%
10.000.001 A 20.000.000	6	14,63%	46,34%
20.000.001 A 50.000.000	13	31,71%	78,05%
Más de 50.000.000	5	12,20%	90,25%
N.R	4	9,76%	100%
Total	41	100%	

Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.2.3 Tipo de préstamos activos de los clientes morosos de Banca de Desarrollo

Los tipos de préstamos activos que tienen los clientes morosos de Banca de Desarrollo en estado morosidad, se pueden observar en el Cuadro N. 15. La mayoría de los clientes indicaban que el préstamo activo que más acceso tuvieron fue mediante la línea de crédito personal e hipotecario, con un 36%, 14% y 31.33%, respectivamente. También se encuentran los clientes que indican que accedieron al crédito mediante la línea de crédito de Banca de Desarrollo, los cuales corresponden al 26.51% del total de los entrevistados. A pesar de que todos los clientes, según selección previa de la muestra, deberían pertenecer a Banca de Desarrollo, éstos tienden a confundir la línea solicitada, lo cual refleja una mala aplicación de los procedimientos de crédito, lo que genera una causa interna de morosidad. Esta confusión se da principalmente porque los créditos de Banca de Desarrollo son bajo el sistema de hipoteca, como respaldo a la institución.

Cuadro N 15

Tipo de préstamos activos que tienen los clientes de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012

Línea de crédito	Frecuencia	Porcentaje
Personal	30	36.14%
Hipotecario	26	31.33%
Desarrollo	22	26.51%
Tarjeta de Crédito	3	3.61%
Vivienda	1	1.20%
Varias opciones	1	1.20%
Total	83	100%

Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

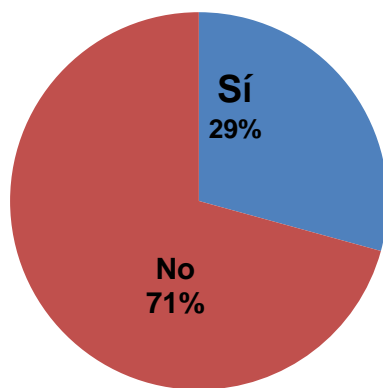
3.2.4 Solicitud de préstamos adicionales, posterior al crédito de Banca de Desarrollo.

Cuando se solicita un préstamo de Banca de Desarrollo, es importante presentar un estudio que indique el Plan de Inversión mismo que debe ser suficiente para adquirir el desarrollo deseado, no obstante, como se observa en la Gráfico N. 8, el 29% de éstos necesitaron adicionar más capital, lo que puede indicar que no planificaron correctamente su inversión o sus obligaciones de pago.

Sin embargo, es importante mencionar que casi una tercera parte de los entrevistados no requirió préstamos adicionales, sin embargo invirtieron más en sus proyectos, principalmente la liquidez de la empresa, por lo cual, muchos de estos clientes de Banca de Desarrollo, indicaron al momento de ser encuestados, que no lograron mantener a flote sus proyectos o empresas, por tanto no continuaron invirtiendo en sus negocios y hasta disolvieron sus sociedades o cerraron sus empresas.

Gráfico N. 8

Solicitud de préstamo adicional posterior al crédito de Banca de Desarrollo por parte de los clientes en estado de morosidad, durante el año 2012



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

La necesidad que lleva a los empresarios a solicitar más recursos, radica en dos aspectos, el primero puede representar un crecimiento acelerado de las empresas,

generando más necesidad de recursos; por otro lado todo lo opuesto sería lo que ha sucedido en la mayoría de los casos encuestados, ya que a pesar de que los préstamos fueron invertidos directamente en los negocios, éstos presentan algún grado de incumplimiento en sus obligaciones crediticias.

3.3 Utilidad mensual de los clientes de Banca de Desarrollo

En este punto de la entrevista, al solicitar un dato de origen personal o un dato privado para cada microempresario, cerca del 27% de los entrevistados se abstuvo de contestar esta respuesta, como se muestra en la Cuadro N. 16 en la opción No Respondieron (N.R). No obstante, es importante recalcar que el 24,39% de los clientes entrevistados, tiene una utilidad mensual inferior a los 300.000 colones netos. Dichos recursos son utilizados en la mayoría de los casos en la manutención del núcleo familiar, lo que limita la posibilidad de reinvertir las utilidades en el propio negocio. Sin embargo, cerca de un 49% de los clientes, presenta una utilidad que va de los 300.001 hasta los 5.000.000 de colones, lo que indica que las empresas tienen capacidad de mantenerse activa dentro del mercado. Es importante recalcar que, según, la percepción de los funcionarios, los clientes que mejoran sus utilidades aumentan su estilo de vida, por lo que no aumentan el crecimiento de la empresa, sino que con el tiempo la consumen.

Cuadro N 16

Utilidad mensual de la empresa del cliente de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012

Rango de utilidad	Frecuencia	Porcentaje
0 a 300000	10	24,39%
300.001 a 600.000	6	14,63%
600.001 a 1.000.000	7	17,07%
1.000.001 a 3.000.000	5	12,20%
3.000.001 a 5.000.000	2	4,88%
N.R	11	26,83%
Total	41	100

Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.4 Cumplimiento del Plan de inversión

Como ya se ha mencionado, el plan de inversión es una herramienta que le permite a los clientes de Banca de Desarrollo, asignar los recursos de forma apropiada, con el fin de manejar complicaciones imprevistas y tomar buenas decisiones para el negocio, de igual manera es requisito fundamental para justificar la solicitud de un crédito de Banca de Desarrollo. Esta variable hace referencia al cumplimiento de este plan a lo largo del tiempo posterior a la aprobación del crédito generado este departamento. Ella se ve afectada por diferentes indicadores, los cuales presentaron un enfoque importante al momento de formular los cuestionarios a los clientes que incurrieron en algún grado de morosidad al cierre de diciembre del 2012. De los datos suministrados se pudo obtener la siguiente información.

Con el fin de conocer en qué invirtieron el dinero, se decidió consultarles a los clientes de Banca de Desarrollo si les solicitaron un plan de inversión al momento de adquirir un préstamo, como se puede observar en el Cuadro N.17, donde el 87,80% del total los encuestados indicó haber presentado un plan de inversión, no obstante, un 12.20% del total, mencionó que no tuvieron que realizar ningún plan de inversión o no saben qué es. Esto lleva a los clientes a invertir en objetivos no planificados, lo que les impide avanzar a un ritmo adecuado y así alcanzar las metas propuestas, por lo que presentan una posible causa de morosidad.

Cuadro N 17

Presentación del plan de Inversión por parte de los clientes de Banca de Desarrollo en estado de morosidad al solicitar un préstamo, durante el año 2012.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	36	87,80%
No	5	12,20%
Total	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

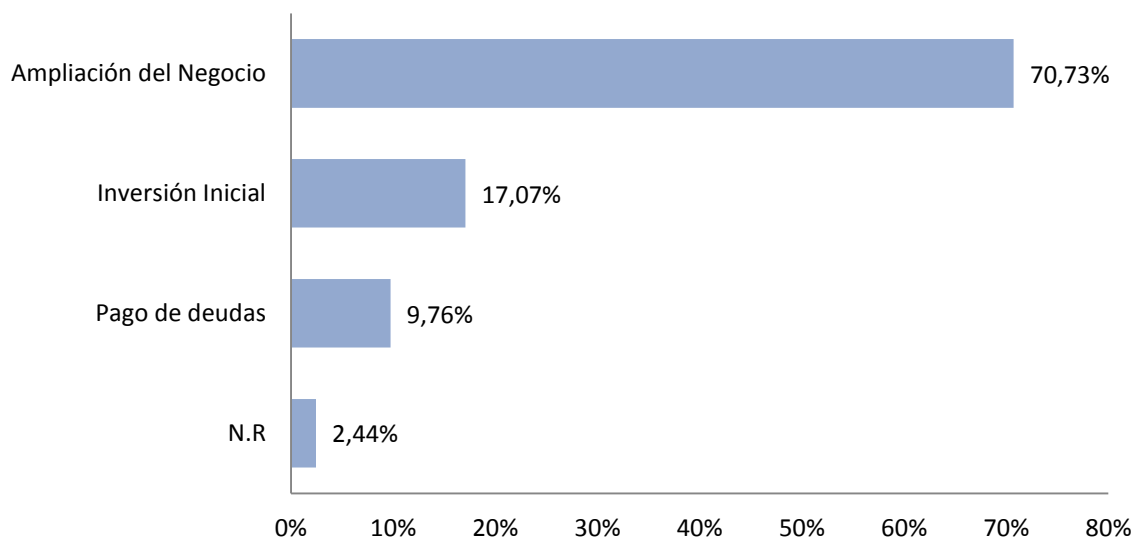
3.4.1 Destino o propósito del crédito.

Como se mencionó anteriormente, los clientes bajo el sistema de Banca de Desarrollo debían presentar un plan de inversión, es decir, demostrar en qué iba a ser invertido el dinero por solicitar, ya que la finalidad es lograr que el cliente genere un nuevo negocio que le permita superarse, tanto personal como económicamente o mejorar en algún aspecto el negocio existente para poder mantenerse en el mercado. Es por esta razón que se les consultó el destino por el cual solicitaron el préstamo, donde según las encuestas aplicadas se comprobó lo siguiente:

Casi el 71% de los clientes indicó que su plan de inversión estaba direccionado a la ampliación de su negocio con el fin de posesionarse mejor en el mercado y lograr crecer en éste, lo cual es favorable, pues la inversión es con intenciones de mejorar. De igual manera, un 17.07% indica que solicitaron el préstamo para realizar la inversión inicial y crear así una idea de negocio. No obstante, casi un 10% mencionó que su plan de inversión estaba dirigido al pago de deudas y aunque parece preocupante, se puede justificar si estos préstamos eran para mejorar o crear un negocio y el Banco Popular mejora su opción de financiamiento.

Gráfico N. 9

Actividad por el cual los clientes de Banca de Desarrollo en estado de morosidad solicitaron el préstamo, durante el año 2012.



Fuente: Entrevista realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.4.2 Finalidad de los recursos

Este indicador busca conocer la finalidad que el cliente le dio al préstamo obtenido mediante el financiamiento otorgado por el programa de Banca de Desarrollo del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular, lo que permite comparar si éste cumplió o no con el plan de inversión.

El 37% de los clientes señala que el dinero solicitado era para invertirlo en el negocio, con lo que dan a entender que el dinero era utilizado en actividades cotidianas. También está el caso en que los sujetos de crédito invirtieron el dinero en la compra de inventario para el negocio, es decir, compra de materia prima para producir, el cual representa el 17% del total de los entrevistados. Este es el caso de las microempresas comerciales, compra y venta de artículos y producción.

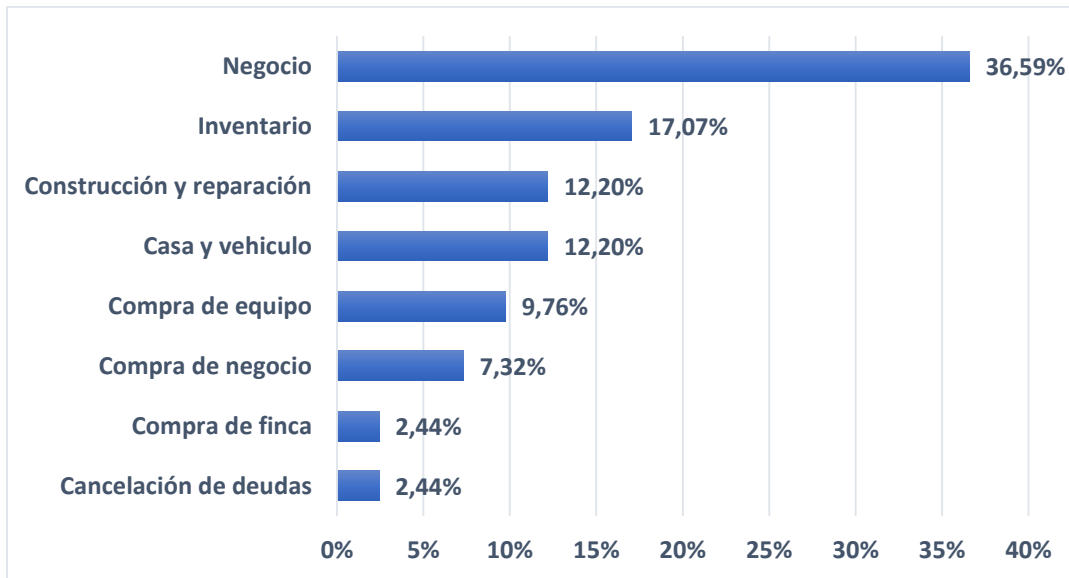
Por otra parte, se encuentra un 12% del total de los entrevistados, los que utilizaron el dinero para la compra de vivienda y vehículo. Esta situación puede justificar la razón por la cual los clientes de Banca de Desarrollo están en estado de moroso, pues los recursos se desviaron del plan de inversión inicial, siendo esto un motivo de la morosidad, pues estos bienes no generan recursos, excepto el caso de un cliente que adquirió un taxi, el cual sí produce recursos.

También se puede encontrar los clientes que vieron la necesidad de construir y reparar los establecimientos con el fin de cumplir con la ley 7600, lo cual es una inversión que se justifica, por el hecho de mantenerse en el mercado y cumplir la ley. Este segmento abarca el 12% del total de los entrevistados. Los clientes que decidieron invertir el dinero en maquinaria para el negocio, corresponden al 10% del total de los entrevistados, al ser de importancia la compra de equipo vital para el trabajo cotidiano de producción.

Por otra parte, están los clientes que incurrieron en la adquisición de un negocio y la compra de un finca para producción, con un 7% y 2%; respectivamente al utilizar el dinero en el negocio, sin embargo, está otro caso en que el cliente utiliza el dinero brindado en el préstamo de Banca de Desarrollo con el único fin de cancelar las tarjetas de crédito que tenía una tasa de interés mucho mayor, sin importar el verdadero fin del préstamo, lo que provocó que el cliente no genere liquidez y entre en estado de morosidad.

Gráfico N. 10

Finalidad del préstamo de desarrollo clientes de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012



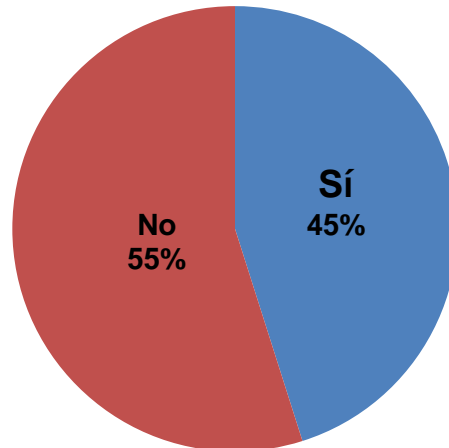
Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.4.3 Logro del desarrollo empresarial.

Como se indicó anteriormente, la inversión en las empresas o ideas de negocios, no siempre cumplen su propósito inicial y esto se debe en muchos casos al mal seguimiento del plan de inversión o problemas de mercadeo no planeados. Es por esta razón que se le consultó a los clientes encuestados si lograron el desarrollo de sus empresas después de haber solicitado el préstamo, no obstante, a pesar de los problemas financieros propuestos por los empresarios, el 45% de los clientes encuestados concluyó que sí lograron un desarrollo empresarial, sin embargo, un importante 55% de ellos consideró que no lograron desarrollarse posterior a la solicitud del préstamo, como se puede observar en la Gráfico N. 11, lo que brinda un dato de gran relevancia al momento de encontrar las causas de la morosidad incurrida, ya que éstos podrían incidir en diferentes problemas de producción y comercialización.

Gráfico N. 11

Logro del propósito inicial de Desarrollo empresarial con la solicitud del préstamo de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 201



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

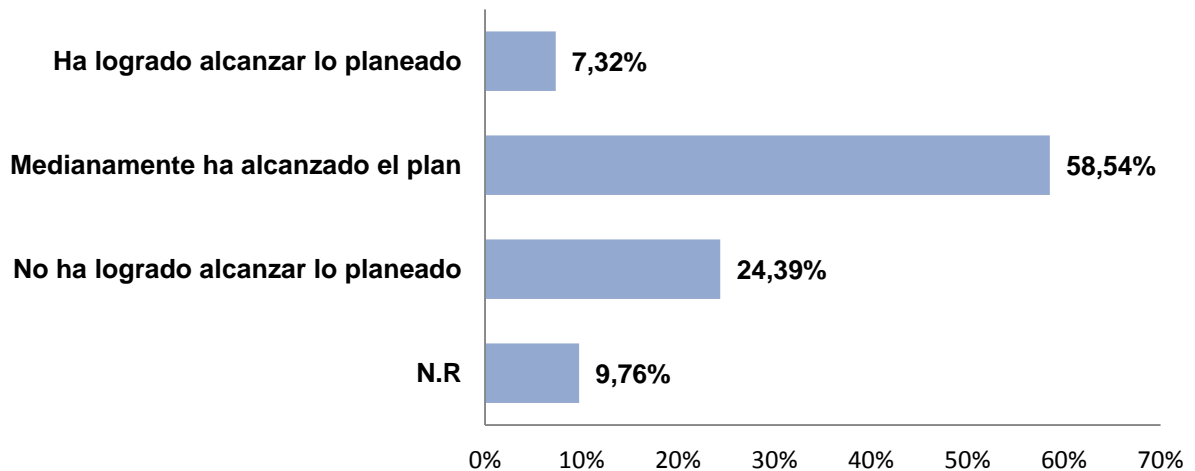
3.4.4 Cumplimiento del nivel de ventas propuesto.

Como se puede observar en el Gráfico N. 12, solo el 7,32 % de los clientes ha logrado alcanzar o superar en algún nivel las ventas propuestas, lo cual evidencia que la planeación no es la adecuada. Por otra parte, casi un 59% de los entrevistados dijo que han logrado alcanzar solo en parte el nivel de ventas indicado en el plan, lo que indica que su desarrollo es más lento.

Sin embargo, casi una cuarta parte de los encuestados, con un 24,39% de los entrevistados, no ha logrado alcanzar lo planeado, al recalcar que es probable que esto no les permita hacerle frente a sus obligaciones crediticias e indican que es razonable la morosidad existente y coincidiendo con una de las causas que los clientes mencionan más adelante.

Gráfico N. 12

Cumplimiento del nivel de ventas propuesto al formalizar el préstamo por parte de los clientes de Banca de Desarrollo en estado de morosidad al solicitar un préstamo, durante el año 2012



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.4.5 Cumplimiento del nivel de costos propuesto

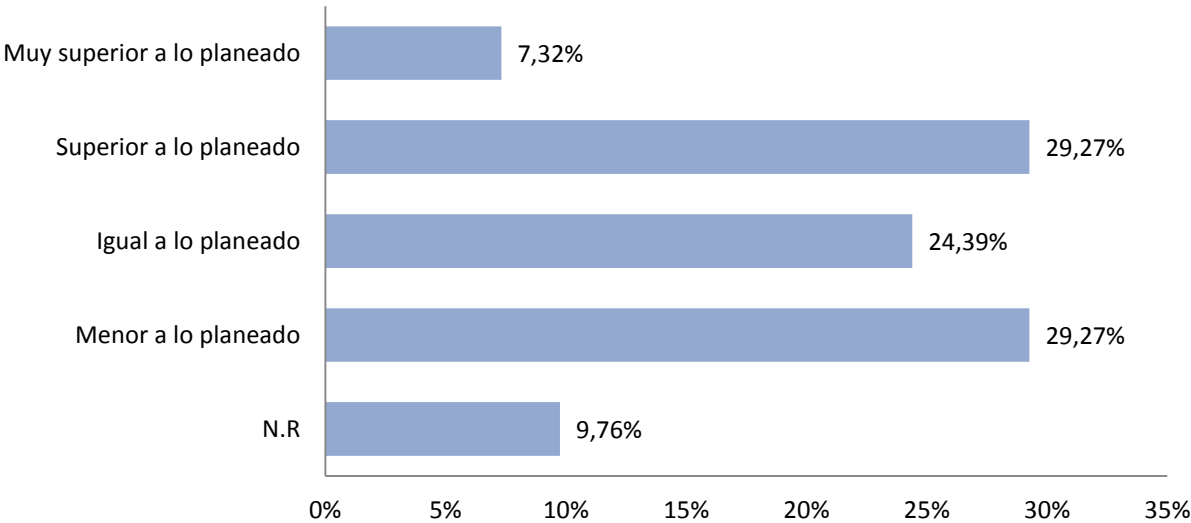
El manejo de los costos de producción puede representar otra de las causas que provocan el incumplimiento de las obligaciones crediticias. Como se puede ver en el Gráfico N. 13, casi un 54% de los clientes encuestados consideró que su nivel de costos es al menos igual o inferior a lo planeado. Sin embargo, el incremento de los costos puede ser un factor que influya.

Por otra parte, casi una tercera parte de los clientes considera que éste alcanzó niveles superiores o muy superiores a los planeados, lo cual ocasiona una modificación en el precio final del bien o servicio, lo que puede provocar pérdida de competitividad. En síntesis, se nota que a los clientes les afecta el no investigar más a fondo los costos y precios del mercado. No obstante, a la

mayoría de los encuestados no les afecta tanto en el cumplimiento del plan de inversión.

Gráfico N. 13

Cumplimiento del nivel de costos propuesto al formalizar el préstamo Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

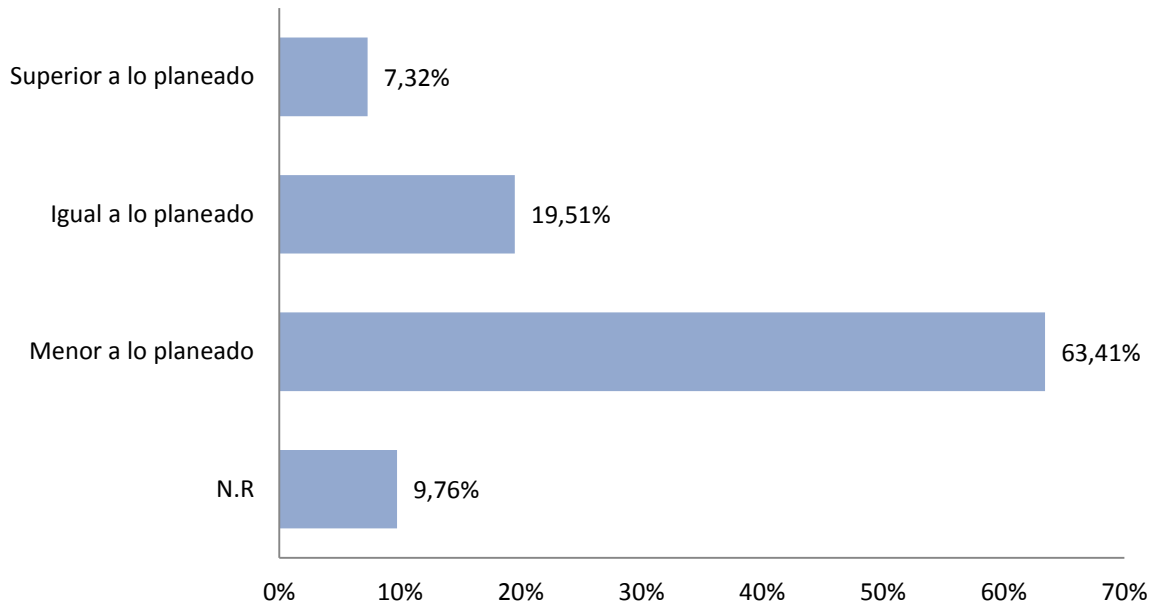
3.4.6 Cumplimiento del nivel de precios propuesto

Una vez analizados los costos, es interesante referirse a los precios establecidos para los bienes y servicios, ya que contradictoriamente al aumento en los costos de producción, se puede observar en la Gráfico N. 14, que los clientes encuestados indican que los precios no han sufrido el mismo incremento y por el contrario han tendido a mantenerse o bajar con casi un 83%, lo que vuelve casi imposible la sostenibilidad de una idea de negocio o proyecto en marcha; principalmente con el aumento de los costos.

Adicionalmente solo un porcentaje de 7,32% de los entrevistados logró sobrepasar los precios propuestos, aunque esto puede significar que su demanda bajara y provoque una disminución.

Gráfico N. 14

Cumplimiento del nivel de precios propuesto al formalizar el préstamo Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.5 Precepción de los clientes morosos de Banca de Desarrollo sobre el servicio que brinda el Banco Popular.

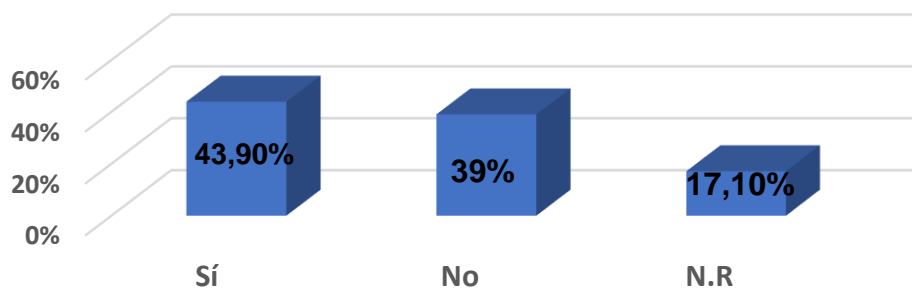
Todos los factores expuestos anteriormente son posibles causas de morosidad, ya que la no administración de las finanzas en una empresa y el desconocimiento de cómo mejorar la situación que viven, puede llevar a la quiebra. En situaciones de incumplimiento crediticio, no solo se ve afectado el cliente, sino también la institución que lo financia, en este caso el Banco Popular. Es por esta razón que se decidió conocer cuál es la opinión de los clientes con respecto a los servicios que brinda el Banco Popular y el porqué de sus problemas de pago en sus obligaciones crediticias.

3.5.1 Arreglo de pago proporcionado por el Banco Popular.

Como se observa en el Gráfico N. 16, un amplio porcentaje de los clientes indicó no haber recibido ningún tipo de arreglo o solución para estar al día en sus préstamos, representados por un 39% y si a esto se le agrega los clientes que decidieron no contestar, acumularían más del 56%. No obstante, también cabe resaltar que el 43.9% restante sí recibió ayuda de parte de funcionarios del Banco en diversas maneras, ya sea refinanciándose, capitalizando la deuda, acordando el pago de cuotas fraccionadas o brindándole un lapso de tiempo para presentar el pago, con lo que minimizan así la posibilidad de perder sus negocios.

Gráfico N. 15

Proporcionó el Banco Popular algún arreglo de pago a los clientes de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

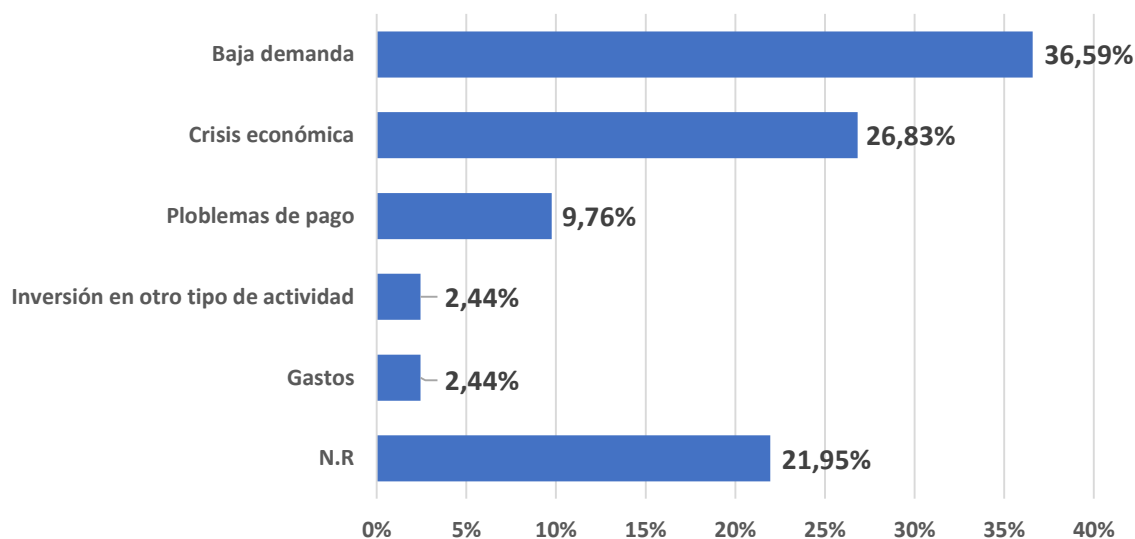
3.5.2 Causas que generan la morosidad según los clientes morosos de Banca de Desarrollo.

Una vez analizadas las posibles causas a nivel interno y externo, es importante que puedan afectar o incurrir para que los clientes de Banca de Desarrollo presenten morosidad. Se consideró necesario consultarles a los clientes su opinión al respecto para corroborar si eran las únicas o si existían otros factores de más peso. Como se puede observar en el Gráfico N. 17, existe gran variedad de causas consideradas como el motivo por el cual los clientes incurrieron en morosidad. Se puede determinar, entre las causas más relevantes, que el 36,59% de los clientes encuestados indica que su principal problema es la baja que se dio

en la demanda, ya que eso afectó directamente su liquidez. Esta baja se debe a muchos factores, uno de ellos es la siguiente causa de mayor importancia: la crisis económica, con un 26,83%, adicionado a la competitividad del mercado y los altos costos de vida. Por otro lado, está el 9,76% de los clientes que indica haber tenido problemas con los pagos de las facturas o ventas a crédito, lo que genera un problema de administración que repercute directamente en el incumplimiento de los pagos.

Gráfico N. 16

Causas que generan la morosidad según los clientes de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

No obstante, es necesario recordar que adicionalmente a estos motivos se encuentra también casi un 5% que indica como causa los gastos imprevistos, problemas en los pagos e inversiones en otro tipo de actividades, lo que representa una de las causas por considerar. Todos estos aspectos, por sí solos, pueden provocar grandes problemas en las finanzas de una empresa o proyecto y si se combinan varias opciones, los problemas aumentan. Sin embargo con una adecuada planificación, administración y control de los recursos; se puede salir adelante en un negocio. A pesar que todos los encuestados se encontraban en estado de morosidad, muchos clientes tratan de evadir las preguntas, como dando

a entender que ellos no tienen ningún problema crediticio y decidieron no contestar. Estos representan casi un 22% de los encuestados, lo que puede llevar a interpretar que el guardar las apariencias o ignorar la situación puede ser una causa de morosidad importante.

3.5.3. Aspectos por perfeccionar en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, para reducir la morosidad según los clientes.

El criterio de los clientes es una de las bases importantes que está logrando ser una de las diferenciaciones entre las empresas. Es por esta razón que este estudio logra obtener la opinión acerca de la satisfacción en la atención antes, durante y después del servicio ofrecido por los funcionarios bancarios directos.

Los clientes de Banca de Desarrollo indican que para tener una mayor satisfacción por parte del Centro de Servicios Bancarios, deben de brindar más opciones en el momento que por algún motivo la empresa no puede cancelar a tiempo alguna cuota del crédito, por lo cual el 31,71% indica que es importante mejorar la comunicación directa con los funcionarios del Banco Popular, con el fin de que conozcan cuál es la situación y en qué se puede apoyar si se deja que éstos se presenten solo en el momento que se encuentren en estado avanzado de mora. Si a éstos se le agrega el mismo porcentaje que indican como opción el ampliar el plazo del crédito, se puede observar los dos aspectos de mayor énfasis en los clientes; no obstante, es necesario recordar que para realizar un ampliación en el plazo, el cliente debe haber amortizado de forma importante su saldo y en la mayoría de los casos, como se mencionó anteriormente, muchos de los préstamos entran en morosidad en sus primeros meses de pago, lo que imposibilita a los funcionarios a brindar esto como una opción.

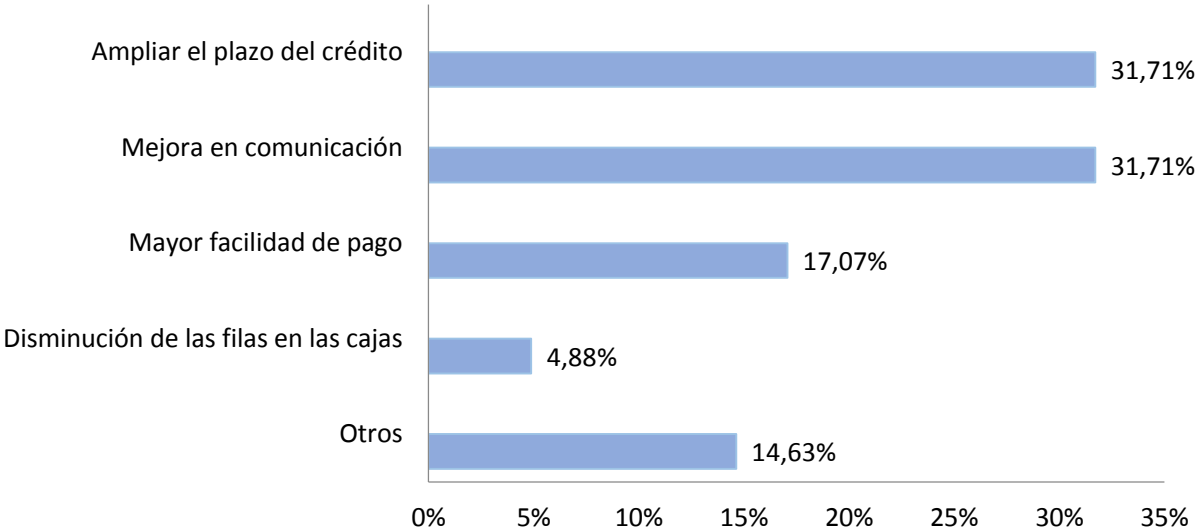
Tal como se puede visualizar en el Gráfico N. 18, otros aspectos por considerar, según lo indican los clientes, es brindar mayores facilidades de pago para ellos; éstos representados con un 17,07% y en menos proporción, pero no menos

importante. Casi un 5% considera que una mayor agilidad en el proceso de cobro, es decir; en las filas de las cajas recaudadoras, facilitaría los pagos.

Cabe destacar que la opción: otros, refleja un importante 14,63% de los encuestados y si se relaciona que estos clientes en su mayoría indican que las tasas de interés son la causa, se puede determinar que ésta también es una de las problemáticas para los clientes.

Gráfico N. 17

Aspectos a perfeccionar en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón para reducir la morosidad, según los clientes de Banca de Desarrollo en estado de morosidad, durante el año 2012



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

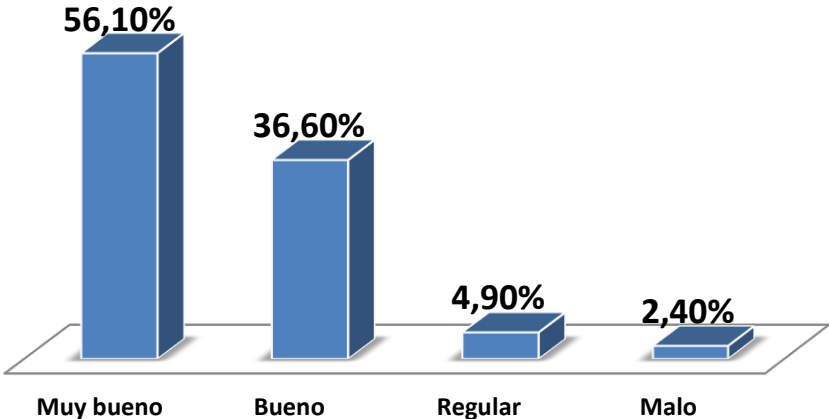
3.5.4 Atención recibida en el área de crédito del Banco Popular

Con respecto a la atención recibida de parte de los funcionarios de Banca de Desarrollo, los clientes indican en un 56,10% que la atención recibida es muy buena, debido a que ellos se esmeran por dar lo mejor y si a esto se le agrega un 36% de los clientes que consideraron la atención como buena, da como indicador que ellos están satisfechos por la forma en que son atendidos, como se puede observar en el Gráfico N. 19.

Por otra parte, una minoría que debe ser mejorada es el 4,9 % y 2,4% estos indica que la atención recibida es regular y mala, respectivamente. Esto indica que realmente son pocos los clientes que presentan disconformidad por la atención recibida, lo cual es una fortaleza que el centro de servicios posee.

Gráfico N. 18

Atención recibida en el área de crédito del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, durante el año 2012



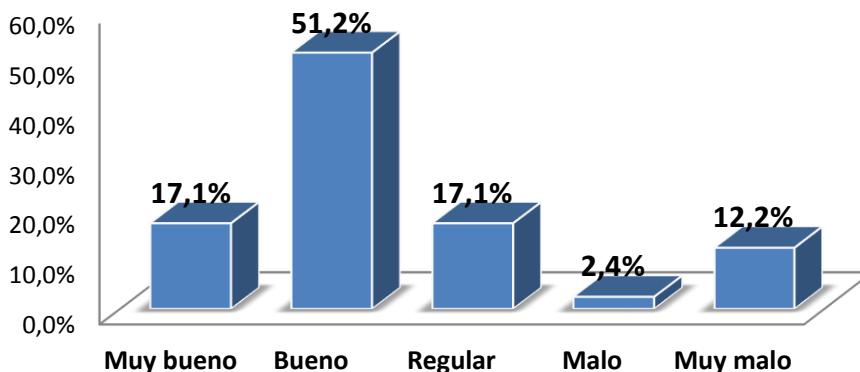
Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

3.5.5 Atención recibida en el área de cobro del Banco Popular

En relación con la atención recibida en el área de cobro, ésta no presenta tan mala gestión, debido a que un 51,2 % indica que la atención recibida por los funcionarios de cobro es buena y un 17% muy buena, lo cual es muy interesante, como se puede ver en el Gráfico N. 20, ya que este rubro es comúnmente calificado de una peor forma; sin embargo, existe un importante porcentaje de clientes encuestados que indica que el servicio entre regular y muy malo; lo cual es un porcentaje que se puede mejorar, debido a que es casi una tercera parte, lo cual se puede determinar que no es un factor tan influyente y que esté incidiendo directamente en la morosidad que presentan los clientes de Banca de Desarrollo.

Gráfico N. 19

Atención recibida en el área de cobro del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, durante el año 2012.



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

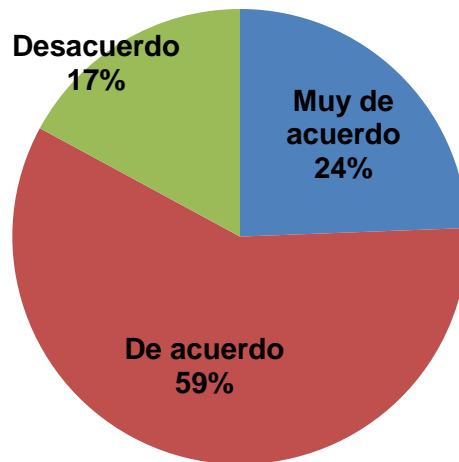
Si se compara este aspecto con el anterior, se puede determinar que la percepción del cliente se deteriora cuando le cobran los créditos y, por el contrario, cuando lo solicitó, todo el trato fue visto como agradable ante la necesidad de financiamiento.

3.5.6 Información brinda en la tramitación del crédito

Los aspectos anteriormente mencionados tienen porcentajes de atención aceptables y no representan una causa relevante en la morosidad. No obstante, se intentó conocer si la información suministrada al momento de formalizar el préstamo fue suficiente. Es por esta razón que se puede indicar, como se observa en el Gráfico N. 21, que el 83% de los clientes encuestados considera que están de acuerdo o muy de acuerdo, pero que solo es suficiente en el momento inicial y, cuando va avanzando el proyecto, se dan cuenta que lo solicitado no fue lo suficiente, tanto en información como en presupuesto. A eso se le agrega el 17% restante, que consideró que desde el inicio la información no fue suficiente, lo que vuelve el dato más preocupante.

Gráfico N. 20

Información que brinda en la tramitación del crédito fue lo suficientemente amplia y explícita en sus condiciones, durante el año 2012



Fuente: Encuesta realizada a Clientes de Banca de Desarrollo, morosos a diciembre del 2012.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Luego de realizada la investigación, se pretende a través de las siguientes conclusiones, responder en forma concreta y precisa a las interrogantes planteadas sobre: ¿Cuáles son los factores que inciden en el incumplimiento de las obligaciones crediticias de los clientes financiados con recursos del programa Banca de Desarrollo en la Sucursal del Banco Popular en el cantón de Pérez Zeledón, durante el año 2012?

Siguiendo los lineamientos de los objetivos descritos para el presente estudio, se obtuvo las siguientes conclusiones.

- Con relación a la Tasa Mensual de Morosidad, el Banco Popular no posee datos que reflejen el porcentaje de morosidad conjunta de todas las líneas de crédito, independientemente del rango de antigüedad que posea, ya que el enfoque se da principalmente en los que se encuentran en cobro judicial, lo que ocasiona que se incremente la morosidad, ya que no se les da seguimiento desde el inicio del problema, lo que evita que los gestores de cobro brinden soluciones más favorables.
- Referente al Monto Total de la Cartera de Crédito Morosa, se concluye que las líneas de crédito con mayor saldo moroso y en las cuales se debe enfocar la gestión cobratoria para reducir la morosidad, son las de Banca de Desarrollo y Vivienda, esto por cuanto son créditos que requieren un alto capital para desarrollarse, no obstante, esto genera un mayor impacto en la económica de la región, ya que afecta directamente las fuentes de ingreso y la estabilidad del núcleo familiar.
- El Banco Popular no separa la morosidad por líneas para analizarlas mensualmente, esto hace relación a la Tasa de Morosidad por Línea de Crédito, lo que no permite direccionar la gestión cobratoria hacia las líneas que generan mayor impacto a nivel bancario, para reducir así la morosidad.

- En relación con el Número total de operaciones morosas, se concluye que la mayor cantidad de operaciones morosas se encuentran concentradas en los préstamos personales o de fácil acceso, como lo es las tarjetas de crédito, no obstante, éstas se mantienen en morosidad por períodos de tiempo más cortos entre 5 y 30 días de atraso y se puede buscar una solución más fácil si se contacta al cliente. A diferencia de los préstamos de desarrollo e hipotecarios, los cuales acumulan más días de morosidad e incrementan los montos necesarios para realizar arreglos de pago sin lograr disminuir el índice de morosidad.
- Se puede concluir que la cantidad de préstamos aprobados no es determinante en relación con los saldos adeudados, debido a que se concluye que en poca cantidad de préstamos se concentra un gran capital, como es el caso de créditos dirigidos a Banca de Desarrollo, cuya morosidad es preocupante para el Banco.
- Las Políticas y Reglamentos de Formalización del Crédito, a pesar de que están bien definidos y ser de conocimiento por todos los funcionarios, son muy extensos y difíciles de analizar, lo que puede ocasionar que los funcionarios obvien algún aspecto e incrementen así el riesgo a mantener altas tasas de morosidad.
- En relación con los Trámite de Evaluación y aprobación del Crédito, están bien definidos, sin embargo, éstos presentan muchas repeticiones de procedimientos que pueden llegar a ser innecesarios, lo que genera un mayor tiempo de respuesta ante la aprobación del crédito e incrementan el descontento en los clientes.
- El Seguimiento de crédito de Banca de Desarrollo por parte del Banco Popular, presenta muchas deficiencias, ya que no se le brinda ningún

acompañamiento al cliente posterior a la aprobación de los créditos, ni se les obliga de alguna manera a presentar informes regularmente acerca del avance de sus proyectos, lo que ocasiona que no se controle a tiempo la morosidad.

- El Sistema de Información utilizado en el Banco Popular es un poco obsoleto y no se encuentra adaptado a la época en la que actualmente se encuentra, esto debido a que utilizan muchos procedimientos manuales, lo que según los funcionarios, los obliga a requerir más tiempo para realizar cada actividad y ante la percepción de los clientes se ve como exagerado el tiempo de aprobación de los créditos, debido a que lo que se busca son soluciones más rápidas y competitivas.
- En relación con las Estrategias de Cobro utilizados, se puede determinar que no son las más efectivas, esto debido a que en su mayoría se utiliza la vía telefónica poco personalizada mediante un centro de llamadas, principalmente en los primeros días de atrasos, el cual en lugar de brindar soluciones, genera un descontento en los clientes de crédito y una percepción de que el Banco Popular no le brinda ninguna solución, lo que es poco efectivo ante el aumento de la morosidad.
- Se puede concluir que la mayoría de los clientes no cuenta con una cantidad extensa de préstamos activos, debido a que en la mayoría de los casos tiene uno de desarrollo empresarial y el segundo es el de vivienda, lo que indica que no es una causa de peso para incurrir en morosidad.
- En relación con los ingresos que presentan los clientes, sí se logró determinar que su nivel de liquidez es muy bajo y aunque generen en muchos casos ingresos suficientes, no los administran correctamente, por lo que incumplen sus obligaciones crediticias.

- Los recursos solicitados en la mayoría de los casos, fueron para ampliar el negocio o invertir en una idea nueva, no obstante, uno de los aspectos que se logró determinar es que en algunas situaciones el dinero solicitado no se utilizó para cumplir el plan de inversión, lo que ocasionó que no generen la rentabilidad necesaria para mantenerse dentro del mercado e incumpliendo así los pagos de sus deudas.

- En relación con el cumplimiento del nivel de ventas propuesto en el plan de inversión, se puede concluir que en su mayoría se mantuvieron estabilizados, no obstante, casi un 25% no logró el porcentaje de ventas necesario, lo que impactó directamente en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias y se convirtió así en una causa de morosidad.

- En relación con el nivel de costos propuesto en el plan de inversión, se puede concluir que no es un problema tan serio que influya en la morosidad, debido a que a pesar de que aproximadamente un 37% superó sus costos, el casi 55% obtuvo costos por debajo de los planeados, lo que indica que no es una posible causa de la morosidad.

- Se puede concluir que el nivel de precios no superó los indicados en el plan de inversión, lo que ocasionó una disminución en el margen de ganancia y generó una causa a los problemas de morosidad.

RECOMENDACIONES

Evidenciando, que muchas de las causas de la morosidad pueden ser provocadas o corregidas a nivel interno dentro de la institución, se recomiendan las siguientes acciones:

- Mejorar los sistemas de información, mediante la utilización de sistemas que brinden información más sistematizada en tiempo real, separando las líneas y graficando los resultados.
- Brindar más información a los clientes de Crédito con respecto a la importancia de mantener los datos actualizados, utilizando una estrategia de mejoramiento de tasas para clientes que mantiene un buen recor tanto crediticio como de colaboración con la información personal.
- Separar los indicadores de aprobación de préstamos según las líneas de crédito, con el fin de sensibilizar más en los aspectos que generan mayor problemática para cada sector.
- Ofrecer a los clientes de Banca de Desarrollo, capacitación en temas de economía doméstica y elaboración de presupuestos, con el fin de que los interesados presten mayor importancia al compromiso que desean adquirir, con el fin de mejorar la recuperación de los créditos.
- Elaborar sistemas de seguimiento a los préstamos formalizados en la oficina para tratar de reducir el incumplimiento en el pago de las obligaciones crediticias.
- Capacitar más personal en las áreas de Formalización y Gestión Cobratoria para mejorar la calidad del servicio brindado.

- Realizar un trato más personalizado con los clientes al momento de brindarles soluciones o arreglos de pago.

- Separar de forma mensual los préstamos en estado de morosidad por líneas de crédito, con el fin de personalizar más la gestión cobratoria.

- Analizar los créditos de desarrollo antes de su aprobación, con variaciones de sensibilidad en los costos, precios, nivel de ventas, para conocer hasta que punto pueden soportar.

- Fortalecer el capital humano, debido a que actualmente la cantidad de personal no es suficiente en las áreas de cobro y Banca de Desarrollo.

- Fortalecer el seguimiento posterior a la aprobación del crédito, para velar que se cumpla el plan de inversión y para brindar un apoyo apropiado en el momento oportuno antes de que se presente la morosidad.

BIBLIOGRAFIA

Amoros, E. (2008). Comportamiento del Consumidor. Una Visión del Norte del Perú Recuperado de www.eumed.net/libros/2008c/419/

Banco popular y de Desarrollo Comunal (2012). *Manual de Crédito*, Sucursal San Isidro. Dirección Administrativa Centro Servicios Financieros Pérez Zeledón.

Blanco Richart, E. (2006). Influencia de la legislación en la información medioambiental suministrada por las empresas Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/erbr/index.htm>

Blas yanes, A. & Rojas alfaró, M. (2008). Una Teoría del Desarrollo...para construir el futuro. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/360/index.htm>

Brenes, L. (1990). La Nacionalización Bancaria en Costa Rica: Un juicio Histórico (Primera ed.) San José: FLACSO.

Castro Reyes, A. (2003). La Injerencia política en el Sistema Bancario Nacional (1.a ed.) Heredia, C.R: EUNA.

Centty Villafuerte, D. (2008). Informe PYME - región de Arequipa 2002 Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/422/>

Escalera Chávez, M.E.: (2011) "El impacto de las características organizacionales e individuales de los dueños o administradores de las pequeñas y medianas empresas en la toma de decisiones financieras que influyen en la maximización del valor de la empresa", Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/tesis/2011/meec/

Escoto, R. (2001). Banca Comercial - Roxana Escoto Leiva. Recuperado de http://books.google.co.cr/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA108&lpg=PA108&dq=descargar%2Bbanca+comercial%2Broxana+escoto&source=bl&ots=vU_GwTIQ5b&sig=c5cXEvG-vkdG9JqpK67zHNaY3Yg&hl=en&sa=X&ei=Sty9ULiEAYLrqAH1voC4Ag&ved=0CDAQ6AEwAQ#v=onepage&q=descargar%2Bbanca%20comercial%2Broxana%20escoto&f=false

Fernández, J (2012) Diccionario Económico. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/apalancamiento.html>

García, M. & González, O. (2002). Análisis de los principales factores que inciden en la morosidad de 01 a 30 días de atraso en la línea de crédito personal en la Oficina Auxiliar de Plaza Heredia del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

García Santillán, A. (2007). Sistema financiero mexicano y el mercado de derivados. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/289/index.htm>

Gitman, L. (2003). Principios de Administración Financiera (10.ed ed.) México: Pearson Educación.

Helguera y García, A. de la: (2006) Manual práctico de la circulación de la riqueza, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006a/

Koch Tovar, J. (2006). Manual del Empresario Exitoso Recuperado de www.eumed.net/libros/2006c/210/

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA (2008). Ley Sistema de Banca para el Desarrollo.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA. Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas.

López Salazar, Contreras Soto y Martínez Rojas: (2008) Análisis de las problemáticas financieras, estratégicas y comerciales de las empresas de Celaya, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2008c/426/

Madruga Torres, A., Torres Pérez, M., Carballosa Torres, R. & Pérez Romero, A. (2007). ENFOQUE TEÓRICO METODOLÓGICO DE LOS CONTENIDOS DE LAS ASIGNATURAS MACRO Y MICROECONOMÍA A LA LUZ DE LA TEORÍA MARXISTA LENINISTA Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/250/index.htm>

Moran Esparza, J. (2007). DIMENSIONES DEL DESARROLLO ENDOGENO Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2007c/335/DIMENSIONES%20DEL%20DESARROLLO%20ENDOGENO.htm>

Moran Esparza, J. (2007). LA ECONOMIA COMUNAL Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/335/index.htm>

Moya Padilla y Morales Calatayud: Los riesgos y sus implicaciones éticas, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/13/

Rodríguez Vargas, J. (2005). La Nueva Fase de Desarrollo Económico y Social del Capitalismo Mundial. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis/jjrv/>

Sabino, C. (1991). Diccionarios, glosarios, vocabularios y catálogos de términos relacionados con la teoría económica, las finanzas y el comercio. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/dic/c14.htm>

SUGEF (2005). ACUERDO SUGEF 1-05 REGLAMENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE DEUDORES. Recuperado de <http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?pagina=servicios/documentos/Normativa/NormativaPrudencial/Reglamento%201-05/Sugef%2001-05.pdf>

SUGEF (2011). Acuerdo SUGEF 24-00. Recuperado de <http://www.sugef.fi.cr/página.asp?pagina=servicios/documentos/Normativa/normativaprudencial/Reglamento%2024-00/sugef%2024-00.pdf>

Vargas, M. & cerna, P. (2007). La internacionalización de las pequeñas y medianas empresas Recuperado de www.eumed.net/libros/2007c/334

Vásquez Sánchez, J.R.: "Microempresas: estructura y fuentes de financiamiento en México" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 120, 2009. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2009/jrvs2.htm>

ANEXOS

Anexo N 1

**ENCUESTA A LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DE LA BANCA DE DESARROLLO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO
POPULAR DE PEREZ ZELEDON**

2012-2013

Fecha: _____

Encuesta N° _____

El presente cuestionario es una investigación realizada por parte de estudiantes del nivel de Licenciatura de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, los cuales buscan obtener datos de las micro, pequeñas y medianas empresas que están comprendidas bajo el sistema de crédito de Banca de Desarrollo del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón, con el fin de investigar el impacto que ha generado este producto financiero en las actividades comerciales. Los datos obtenidos serán utilizados meramente para efectos estadísticos, por lo cual no se le está solicitando información personal, tales como: nombre, identificación, números telefónicos; entre otros, los cuales comprometan su integridad y seguridad.

Marque con equis (X) la opción que más se ajuste a su perfil

1. Sexo: **1.1** Masculino () **1.2** Femenino ()

2. Edad

2.1 18 a 27 años () **2.2** 28 a 37 años () **2.3** 38 a 47 años ()

2.4 48 a 57 años () **2.5** 58 años o más ()

3. Estado civil

3.1 Soltero () **3.2** Casado () **3.3** Unión de Hecho ()

3.4 Separado de Hecho () **3.5** Divorciado () **3.6** Viudo ()

4. ¿Cuántas personas conforman el núcleo familiar? _____

5. Escolaridad

5.1 Primaria incompleta		5.5 Técnico	
5.2 Primaria completa		5.6 Universitaria incompleta	
5.3 Secundaria incompleta		5.7 Universitaria Completa	
5.4 Secundaria completa		5.8 Postgrado completo	

6. Actividad principal a la que se dedica la empresa

- 6.1 Agroindustrial () 6.2 Comercial () 6.3 Servicios ()
6.4 Artesanal () 6.5 Industrial () 6.6 Desocupado ()

Especifique la actividad _____

7. Experiencia (en años) dentro del mercado de la empresa

- 7.1 0 a 5 años () 7.2 5 a 14 años () 7.3 15 a 24 años ()
7.4 Más de 25 años ()

8. ¿Lleva a cabo otro tipo de actividad económica que complementa la actividad principal de la empresa?

- 8.1 Sí () 8.2 No () (pase a 10)

9. ¿Qué tipo de actividad lleva a cabo?

Especifique la actividad _____

10. ¿Cuál es el promedio de utilidad mensual (en colones) de la empresa, una vez rebajados los gastos?

Especifique el monto _____

11. Cantidad de Préstamos activos formales e informales

Especifique la cantidad _____

12. Monto de la deuda actual _____ ;

13. Tipo de Préstamos activos (se pueden elegir varias opciones).

- 13.1 Personal () 13.2 Hipotecario () 13.3 Desarrollo ()
13.4 Vivienda () 13.5 Tarjeta de Crédito () 13.6 Otro. _____

14. Monto (en colones) requerido para cubrir las cuotas crediticias de forma mensual.

Especifique el monto _____

15. ¿Ha solicitado un préstamo dirigido a Banca de Desarrollo en el Banco Popular?

- 15.1 Sí () 15.2 No ()

16. ¿En qué invirtió el préstamo solicitado?

17 ¿ Se vio en la necesidad de solicitar un préstamo adicional, posterior a la solicitud del Préstamo con el Banco Popular?

17.1 Sí () **17.2** No ()

Explique _____

18. Cuando solicitó el préstamo en el Banco Popular, ¿ presentó un Plan de Inversión?

18.1 Sí () **18.2** No () (pase a la pregunta 22)

19. ¿En qué proporción se ha logrado cumplir el nivel de ventas propuesto al momento de formalizar el préstamo?

19.1 Superó las expectativas () **19.2** Ha logrado alcanzar lo planeado ()

19.3 Medianamente ha alcanzado el plan () **19.4** No ha logrado alcanzar lo planeado ()

20. ¿En qué proporción se ha logrado cumplir el nivel de costos de ventas propuesto al momento de formalizar el préstamo?

20.1 Igual a lo planeado () **20.2** Menor a lo planeado ()

20.3 Superior a lo planeado () **20.4** Muy superior a lo planeado ()

21. ¿En qué proporción se ha logrado cumplir el nivel de precios de bienes y servicios que brinda con el propuesto al momento de formalizar el préstamo?

21.1 Igual a lo planeado () **21.2** Menor a lo planeado ()

21.3 Superior a lo planeado () **21.4** Muy superior a lo planeado ()

22. ¿Cuál ha sido la finalidad del préstamo que solicitó en el Banco Popular?

23. ¿Ha generado en su empresa el desarrollo que esperaba al solicitar el préstamo?

23.1 Sí () **23.2** No ()

Porque _____

24 ¿Dejó como garantía algún bien en prenda o hipoteca al momento de formalizar el préstamo?

24.1 No () **24.2** Sí ()

Cuál? _____

25 ¿Ha tenido o tiene actualmente problemas con el cumplimiento de pago?

25.1 No () **25.2** Sí () ¿Cuántas cuotas? _____

26. ¿Qué tipo de arreglos de pago le ha proporcionado el Banco Popular?

27. ¿Cuál considera usted que ha sido la(s) causa(s) que generó la morosidad?

28. De acuerdo con su experiencia como deudor del Banco Popular : ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted que el Banco Popular debe perfeccionar para reducir el nivel de morosidad?

28.1 () Mejorar la comunicación entre el Banco y el deudor

28.2 () Aumentar las facilidades de pago para el cliente

28.3 () Disminución de las filas en las cajas recaudadoras del Banco

28.4 () Fortalecer la gestión de cobro

28.5 () Ampliar el plazo del crédito

28.6 () Otro. Explique _____

29. ¿Cómo califica el trato que recibió en el área de crédito del Banco Popular?

29. 1() Muy bueno

29.2 () Bueno

29.3 () Regular

29.4 () Malo

29.5 () Muy malo

30. ¿Cómo califica la atención que usted recibe en el área de cobro del Banco Popular?

30.1 () Muy bueno

30.2 () Bueno

30.3 () Regular

30.4 () Malo

30.5 () Muy malo

31. ¿La información que el personal le brindo en la tramitación del crédito fue lo suficientemente amplia y explícita en sus condiciones?

31.1 () Muy de acuerdo

31.2 () De acuerdo

31.3 () Desacuerdo

31.4 () Muy desacuerdo

¡Muchas Gracias!

Anexo N 2

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE BANCA DE DESARROLLO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA

CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO POPULAR DE PEREZ ZELEDON

2012-2013

Fecha: _____

La presente entrevista es una investigación realizada por parte de estudiantes del nivel de Licenciatura de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, los cuales buscan obtener datos concretos y relevantes con el fin de conocer la percepción de los funcionarios de banca de desarrollo con respecto a la aprobación y selección de los créditos dirigidos a las micro, pequeñas y medianas empresas que están comprendidas bajo el sistema de crédito de Banca de Desarrollo del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón. Los datos obtenidos serán utilizados meramente para efectos estadísticos, por lo cual no se le está solicitando información personal, tales como: nombre, identificación o números telefónicos; entre otros, los cuales comprometan su integridad y seguridad.

Marque con equis (X) la opción que más se ajuste a su perfil

1. ¿Cuál es el puesto que desempeña dentro del área de banca de desarrollo?

2. ¿Desarrolla funciones más allá de las establecidas para su puesto?

Sí ()

No ()

3. ¿Cuántas son las personas que considera usted se necesitan para desarrollar adecuadamente las funciones del departamento de banca de desarrollo?

4. Cuando se presenta un cliente solicitando un préstamo: ¿cuáles son los requisitos básicos que le solicitan?

5. Una vez aportados los requisitos básicos: ¿Cuáles son los pasos por seguir dentro del proceso de formalización de crédito?

6. ¿Considera que existen procesos que se pueden aplicar con el fin de facilitar o agilizar sus funciones o la formalización de un préstamo?

No ()

Sí () ¿Cuáles?

7. Considera que existen procesos que se pueden descartar sin afectar el correcto proceder, con el fin de facilitar o agilizar sus funciones o la formalización de un préstamo.

No ()

Sí () ¿Cuáles?

8. ¿Cómo es el ambiente laboral dentro del departamento de banca de desarrollo?

¡Muchas Gracias!

Anexo N 3

ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE BANCA DE DESARROLLO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA

CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO POPULAR DE PEREZ ZELEDON

2012-2013

Fecha: _____

La presente entrevista es una investigación realizada por parte de estudiantes del nivel de Licenciatura de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, los cuales buscan obtener datos concretos y relevantes con el fin de conocer el correcto proceder en la aprobación y selección de los créditos dirigidos a las micro, pequeñas y medianas empresas que están comprendidas bajo el sistema de crédito de Banca de Desarrollo del Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón. Los datos obtenidos serán utilizados meramente para efectos estadísticos, por lo cual no se le está solicitando información personal, tales como: nombre, identificación o números telefónicos; entre otros, los cuales comprometan su integridad y seguridad.

Marque con equis (X) la opción que más se ajuste a su perfil

1. ¿Cuáles son las líneas de Banca de Desarrollo que se ofrecen actualmente y a qué sector están dirigidas cada una?

2. ¿De dónde se obtienen los recursos brindados en los créditos de Banca de Desarrollo?

3. ¿Existen divisiones entre líneas de crédito y origen de fondos?

No ()

Sí () Explique:

4. ¿Cuáles son los requisitos básicos que debe cumplir un cliente de Banca de Desarrollo?

5. ¿Existe alguna normativa preestablecida que indique la lista de requisitos?

Sí ()

No ()

5.1 Si su respuesta es positiva: ¿podría brindarnos la normativa más actualizada?

Sí ()

No ()

6. ¿Existe alguna normativa que indique el correcto proceso desde la recepción de información hasta la formalización y aprobación del crédito?

Sí ()

No ()

6.1 Si su respuesta es positiva: ¿podría brindarnos la normativa más actualizada?

Sí ()

No ()

6.2 Si su respuesta es negativa: ¿nos podría explicar el proceso?

7. ¿Cuántas personas forman parte del proceso que genera tramitar un préstamo de Banca de Desarrollo?

8. ¿Cuáles son los puestos que desempeñan las personas que forman parte del proceso de análisis y aprobación de Banca de Desarrollo?

9. ¿Existen aspectos que no están normados pero que forman parte del proceso de aprobación de créditos?

No ()

Sí () ¿Cuáles?

10. Una vez aprobado el crédito: ¿el desembolso se otorga en tractos según cumplimiento del plan de inversión o se realiza en un solo giro?

Un solo giro () En tractos ()

11. ¿Existe alguna programación establecida para darle seguimiento a los créditos aprobados?

No ()

¿Por qué?: _____

Sí ()

¿Cuáles?: _____

12. ¿Existe limitación geográfica para no tramitar un crédito en esta oficina?

No ()

Sí ()

¿Cuáles?: _____

13. ¿Existen montos máximos o mínimos que limitan la aprobación de un crédito de Banca de Desarrollo?

No ()

Sí () ¿Cuál?: _____

¡Muchas Gracias!

Anexo N 4

ENTREVISTA DIRIGIDA AL AREA DE COBRO DE LA BANCA DE DESARROLLO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA

CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO POPULAR DE PEREZ ZELEDON

2012-2013

Fecha: _____

Entrevista numero _____

La presente entrevista es una investigación realizada por parte de estudiantes del nivel de Licenciatura de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, los cuales buscan obtener datos concretos y relevantes con el fin de conocer el correcto proceder en la gestión de cobro de las créditos aprobados en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular de Pérez Zeledón. Los datos obtenidos serán utilizados meramente para efectos estadísticos, por lo cual no se le está solicitando información personal, tales como: nombre, identificación o números telefónicos; entre otros, los cuales comprometan su integridad y seguridad.

Marque con equis (X) la opción que más se ajuste a su perfil

Marque con equis (X) la opción que más se ajuste a su perfil

1. ¿Cuál es el puesto que desempeña actualmente?

2. ¿Desarrolla funciones más allá de las establecidas para su puesto?

Sí ()

No ()

3. ¿Cuántas son las personas que considera usted se necesitan para desarrollar adecuadamente las funciones del departamento de banca de desarrollo?

4. ¿El Centro de Servicios Financieros del Banco Popular posee un Manual de Procedimientos para la gestión de cobro?

4.1 Sí ()

4.2 No ()

5. ¿Ha leído el Manual de Procedimientos para la Gestión de Cobro?

5.1 Sí ()

5.2 No ()

6. ¿Con que frecuencia consulta el Manual de Procedimientos de Gestión de Cobro?

6.1 Siempre () 6.2 Casi siempre () 6.3 De vez en cuando ()

6.4 Casi nunca () 6.5 Nunca ()

7. ¿Cumple con los procedimientos según el Manual de Procedimientos de Gestión de Cobro?

7.1 Si () 7.2 No ()

8. ¿Utilizan otro documento o directriz con las cuales se basen para realizar el procedimiento de gestión de cobro?

8.1 Si () 8.2 No ()

¿Cuáles _____

9. ¿Cuándo se realiza la gestión de cobro en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular?

10. ¿Cuáles métodos de gestión de cobro utiliza?

11. ¿Cómo controlan la gestión de cobro?

12. ¿Tienen una base de datos de la gestión de cobro?

12.1 Si () 12.2 No ()

13. ¿El Manual de Gestión de Cobro está amparado en las leyes de Costa Rica?

Sí ()

No ()

14. ¿Considera que existen procesos que se pueden aplicar con el fin de facilitar o agilizar sus funciones al realizar la función de cobro?

No ()

Sí () ¿Cuáles?

15. ¿Considera que existen procesos que se pueden descartar sin afectar el correcto proceder, con el fin de facilitar o agilizar sus funciones al realizar la función de cobro?

No ()

Sí () Cuáles?

16. ¿Cómo es el ambiente laboral dentro del departamento de banca de desarrollo?

¡Muchas Gracias!

Anexo N 5

Solicitud de Crédito General				
Fecha: _____ / _____ / _____				
A. Datos generales del cliente				
Persona Física				
1) Nombre del Cliente (apellidos, nombre completo):				
Nacionalidad	Cédula Identidad	Cédula Residencia	Carné Refugiado	
2) Dirección Exacta Residencia (Provincia, Cantón, Distrito. Otras señas):				
Apartado Postal	Correo electrónico	Teléfono Casa	Teléfono Negocio	Otro Teléfono
3) Estado Civil : Soltero () Casado () Divorciado () U. Libre () Viudo ()			4) País/ lugar nacimiento: _____ / _____	
Persona Jurídica				
5) Nombre o Razón Social (completo):				
6) Dirección Exacta Empresa (Provincia, Cantón, Distrito. Otras señas):				
Apartado	Correo electrónico	Teléfono Empresa	Fax Empresa	
Información Representante Legal				
7) Nombre (apellidos, nombre completo):				
Nacionalidad	Cédula Identidad	Cédula Residencia	Carné Refugiado	
Apartado	Teléfono	Fax	Correo Electrónico	
8) Dirección Exacta : (Provincia, Cantón, Distrito. Otras señas):				
9) Socios de la empresa:			10) Agente Residente:	
Nombre	Cédula	%	Nombre completo:	
Acciones			_____	
_____			Dirección (exacta):	
_____			_____	
			Tipo identificación: Cédula () Cédula Residencia ()	
			Carné Refugiado ()	
			No. De Identificación: _____	
			Apartado: _____	
			Teléfono: _____ Fax: _____ Correo:	

B. Datos de la Empresa o Negocio.

11) Actividad Económica o Giro del Negocio:

12) Mercado de la Empresa o negocio: Nacional () Internacional () Ambos ()	13) Cantidad de Empleados: _____
---	--

C. Información del Crédito.

14) Monto Solicitado: _____	15) Garantía ofrecida: _____
---------------------------------------	--

¿Es usted sujeto obligado Artículo 15 de la ley 8204?: **Sí** () **No** () *Referido a personas físicas o jurídicas que administran recursos de terceros o realizan algún tipo de actividad financiera, por ejemplo: fideicomisos, abogados, casas de cambio, remesas, etc. Aportar copia de inscripción ante la SUGEF (Si aplica).

Declaro bajo juramento que los datos aquí consignados son verdaderos, autorizó al Grupo Banco Popular para que lo verifique, y acepto que cualquier omisión o falsedad en la información contenida en este documenta, causaría la negación de los productos o servicios solicitados.

Nombre y Firma del Representante Legal:

Anexo N 6

Formato para verificar los requisitos del informe de avalúo.

Avalúos	
Condiciones Generales	Cumple
Nombre completo del profesional que realizó el avalúo (valuador).	
Número de identificación del valuador (carné profesional)	
Firma del valuador.	
Nombre de la empresa valuadora. (Responsable del avalúo).	
El valor del avalúo debe expresarse en colones costarricenses.	
Fecha de realización del avalúo (inspección).	
El valor del bien, no debe sobrepasar el 10% del valor de mercado estimado.	
Para Avalúos de Terrenos y Edificaciones	
Especificar por separado el valor de mercado estimado del terreno y de la edificación.	
Detalle del cálculo del valor de mercado estimado (cuando corresponda)	
Si el bien está arrendado, el avalúo debe indicar: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del arrendatario. ✓ Vigencia del contrato existente. ✓ Uso actual. 	
Año de construcción del bien.	
Grado de mantenimiento o conservación del bien.	
Grado de liquidez.	
Detalle de la afectaciones a que el bien esté sujeto (servidumbres, declaraciones de patrimonio arquitectónico o histórico, zonas protegidas; entre otras (cuando corresponda).	
Para Avalúos de Bienes Muebles y Maquinaria Fijada permanente al terreno	
Año de fabricación.	
Grado de mantenimiento o conservación del bien.	
Grado de liquidez.	
Valor de mercado estimado.	

Anexo N 7

Conformación del Expediente de Crédito del Deudor			
Apartados del Expediente (aplicación de <u>SUGEF 1-05</u>)	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>NA</u>
1. Información General del Deudor			
Persona Física:			
Carátula con la información general del deudor (usar formato).			
Fotocopia de la cédula identidad, cédula residencia permanente o temporal			
Autorización expresa y vigente del deudor para que se consulte su información crediticia en el Centro de Información Crediticia de la SUGEF cuando corresponda (si el cliente no posee el reporte con autorización).			
Evidencia de Política Conozca su Cliente (Ley 8204).			
Cuando corresponda: Comprobante de los beneficiarios de la póliza de vida.			
Cuando corresponda: Póliza de desempleo.			
Cuando corresponda: Formulario de Grupo de interés económico o Grupo Vinculado.			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
Persona Jurídica:			
Carátula con la información del deudor (usar formato).			
Fotocopia del documento de identificación del representante legal.			
Personería Jurídica.			
Certificación de dueños del capital.			
Copia del Acta Constitutiva.			
Copia de los Estatutos en casos requeridos.			
Acuerdo del órgano superior para contraer deuda y disponer garantía en caso de ser necesario.			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
Certificación de dueños de capital acciones emitida por un abogado.			
2. Documentos de Aprobación de cada Operación.			

Hojas SIPO (todas excepto la primera "Solicitud de Crédito")			
Original o copia del contrato de la operación crediticia donde se establezcan los términos y condiciones en que fue aprobada y sus modificaciones posteriores y/o pagaré (copia), escritura original.			
Copia de los documentos adicionales de aprobación de la operación crediticia según las políticas de crédito de la entidad (aprobación de subpréstamos, contratos back to back, contrato línea 073).			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
3. Información Financiera del Deudor y de Fiadores o Avalistas (si existen)			
Persona Física:			
Flujo de Caja.			
Certificación Ingresos, según corresponda.			
Constancia de Ingresos, según corresponda.			
Estudios de Ingresos, según corresponda.			
Documentación probatoria del ingreso.			
Visita de campo			
Constancias de Salario, según corresponda.			
Fotocopia Orden Patronal (deudor y fiador), según corresponda.			
Otros (aquellos definidos según el producto).			
Persona Jurídica:			
Flujo de Caja.			
Estados Financieros, según corresponda.			
Fichas CAMELS, según corresponda.			
Presupuesto aprobado por la Contraloría General de la República, para entidades públicas.			
Último Informe de la SUGEF o Agencia Calificadora (cuando proceda)			
Clasificación de la cartera de crédito: riesgo, morosidad, etc. (cuando proceda)			
Otros (en caso de proyectos incluir los estudios respectivos) CDO PROCEDA			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			

4. Análisis Financiero			
Informe de Recomendación de Crédito (Aplicar los formatos de Análisis diseñados de acuerdo con la respectiva Banca.)			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
5. Información de las Garantías			
Se requiere, según el tipo de garantía, lo siguiente:			
Garantía Real sobre bienes Muebles e inmuebles:			
Informe de Avalúo			
Formato verificación requisitos del avalúo			
Estudio literal sobre gravámenes y anotaciones.			
Evidencia de revisión de catastro vrs. registro			
Cálculo de timbres y honorarios, CDO CORRES			
Comprobante Póliza de seguro vigente sobre los bienes recibidos en garantía.			
En caso de construcción: plano, presupuestos y permisos.			
Verificación de la emisión de la Póliza de Incendio.			
Verificación de la información General de la Póliza de Incendio.			
Plano Catastrado (original o certificado) de la finca.			
Constancia de impuestos municipales y/o territoriales al día			
Opción de Compra y Venta, CDO CORRESPONDA			
Autorización para hipotecar			
En caso de bienes muebles nuevos: factura pro forma.			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
Fianza Persona Física:			
Fotocopia de la cédula identidad, cédula residencia o carné de refugiado.			
Hoja rebajo de planilla fiador			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			

Fianza Persona Jurídica (Instituciones Públicas).			
Para el caso de instituciones públicas fiadoras y avalistas, la información que compruebe el cumplimiento de las condiciones legales que deba cumplir el ente público, de acuerdo con su marco legal para asegurar su capacidad efectiva de pago.			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
Fideicomisos de Garantía:			
Copia del contrato de fideicomiso de garantía.			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
Otras Garantías.			
Los documentos requeridos para su constitución y valoración.			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
6. Documentación de formalización.			
Orden de giro.			
Copia de los cheques o comprobante de depósitos.			
Hoja de control de giros (en caso de créditos por desembolsos o partidas)			
Otros documentos.			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
7. Información Adicional.			
Solicitud de Crédito de SIPO (para créditos de banca de personas).			
Fotocopia del documento que valide la dirección del domicilio (deudor y fiador).			
Reporte sobre el Historial Crediticio emitido por la Central de Deudores de la SUGEF (deudor y fiador).			
Copia de inscripción ante la SUGEF del cliente que aplique al artículo 15 de la Ley 8204.			
Otros documentos.			
Cualquier otro documento que por su naturaleza se ubique en este apartado			
Nota: Si existieran documentos adicionales que refuercen el análisis del crédito, se deben archivar según el apartado respectivo o su naturaleza.			

El orden del foliado es de arriba hacia abajo en cada apartado y, conforme van ingresando los documentos, se van foliando según su apartado.

Ejecutivo Responsable:

Nombre	Firma	Fecha

Analista Responsable

<u>Nombre</u>	<u>Firma</u>	<u>Fecha</u>

Formalizador Responsable:

Nombre	Firma	Fecha