

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO Y EFECTOS SOBRE LA
RENTABILIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO PARA PYMES DEL
SECTOR PRODUCTIVIDAD COMERCIO-SERVICIOS, COMO EFECTO
DE LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA POSTPANDEMIA, DURANTE EL
PERÍODO 2020-2022, EN LA OFICINA PRINCIPAL DEL BANCO
NACIONAL DE COSTA RICA**

Postulante

PEÑA BOGANTES, DILANA

Tutor: Manuel Antonio Morales Hernández

SAN JOSÉ, ARANJUEZ 2023

Contenido

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I: INTODRUCCIÓN | 16 |
| Resumen Ejecutivo..... | 16 |
| 1. Antecedentes..... | 17 |
| 1.1 Tesis Nacionales..... | 17 |
| 1.2 Tesis Internacionales..... | 24 |
| Justificación de la investigación..... | 29 |
| Problema de la investigación..... | 31 |
| Objetivos..... | 32 |
| Objetivo General..... | 32 |
| Objetivos específicos..... | 33 |
| Proyecciones de la investigación..... | 33 |
| Alcances..... | 34 |
| Limitaciones..... | 34 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 35 |
| Sistema Financiero de Costa Rica..... | 35 |
| SUGEF..... | 36 |
| Acuerdo SUGEF 1-05..... | 37 |
| SUGEVAL..... | 39 |
| SUPEN..... | 39 |
| SUGESE..... | 40 |

| | |
|--|----|
| Razones Financieras..... | 40 |
| Razón de liquidez. | 41 |
| Indicadores de gestión..... | 41 |
| Gestión financiera..... | 42 |
| Indicadores de gestión financiera..... | 43 |
| Rentabilidad..... | 45 |
| ¿Qué es un crédito?..... | 45 |
| Tipos de créditos..... | 46 |
| Crédito empresarial. | 46 |
| Créditos hipotecarios..... | 46 |
| Crédito de consumo..... | 47 |
| Reactivación económica. | 47 |
| Pandemia. | 47 |
| Entidades financieras..... | 48 |
| Pequeñas y medianas empresas..... | 49 |
| Estados financieros. | 50 |
| Análisis Vertical..... | 50 |
| Análisis Horizontal. | 51 |
| Acuerdo SUGEF 24-000..... | 51 |
| Riesgo de solvencia..... | 51 |

| | |
|--|----|
| Riesgo de liquidez. | 52 |
| Riesgo por variación de tasas de interés. | 52 |
| Riesgo de tipo de cambio..... | 52 |
| Riesgo de crédito. | 52 |
| Riesgo operacional o de funcionamiento. | 53 |
| Método CAMELS. | 53 |
| Modelo Cuantitativo. | 53 |
| Capital. | 53 |
| Activo. | 54 |
| Manejo de gestión. | 55 |
| Rendimiento..... | 56 |
| Liquidez. | 56 |
| Sensibilidad de riesgos..... | 58 |
| Modelo cualitativo. | 59 |
| Riesgo de mercado..... | 60 |
| Análisis Dupont. | 62 |
| Fórmula Dupont..... | 62 |
| Garantías..... | 63 |
| Plazos. | 64 |
| Ingresos..... | 64 |

| | |
|---|-----------|
| Rentabilidad económica y financiera..... | 65 |
| Tasas de interés. | 65 |
| Tasa básica pasiva..... | 66 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 67 |
| Banco Nacional de Costa Rica..... | 67 |
| Misión. | 67 |
| Visión..... | 67 |
| Enfoque de la investigación. | 68 |
| Cuantitativo..... | 68 |
| No experimental. | 69 |
| Longitudinal. | 69 |
| Población..... | 70 |
| Muestra y Muestreo. | 70 |
| Instrumento. | 70 |
| Validez..... | 70 |
| Validez de criterio. | 70 |
| Validez de contenido. | 71 |
| Validez de constructo. | 71 |
| Confiabilidad. | 71 |
| Objetividad..... | 71 |

| | |
|--|----|
| Cuestionario..... | 72 |
| Entrevista..... | 72 |
| Datos Secundarios (recolectado por terceros investigadores)..... | 72 |
| Fuentes de información..... | 73 |
| Fuente primaria..... | 73 |
| Fuente Secundaria..... | 73 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS..... | 74 |
| Situación del Banco Nacional de Costa Rica..... | 74 |
| Análisis Dupont..... | 77 |
| Formula Dupont..... | 77 |
| Fórmula Dupont modificada MAF..... | 79 |
| Dupont modificada ROE..... | 79 |
| Análisis sobre el acuerdo SUGEF 24-00..... | 80 |
| Riesgo de variación de tasas..... | 80 |
| Riesgo de tipo de cambio..... | 81 |
| Riesgo de liquidez..... | 82 |
| Análisis de variación de la tasa básica..... | 83 |
| Análisis Vertical..... | 86 |
| Análisis Vertical del Estado de Resultados..... | 89 |
| Período 2020..... | 92 |

| | |
|---|------------|
| Período 2021..... | 92 |
| Período 2022..... | 93 |
| Análisis horizontal..... | 94 |
| Método CAMELS..... | 101 |
| Método CAMELS cualitativo..... | 107 |
| Campañas Banca y Desarrollo..... | 108 |
| Tasas de ventanilla..... | 109 |
| Tasas nivel de negociación 2..... | 110 |
| Tasas de nivel de negociación 1..... | 111 |
| Tasa ventanilla cliente vigente..... | 117 |
| Tasas nivel de negociación nivel 2..... | 119 |
| Tasas nivel de negociación nivel 1..... | 120 |
| Clasificación de deudores de la cartera de crédito..... | 122 |
| Cuestionario..... | 124 |
| Acciones Gobierno ante pandemia..... | 139 |
| Plazo urgente inmediato..... | 139 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 140 |
| Objetivo I..... | 140 |
| Conclusiones..... | 140 |
| Recomendaciones..... | 140 |

| | |
|---|-----|
| Objetivo II..... | 141 |
| Conclusiones..... | 141 |
| Recomendaciones..... | 141 |
| Objetivo III..... | 142 |
| Conclusiones..... | 142 |
| Recomendaciones..... | 142 |
| Objetivo IV..... | 142 |
| Conclusiones..... | 142 |
| Recomendaciones..... | 143 |
| Objetivo VI..... | 143 |
| Conclusiones..... | 143 |
| Recomendaciones..... | 144 |
| CAPÍTULO VI: PROPUESTA | 145 |
| Objetivos de la propuesta..... | 145 |
| Desarrollo de la propuesta..... | 146 |
| CARTA NOTIFICACIÓN DE DEUDA MENOR O IGUAL A 60 DÍAS | 151 |
| Metodología para aumento en la cartera pyme..... | 154 |
| | 156 |
| Viabilidad de la propuesta | 157 |
| Beneficios de la propuesta..... | 160 |

| | |
|---|-----|
| Referencias Bibliográficas | 164 |
| Anexos..... | 166 |
| Table 1 Comportamiento pago histórico..... | 38 |
| Tabla 2. Indicadores de gestión financiera..... | 43 |
| Table 3. Grupos por nivel de morosidad..... | 54 |
| Table 4. Paritario 3 Diversificado..... | 54 |
| Tabla 5. Manejo de gestión..... | 55 |
| Tabla 6. Rendimiento..... | 56 |
| Tabla 7. Liquidez | 57 |
| Tabla 8. Sensibilidad de riesgos..... | 58 |
| Tabla 9. Modelo cualitativo..... | 59 |
| Tabla 10. Participación de mercado..... | 75 |
| Tabla 11. MUN..... | 77 |
| Tabla 12. RAT | 78 |
| Tabla 13. ROA..... | 78 |
| Tabla 14. MAF..... | 79 |
| Tabla 15. ROE | 79 |
| Tabla 16. Riesgo variación de tasas..... | 80 |
| Tabla 17. Riesgo de tipo de cambio..... | 81 |
| Tabla 18. Riesgo de liquidez..... | 82 |
| Tabla 19. Análisis vertical estado de situación financiera..... | 86 |
| Tabla 20. Análisis vertical Estado de Resultados..... | 89 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 21. Análisis horizontal estado situación financiera..... | 94 |
| Tabla 22. Análisis horizontal estado de resultados..... | 97 |
| Tabla 23. Método CAMELS..... | 101 |
| Tabla 24. Tasa de ventanilla..... | 109 |
| Tabla 25. Garantías diferentes..... | 109 |
| Tabla 26. Tasa nivel 2..... | 110 |
| Tabla 27. Garantías diferentes..... | 110 |
| Tabla 28. Tasa nivel de negociación 1..... | 111 |
| Tabla 29. Garantías diferentes..... | 111 |
| Tabla 30. Tasas de campaña..... | 112 |
| Tabla 31. Garantías diferentes..... | 112 |
| Tabla 32. CO AAA-AA-A..... | 114 |
| Tabla 33. CO BBB-BB-B..... | 115 |
| Tabla 34. CO C O D..... | 115 |
| Tabla 35. CO AAA-AA-A..... | 116 |
| Tabla 36. CO BBB-BB-B..... | 116 |
| Tabla 37. CO C O D..... | 116 |
| Tabla 38. Cliente nuevo..... | 117 |
| Tabla 39. CO AAA-AA-A..... | 117 |
| Tabla 40. CO BBB-BB-B..... | 117 |
| Tabla 41. CO C O D..... | 118 |
| Tabla 42. Cliente ventanilla nuevo..... | 118 |
| Tabla 43. CO AAA-AA-A..... | 119 |
| Tabla 44. CO BBB-BB-B..... | 119 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 45. CO C O D | 119 |
| Tabla 46. CO AAA-AA-A..... | 120 |
| Tabla 47. CO BBB-BB-B | 120 |
| Tabla 48. CO C O D | 120 |
| Tabla 49. Por sector. | 121 |
| Tabla 50. Créditos con Garantías diferentes. | 121 |
| Tabla 51. Cartera de crédito directa..... | 122 |
| Tabla 52. Cartera de crédito contingente. | 122 |
| Tabla 53. Cartera de crédito directa segmentado..... | 123 |
| Tabla 54. Funciones del puesto..... | 147 |
| Tabla 55. ACTA DE ARREGLO DE PAGO. | 150 |
| Tabla 56. Guía llamada telefónica. | 152 |
| Tabla 57. Reporte de créditos abarcados. | 153 |
| Tabla 58. Función de las capacitaciones..... | 154 |
| Tabla 59. Costos por funciones..... | 158 |
| Tabla 60. Costo mensual reporte de créditos abarcados. | 159 |
| Tabla 61. Costo elaboración de reportes..... | 159 |
| Tabla 62. Costo de beneficios de la propuesta..... | 161 |
| Tabla 63. Beneficios de la propuesta. | 162 |

| | |
|---|-----|
| Gráfico 1. | 84 |
| Gráfico 2. | 85 |
| Gráfico 3. | 85 |
| Gráfico 4. Indique su género..... | 124 |
| Gráfico 5. ¿Considera usted que la cartera de crédito empresarial para pymes influye en la rentabilidad del Banco Nacional? | 125 |
| Gráfico 6. ¿Está de acuerdo en que los efectos pospandemia han sido tratados y enfrentados correctamente por el departamento de crédito? | 126 |
| Gráfico 7. Del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante, ¿considera relevante que el Banco Nacional opte nuevas estrategias de captación durante la reactivación económica? | 127 |
| Gráfico 8. ¿En qué intervalo porcentual considera que el rendimiento de la cartera de crédito para pymes disminuyó durante el 2020-2022? | 128 |
| Gráfico 9. ¿Cuenta la oficina principal con una meta establecida mensual para la colocación de créditos a pymes del sector comercio- servicios? | 129 |
| Gráfico 10. ¿En qué orden de importancia considera que se debe ofrecer a las pymes un trato especializado, respecto a tasas de interés, para el aumento en la rentabilidad del banco?..... | 130 |
| Gráfico 11. ¿Considera que el Banco Nacional se ha visto afectado por la reactivación económica pospandemia en el departamento de crédito empresarial para pymes?..... | 131 |
| Gráfico 12. ¿Del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante, que tanto afectó la pandemia al aumento del índice de morosidad? | 132 |
| Gráfico 13. ¿En qué orden de importancia se posiciona los créditos empresariales para pymes dentro del principal generador de ingresos para el Banco Nacional? | 133 |
| Gráfico 14. ¿Considera usted importante el seguimiento de la SUGEF respecto al acuerdo 1-05 y 24-00? | 134 |

| | |
|---|-----|
| Gráfico 15. ¿Son aplicados los acuerdos mencionados en el área de crédito para pymes, según el criterio 10? | 135 |
| Gráfico 16. Entre el sector comercio y el sector servicios, ¿cuál presenta mayor colocación? ... | 136 |
| Gráfico 17. ¿Considera las campañas para pymes, sobre variaciones en las tasas de interés, efectivas?..... | 137 |
| Gráfico 18. ¿Considera que la cartera ha presentado recuperación en el año 2022? | 138 |
| Figure 1. Proceso de la propuesta. | 145 |
| Figure 2. Acción por periodo de mora. | 149 |
| Figura 3. Estrategia para colocación. | 155 |
| Figura 4. Afiche de feria. | 157 |

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Cuestionario de la investigación..... | 166 |
| Anexo 2. Ruta metodológica para establecer indicadores | 168 |
| Anexo 3. Estado de situación financiera..... | 169 |
| Anexo 4. Estado de situación financiera..... | 170 |
| Anexo 5. Estado de resultados integral..... | 171 |
| Anexo 6. Estado de resultados integral..... | 172 |
| Anexo 7. Estado de situación financiera..... | 173 |
| Anexo 8. Estado de situación financiera..... | 174 |
| Anexo 9. Estado de resultados integral..... | 175 |
| Anexo 10. Estado de resultados integral..... | 176 |

CAPÍTULO I: INTODRUCCIÓN

Resumen Ejecutivo

Hoy en día se logra determinar quiénes son los mayores contribuyentes a ofrecer un balance y control dentro de las finanzas. En el caso de los bancos, son los intermediarios encargados de ofrecer dicho control de manejar los diferentes productos a ofrecer, y en caso de los créditos empresariales, son encargados de ofrecer oportunidades a las empresas para mejorar el negocio. Las pymes son una parte importante de dicho sector y de la economía en general, por lo que el rendimiento sobre la cartera de crédito afecta directamente la rentabilidad del Banco. La importancia de las pymes en la economía de Costa Rica hace que estas sean un buen objeto de estudio, en este caso su comportamiento, mientras se enfrentaba la pandemia.

El presente proyecto se enfoca sobre el análisis del rendimiento, comportamiento y rentabilidad que presenta el Banco Nacional de Costa Rica dirigido al sector de productividad comercio-servicios con el efecto de reactivación económica pospandemia. Se realiza la cuantificación a las carteras de crédito y a su vez se realiza una investigación a su comportamiento y rentabilidad con el análisis del rendimiento de la cartera y la variación en intereses ganados y tasas de interés. Con la investigación, se desarrolla la importancia del rol que cumplen las entidades financieras en la economía del país y la importancia de apoyar a las pequeñas y medianas empresas.

Se detallan conceptos relacionados con la investigación para comprender más acertadamente algunos conceptos financieros que no suelen ser tan conocidos, a lo externo del mundo de las finanzas. Precisamente, dentro de la descripción del sistema financiero bancario es donde se pueden hallar y explicar los comportamientos de los indicadores que repercuten en la problemática de la investigación. De tal manera que se puede identificar un problema, la

justificación y algunas proyecciones del trabajo que permitan comprender más claramente el objetivo de este proyecto de investigación.

Los cambios económicos a nivel nacional afectan a las distintas carteras de crédito por lo que desarrollar una investigación sobre el tema, es ayudar a comprender cómo se comporta y cuáles son los resultados que se obtienen, después de sufrir cambios drásticos en la economía del país.

Los datos utilizados para el desarrollo de la presente tesis han sido facilitados por autoridades del Banco Nacional de Costa Rica. Son datos cualitativos y la metodología es cualitativa por su enfoque. Se realizan encuestas para obtener diferentes opiniones respecto al impacto sobre la variable a investigar.

1. Antecedentes.

1.1 Tesis Nacionales.

La primera investigación consultada fue escrita por Agüero, Castro, Cordero y Pagani (2022), para la Universidad de Costa Rica, con el tema *Estimación de la probabilidad de incumplimiento y tasa de recuperación de la cartera de crédito de los bancos estatales y privados mediante el método de matrices de transición, durante el período 2010 - 2019*. Consta de los siguientes objetivos: Objetivo General: Desarrollar una metodología que utilice el método de matrices de transición para estimar la probabilidad de incumplimiento y la tasa de recuperación por tipo de cartera crediticia de los bancos estatales y privados, durante el período 2010 - 2019. Y los siguientes Objetivos Específicos: 1. Describir la cartera crediticia de los bancos estatales y privados durante el período 2010 – 2019; 2. Calcular las matrices de transición de la calidad de la cartera de crédito de los bancos estatales y privados durante el período 2010 – 2019; y 3. Analizar la probabilidad de incumplimiento y la tasa de recuperación de la cartera de crédito de los bancos

estatales y privados, estimadas mediante el método de matrices de transición, durante el período 2010 - 2019.

Se aplica la metodología cuantitativa – cualitativa – mixta. Contiene la siguiente conclusión: Mediante la presente investigación se logró estimar la probabilidad de incumplimiento y la tasa de recuperación por tipo de cartera crediticia de los bancos estatales y privados haciendo uso del método de matrices de transición para el período 2010-2019. Estas fueron construidas con los datos del saldo de las operaciones que aún se encontraban vigentes doce meses después, con el mes de diciembre como período de referencia para cada año, a partir de la información registrada en SUGEF. Se estimó una matriz de transición por cada año del período de estudio y se evaluó la transición de los saldos de los créditos por categoría de riesgo y la migración que tienen con respecto del mismo mes del año anterior. Las matrices de transición fueron construidas para 5 sub-carteras: consumo, vivienda, vehículos, tarjetas de crédito, empresarial y el total de las operaciones formadas por estas 5 sub-carteras. Se seleccionaron 5 categorías de riesgo (A, B, C, D y E) para la estimación de las matrices de transición basadas en la clasificación de deudores del acuerdo SUGEF 1-05. Y la siguiente recomendación: La utilización de la metodología propuesta en esta investigación les permitirá a las entidades financieras tener herramientas adicionales para la gestión del riesgo de crédito, debido a que les permite comparar la probabilidad de incumplimiento estimada con el método de matrices de transición con otras metodologías utilizadas para el mismo objetivo, con el fin de realizar una mejor gestión del riesgo crediticio, ya que como se mencionó anteriormente, este es un riesgo inherente a la actividad bancaria y su materialización genera problemas de flujo de efectivo y afecta la liquidez de la entidad financiera. Disponer del saldo mitigador de las garantías de las operaciones crediticias permitiría calcular la pérdida en caso de incumplimiento (LGD) para así poder estimar la pérdida esperada, la cual corresponde a las

provisiones que deben mantener los intermediarios financieros a fin de hacer frente a los préstamos incobrables.

La segunda investigación consultada, escrita por Martínez, Granados y Mora (2011), para la Universidad Nacional de Costa Rica, con el tema *El financiamiento de la micro, pequeña y mediana empresa en la Región Brunca. El caso de los microempresarios del cantón de Pérez Zeledón*. Consta de los siguientes objetivos: Objetivo General: Investigar la accesibilidad que tienen los microempresarios del Cantón de Pérez Zeledón a los créditos disponibles en las entidades financieras. Y los siguientes Objetivos Específicos: Analizar la oferta de crédito disponible para el financiamiento de la micro, pequeña y mediana empresa del cantón de Pérez Zeledón. - Determinar la capacidad de las microempresas para ser sujetas de crédito por parte de los entes financieros cantonales. - Identificar la forma en que financian sus operaciones comerciales las microempresas del cantón de Pérez Zeledón. - Determinar el nivel de información que tienen los microempresarios sobre la oferta de créditos disponibles en el mercado financiero, para este tipo de empresas. - Conocer la percepción de los microempresarios sobre el riesgo de contraer deudas para financiar sus operaciones comerciales. Se aplica la metodología cuantitativa. Contiene la siguiente conclusión: Se evidencia que en el Cantón de Pérez Zeledón existe alta diversidad de entes financieros, representantes del sector público, privado, cooperativas y otras entidades financieras, dando a los microempresarios altas posibilidades de elegir entre variedad de opciones. Todas las entidades financieras entrevistadas, cuentan al menos con una línea de crédito abierta, con características específicas para el sector de las micros, pequeñas y medianas empresas. Las entidades financieras del sector privado, inician a percibir nuevas necesidades de servicios en el Cantón de Pérez Zeledón, tales como el leasing, restructuración de deudas y factores; son nuevos servicios que comienzan a tener gran incidencia en el cantón y las entidades las aprovechan para

tener dentro de sus servicios tales productos. Los bancos públicos, desde el punto de vista financiero, constituyen la mejor opción de crédito para los microempresarios de la zona de Pérez Zeledón, debido a que presentan las 166 tasas de interés en créditos para MIPYMES más bajas del mercado, con relación a las otras entidades financieras. En relación a las garantías solicitadas como respaldo del crédito para MIPYMES por parte de las entidades financieras, las garantías reales como bienes muebles e inmuebles son las que mayoritariamente solicitan las entidades. La garantía hipotecaria es la más prevaleciente e incentivada, con un 80% de cobertura en todas las líneas existentes, seguida la garantía prendaria con una cobertura de un 70%. Respecto a los costos de formalización, los bancos públicos ofrecen los costos más bajos en relación a los entes del sector privado. Con base en los documentos solicitados para un crédito, las entidades financieras públicas y privadas solicitan la mayor cantidad de documentos para la formalización de un crédito. En los documentos referentes a las garantías de crédito hipotecario, todas las entidades solicitan los documentos necesarios para verificar que no haya ninguna irregularidad con el registro y uso de la propiedad. Y la siguiente recomendación: La publicidad dirigida a la micro, pequeña y mediana empresa debe de ser más concreta con la promoción de todos los servicios que existen en cada uno de los programas gubernamentales, los cuales ofrecen ventajas como mejores condiciones de acceso y negociación a este sector empresarial, tanto a nivel económico – financiero, como a nivel comercial. En cada entidad financiera se debe contar con una atención más personalizada para las clientes que cumplen el perfil para un crédito MIPYMES, promocionando estas líneas de crédito, explicando las distintas maneras de acceder a éste y las ventajas que podrían obtener, con el fin de evitar la poca capacitación e información que se da actualmente a los microempresarios que deciden adquirir un crédito. Establecer una meta en colocaciones de créditos para micro, pequeña y mediana empresa, controlada por el gobierno, las cuales deben ser implantadas a cada una de las

entidades públicas del país, que trabajan con los programas gubernamentales especializados para este sector. Recomiendan que los montos de los créditos solicitados sean otorgados de forma escalonada, en el sentido de que se financien las diferentes etapas de los proyectos y no otorgar todo el monto de una sola vez. Unificar los criterios de la banca de desarrollo, buscando que se cumplan las mismas condiciones y costos en todo el sistema bancario público, sin que las políticas internas de cada ente afecten en aumentos y decrezcan los costos inherentes al crédito.

La tercera investigación consultada la realizan Barrantes, Gutiérrez y Monge (2016), en la Universidad de Tecnológico de costa Rica, con el tema FINANCIAMIENTO PARA LAS MIPYMES COSTARRICENSES CON ÉNFASIS EN EL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO (SBD).

Consta de los siguientes objetivos: Objetivo General: Conocer el panorama de financiamiento para las MIPYMES en Costa Rica desde la perspectiva de los empresarios y las entidades financieras, enfocado hacia el Sistema de Banca para el Desarrollo durante el período 2011 al mes de mayo de 2016. Y los siguientes Objetivos Específicos: Describir la percepción de representantes de las principales entidades financieras, públicas y privadas, con respecto a las opciones de financiamiento para las MIPYMES en Costa Rica; 2. Describir la percepción de los emprendedores o dueños de MIPYMES con respecto al acceso a financiamiento bancario en Costa Rica; 3. Determinar las ventajas competitivas obtenidas o factores de éxito y fracaso en los proyectos de MIPYMES costarricenses que aplicaron por financiamiento durante el período 2011 al mes de mayo del 2016; y 4. Identificar oportunidades de mejora para el sistema de financiamiento orientado a MIPYMES en Costa Rica al mes de mayo del 2016.

Se aplica la metodología cualitativa. Contiene la siguiente conclusión: Existe diversidad de productos a los cuales las MIPYMES pueden acceder entre las que se encuentran los créditos

de corto plazo, líneas de crédito resolutivas, tarjetas de crédito tanto para negocios como para personas y servicio de cambio de divisas. Se puede concluir que es fundamental para las entidades financieras, evaluar de forma personalizada las necesidades de los clientes. Entre los principales aspectos que se consideran se encuentran: el perfil del negocio, perfil del emprendedor, finalidad del financiamiento y determinar la fortaleza o complementariedad de las garantías que ofrece el cliente. Lo anterior con el fin de determinar si el SBD es su mejor opción o si lo es su oferta interna de créditos para MIPYMES. Las entidades financieras toman en consideración como criterios mínimos para el otorgamiento de crédito a MIPYMES en orden de relevancia, los siguientes requisitos: garantías reales, capacidad de pago, historial crediticio, antigüedad de la empresa, nivel mínimo de ventas. Si los empresarios son clientes del banco, nivel mínimo de empleados, si la MIPYME es dominante en su mercado, experiencia del empresario, entre otros. La mayoría de las entidades financieras catalogaron el aporte de garantías reales por parte del deudor como importante en la valoración del otorgamiento de crédito, dejando de lado la evaluación de la viabilidad del negocio. Se evidenció un vacío de información y procedimientos claros en cuanto a la información contable y planes de negocios por parte de las MIPYMES. Lo anterior obstaculiza el acceso al financiamiento formal. La mayoría de los representantes de las entidades financieras entrevistados manifestaron contar con una estrategia para dar a conocer los programas disponibles, así como los beneficios y requisitos para sus clientes. Esto se realiza mediante sus respectivas páginas web, volantes, revistas digitales y puestos en eventos empresariales dirigidos a MIPYMES. Sin embargo, si se toma en cuenta lo manifestado por los representantes de las MIPYMES, dichos medios no tienen gran impacto en la divulgación de los diversos programas ofrecidos, ya que para ellos son prácticamente desconocidos. Y proponen la siguiente recomendación: Es de suma importancia realizar estudios de mercados regionales periódicos, con

los cuales se puedan caracterizar a los emprendedores que gerenciarían MIPYMES en Costa Rica para conocer a cabalidad sus necesidades y preferencias en cuanto al acceso a financiamiento formal, a través del tiempo. Lo anterior se puede realizar por medio de convenios con universidades públicas para que sus estudiantes ayuden a realizar dichos estudios y aporten valor a las entidades por medio de información útil, en torno a acerca de los canales efectivos para comunicar sus iniciativas y atender de una mejor manera, al mercado constituido por emprendedores de MIPYMES costarricenses. En adición, con el fin de acceder al financiamiento bancario, las entidades financieras entrevistadas aconsejan a las MIPYMES llevar la información financiera, contable al día y en orden. Esto demuestra buena administración y credibilidad en los datos, además, representa uno de los insumos primordiales para evaluar la situación de la empresa y el otorgamiento del crédito. De esta manera, si la información financiera se encuentra desordenada o desactualizada, las probabilidades de recibir el financiamiento se reducen. Del mismo modo, recomienda establecer planes de inversión lo que evidencia administración, planeación y control sobre el uso de los fondos. En línea con lo expresado por los diferentes representantes de las instituciones financieras nacionales, es válido recomendar que el emprendedor y pequeño empresario debe llevar un orden contable periódico de la operación de su negocio. Asimismo, es de suma importancia contar con una estrategia clara y debidamente plasmada en un plan de negocios. Lo anterior se convierte en una base fundamental utilizada por los bancos para la aprobación de planes de financiamiento. Es de gran importancia que las entidades financieras inviertan más recursos en hacer una comunicación efectiva, que les permita abordar correctamente a los pequeños emprendedores. Esto debido a que las entidades externaron sus esfuerzos por llegar a este sector. Sin embargo, los mismos empresarios aseguraron no contar con el acompañamiento necesario, así como la falta de personalización de los créditos a las 68

necesidades de cada microempresa. Es decir, no se puede generalizar en cuanto al crédito a MIPYMES, se debe analizar cada caso por separado para ofrecer una alternativa viable y rentable para los pequeños emprendimientos que están iniciando sus actividades en el mercado.

1.2 Tesis Internacionales.

La primera investigación consultada escrita por Vergara (2011), para la Universidad de Guayaquil, con el tema *Análisis de las carteras de créditos orientados a la microempresa de los bancos privados del Ecuador 2009-2010*. Consta de los siguientes objetivos: Objetivo General: Analizar la tendencia de los créditos orientados hacia el sector microempresario por medio de la Banca Privada. Y los siguientes Objetivos Específicos: Conocer la intervención de la Banca en la economía. Reconocer la composición de los Bancos en el país y sus principales líneas de créditos. Estudiar el comportamiento de las carteras brutas e improductivas de los Bancos Privados de los créditos a los microempresarios.

Se aplica la metodología mixta. Contiene la siguiente conclusión: La Banca dentro de la economía tiene un importante rol, ya que ésta cuantifica la liquidez monetaria que existe en el mercado, por medio de la liquidez se puede regular la demanda de dinero y hacer controles en los demás indicadores económicos. Manejando bien la Oferta Monetaria se puede afectar a los precios de los productos hechos en el país, incluso los importados, y este precio afecta a una serie de cuantificadores económicos. Dentro de este sector se encuentra la Banca Privada, que es la que tiene mayor representación en recursos monetarios entre todas las instituciones del Sistema Financiero; estos Bancos hacen un papel de intermediadores de dinero, que funciona mediante captaciones y colocaciones de recursos monetarios, situaciones en la que es experta. Para poder colocar se necesita otorgar un crédito, este crédito a su vez está dividido en cuatro líneas de negocios, comercial, consumo, vivienda y microempresa. Esta división se da para apoyar y

mantener mayor control en las colocaciones, ya que no siempre la estructura de una será igual para todas las líneas. Y la siguiente recomendación: El manual de operaciones debería de ser creado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, más los expertos en créditos de las instituciones financieras y enviarlo, mediante resolución, para que sea adoptado por los Bancos Privados Nacionales. Esto beneficia a todos, ya que será estandarizado y se podrá conocer quiénes son los aptos para créditos. En el manual para otorgamiento de créditos deberían estar las siguientes medidas, las cuales considero que sean las principales: Una buena identificación de los microempresarios, medición de sus activos y coordinación de los montos máximos (estos deben ser respetados en todas las entidades del Sistema Financiero), y revisión exhaustiva de los requisitos presentados por los microempresarios. Sistema único de validación crediticia y perfiladora de riesgo, preferible con un modelo econométrico, con variables supervisadas por la Superintendencia de Bancos y seguros. Asimismo, las personas no consideradas aptas y que mantengan proyectos innovadores, se les podría otorgar un crédito con montos mínimos que no afecten los movimientos de la cartera bruta, ni improductiva. Que se mantengan sus carteras improductivas bajas y aplicar mecanismos fuertes de cobros, por medio de castigos con intereses altos para que el microempresario se dé cuenta de que no pagar le resultaría muy caro que pagar sus cuotas a tiempo.

La segunda investigación consultada fue escrita por Rodríguez (2018), para la Universidad de Este, con el tema *Financiamiento de Pymes Industriales y Dificultades en el acceso al crédito*. Consta de los siguientes objetivos: Objetivo General: Analizar las limitaciones que tienen las Pymes para acceder al financiamiento y el impacto que esto produce en sus proyectos, en el período 2015 -2016. Y los siguientes Objetivos Específicos: Realizar un diagnóstico de la situación económica, financiera y actual de las pymes para conocer su posición en el mercado. Analizar los

instrumentos para proveer financiamiento a las Pymes desde el sector público y privado. Señalar los requisitos, limitaciones y condiciones que tienen las Pymes para poder acceder al financiamiento externo. Identificar las principales fuentes de financiamiento que utilizan para poder desarrollar sus proyectos.

Se aplica la metodología mixta y contiene la siguiente conclusión: Las Pymes Industriales son una de las principales impulsoras del desarrollo económico del país. Son fuentes generadora y proveedoras de grandes empresas. Para un mercado exigente y cambiante es importante saber sus formas de financiarse. De hecho, el acceso al financiamiento ha sido identificado como uno de los más significativos retos para su supervivencia y crecimiento, incluyendo a las más innovadoras. En desigualdad con las grandes empresas que tienen mayor facilidad para obtener financiamiento a través de medios tradicionales, debido a que cuentan con mejores planes de negocios, más información financiera confiable y mayores activos. En el presente trabajo se describieron las distintas formas de financiamiento que utiliza una pyme industrial para poder llegar a concretar sus proyectos, aún con los impedimentos que puedan tener para acceder a un crédito externo. Y propone la siguiente recomendación: Es necesario contar con instituciones eficientes que brinden certeza respecto de los criterios y plazos. Un plan de incentivos para que las instituciones públicas en conjunto con el sector privado financiero puedan fomentar la producción y expansión de las pymes. Al mismo tiempo, incita a que éstas tengan un rol más participativo para acercarse a los bancos y explorar otros instrumentos financieros para poder cumplir con los proyectos que lleven a cabo. Es imprescindible llevar adelante un fuerte trabajo de difusión, asesoramiento, asistencia y acompañamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas. A través del trabajo del sector público en articulación con las cámaras sectoriales y regionales, debe trabajarse para darle

visibilidad a los instrumentos disponibles y diseñar otros que permitan fomentar la producción, con el fin de generar más y mejores puestos de trabajo.

La tercera investigación consultada fue escrita por Herrera, Millones (2021), para la Universidad de César Vallejo, con el tema Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

Plantea los siguientes objetivos: Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021. Y los siguientes Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre el carácter del prestatario y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021. Determinar la relación que existe entre el capital del prestatario y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021. Determinar la relación que existe entre la capacidad del negocio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021. Determinar la relación que existe entre los colaterales o garantías y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021. Determinar la relación que existe entre el ciclo económico de la pyme y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

Se aplica la metodología cuantitativa y propone las siguientes conclusiones: 1. Se encontró que la gestión de riesgo crediticio fue calificada como bueno según el 76% de los funcionarios encuestados de las agencias que comprenden la una zona de Lima en la entidad bancaria de estudio, siendo una de las dimensiones de mayor calificación el “carácter del prestatario”, seguido del “Ciclo económico de la pyme”, y el menor calificado fue el “colateral o garantías”. 2. Se encontró que el índice de morosidad en su mayoría está ubicado entre la escala mala (>12%) con un 56% y

en una escala regular ($>6\%$ y $\leq 12\%$) con un 44%, esto en referencia al índice de morosidad de cada uno de los 25 funcionarios que participaron de la presente investigación. 3. Respecto al primer objetivo específico, se encontró que el carácter del prestatario tuvo una relación positiva muy baja (0,183) según el Rho de Spearman, por lo que se tuvo que rechazar la primera hipótesis específica, lo que significa que el carácter del prestatario no contribuye en este período en el impacto al índice de morosidad. 4. Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que el capital del prestatario tuvo una relación positiva muy baja (0,024) según el Rho de Spearman, por lo que se tuvo que rechazar la segunda hipótesis específica; esto significa que el capital del prestatario no contribuye al impacto del índice de morosidad en este período. Y la siguiente recomendación: A la gerencia de créditos de la entidad bancaria, se le recomienda reforzar y concientizar a los funcionarios sobre la evaluación tanto del capital del prestatario como a la consideración de los colaterales y garantías afín de que pueda fortalecer las posibles contingencias que se pudieran suscitar posterior a la otorgación del crédito. A la gerencia general de la entidad bancaria, se le recomienda considerar implementar un mecanismo de cobertura de pago de cuotas a través de un seguro de protección, permitiendo que los clientes tengan el beneficio de un respaldo en sus pagos ante algún período que afecte su negocio por eventualidades o circunstancias externas, minimizando de esta forma el incremento del índice de morosidad y construyendo mejores relaciones con los clientes. A las entidades bancarias y financieras, se les recomienda introducir un análisis evaluativo por escenarios en todos sus procesos de evaluación, permitiendo así conocer la mínima capacidad de pago de sus clientes ante cualquier contingencia; con lo cual, le permitirá a la entidad diseñar financiamientos o refinanciamientos en situaciones fortuitas que pudieran atravesar sus clientes, de manera que estos procesos pudieran desarrollarse más rápidos y dinámicos sin necesidad de iniciar una nueva evaluación, cuando ya la situación de pago se nota deteriorada, por lo menos

como política ante contingencia de situaciones externas que pudieran afectar el negocio, como se suscitó ante la pandemia del Covid-19 y el confinamiento; de esta manera podían tener reacciones más activas y no reactivas como se dio en la realidad atravesada.

Justificación de la investigación.

Las organizaciones que tienen la posibilidad de ofrecer créditos se enfrentan, cada vez, a más presión por ser competentes en el mercado y contar con la capacidad de retener los clientes. Las diferentes estrategias que los bancos públicos como privados utilizan para regir dentro del sistema financiero, son de utilidad para poder prever situaciones, buscar soluciones asertivas dentro de situaciones que superen el comportamiento regular de la empresa, como ofrecer campañas de retención de clientes, entre otras cosas. Respecto a la situación de pandemia, las entidades financieras se ven en la necesidad de recurrir a alternativas para mitigar el impacto sobre la estabilidad económica de las personas deudoras de las mismas entidades financieras.

A lo largo de la historia humana, se han presenciado nueve diferentes pandemias, todas repercutiendo fuertemente en la vida cotidiana. Se ha experimentado situaciones que generan distintas crisis económicas a lo largo del tiempo, debido al cambio tan radical que las personas deben tomar drásticamente por cuestiones de supervivencia. Cuando sucede un evento de estos, se procede a investigar las razones, efectos, comportamientos, cambios permanentes en el diario vivir, entre otras cosas. Las empresas, los ministerios, la microempresa se vieron en la obligación de incapacitar a personas por 14 días por culpa de la pandemia de la Covid-19; cerraron los locales a una hora específica, crearon varias medidas de restricción, cerraron empresas o pausaron el servicio temporalmente, adaptaron nuevas medidas sanitarias, y todo esto para controlar la situación pandémica del país. Pero, debido a estas acciones, hubo bajas en los rendimientos

económicos de las empresas, lo cual obligó a estudiar comportamientos y los efectos, producto de la pandemia.

Las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica representan el 97% de tejido empresarial; son grandes generadoras de empleos. Las pymes llegan a generar hasta un 35% de empleo y su participación en el producto interno bruto es de 37%. Dado a que el país se ha visto en condiciones económicas realmente críticas, las empresas han enfrentado un reto luego de haber sufrido una pandemia por más de 2 años, para obtener la estabilidad de las diferentes actividades cotidianas que se vieron afectadas negativamente por el Covid-19. El objetivo es contar con una óptima recuperación económica, buscando ayuda en las empresas financieras para que soporten los gastos de inversión como en todo comienzo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen la justificación “indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante.” (p.40). Dicho apartado indica y justifica por qué se decide investigar el tema elegido, comprender la razón y dar respuesta a la problemática, con la plena convicción de comprender el beneficio que significa la ejecución del presente proyecto.

Es importante realizar esta investigación porque dichos análisis nos permiten dar a conocer la realidad a la que se debe enfrentar el Banco Nacional como empresa en cuanto a morosidad, rendimiento y rentabilidad, cuyo propósito es buscar las soluciones respectivas.

Conviene hacer un estudio exhaustivo sobre el comportamiento de las tasas básicas dadas por el Banco Central de Costa Rica y la tasa del Banco Nacional, con el fin de elaborar propuestas de mejora y planes que ayuden a recuperar el rendimiento en las carteras de crédito. Esto porque los créditos se efectúan con tasa compuesta $TB + \%$ para obtener los suficientes datos y llegar a la solución de la problemática. Si una empresa no es capaz de generar suficientes recursos para

abarcar las necesidades y gastos básicos de la empresa, no es sostenible por lo que quiebra. Cabe destacar que el Banco Nacional es una empresa con 108 años de trayectoria; es una institución muy sólida; sin embargo, no deja de verse afectada por la crisis sanitaria como durante el 2022.

Problema de la investigación.

La empresa en la que se enfoca la presente investigación es el Banco Nacional de Costa Rica, el cual cuenta con 108 años de fundación; es líder en muchos aspectos financieros a nivel nacional e internacional. Es una institución con amplio recorrido y ha liderado por décadas en rankings bancarios a nivel nacional e internacional. Pero, conviene analizar su impacto en el sector financiero en cuanto al comportamiento de sus rendimientos financieros para una mejor perspectiva, tanto de la empresa como del país en general. Cuenta con una amplia cartera de productos, tales como crédito empresarial, crédito personal y de vivienda en específico; representa el mayor peso en las finanzas de la empresa.

La oficina principal del Banco Nacional, escogida para desarrollar el tema de la presente investigación, se encuentra ubicada en San José centro, lugar donde transitan miles de personas diariamente. Su ubicación permite tener alta captación en el sector de productividad de comercio y servicios. Las pequeñas y medianas empresas tramitan sus créditos en dicha oficina y, además, cabe destacar que todos los trámites relacionados con créditos, sin importar el tipo del mismo, se deben formalizar en la oficina principal.

El planteamiento del problema de esta investigación es cuantitativo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se puede interpretar de la siguiente forma: “plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de la investigación”. (p.36) De acuerdo al concepto citado, el objetivo del planteamiento del problema es obtener la idea central de la investigación, estructurar el porqué es que se escoge el tema a desarrollar y cuáles son las

variables que se van a desarrollar. Puede ser visto como la base en la cual se empieza la investigación, ya que indica que es lo que se desea analizar. Por esto es importante elaborar el problema de la investigación desde el inicio para no ejecutar una investigación sin una línea o ruta de variables que se deban analizar.

Las entidades financieras en Costa Rica ofrecen distintos créditos para las empresas, las cuales tienen necesidades económicas para desarrollar algún proyecto. Las pequeñas y medianas empresas son la mayor parte de clientes que solicitan préstamos, bajo las distintas modalidades, para cubrir los gastos de operación. Este fenómeno se daba antes de que se presentara la crisis económica debido a la pandemia durante el periodo 2020-2021 y parte del 2022. En los últimos dos años, las problemáticas que enfrenta la economía de Costa Rica han repercutido en las actividades financieras; han generado un impacto negativo, principalmente. En el caso de las carteras de créditos y las tasas de interés en general, siempre van a cambiar según al comportamiento de la economía, son las variables por las que se identifica el rendimiento y el comportamiento de dichas carteras; razón por la cual, se propone investigar el siguiente problema de cara a la pregunta:

¿Cómo ha impactado la pandemia y la reactivación económica pospandemia en la rentabilidad de los créditos empresariales para pymes del sector productividad comercio-servicio de la oficina principal del Banco Nacional, durante el año 2022?

Objetivos.

Objetivo General.

- Analizar el comportamiento y efectos sobre la rentabilidad de la cartera de crédito para pymes del sector productividad comercio-servicios, como efecto de la reactivación económica

pospandemia, durante el período 2020-2022, en la Oficina Principal del Banco Nacional de Costa Rica.

Objetivos específicos.

- Analizar la situación financiera de la oficina principal del Banco Nacional durante los años 2020, 2021 y 2022, con el fin de determinar el impacto que ha tenido la cartera de crédito para pymes en el sector productividad comercio-servicios en la rentabilidad.
- Identificar el comportamiento de la cartera de crédito para pymes del sector productividad comercio-servicios en cuanto a ingresos, costos, rentabilidad y crecimiento, durante el período 2020 al 2022.
- Indicar las medidas adoptadas por el Banco Nacional a consecuencia de la pandemia y su efecto en la cartera de crédito para pymes del sector productividad comercio-servicios
- Identificar las medidas adoptadas por el gobierno a consecuencia de la pandemia y pospandemia y su efecto en la gestión financiera de la Oficina Principal del Banco Nacional
- Establecer una estrategia de reactivación de la cartera de crédito para pymes del sector productividad comercio-servicios, en la Oficina Principal del Banco Nacional para reactivación de esta cartera en la pospandemia.

Proyecciones de la investigación.

La presente investigación pretende dar a conocer la situación sobre el rendimiento, rentabilidad y morosidad que presenta el Banco Nacional respecto a los créditos para pymes en sector productividad comercio-servicio. Obtener los datos de cuánto ha variado las tasas de interés y tasas básicas y registrar en gráficos en cuánto afectaron a la cartera de crédito. Determinar cuán alto ha sido el impacto sobre el rendimiento del Banco Nacional, luego de haber experimentado

una pandemia por casi 2 años, cuyo propósito es determinar qué tanto afecta una pandemia en la situación económica de una institución tan sólida como es el Banco Nacional de Costa Rica.

Alcances.

Este proyecto se enfoca en analizar el comportamiento y los efectos que han sufrido la rentabilidad, comportamiento y rendimiento de los créditos empresariales asignados al sector productividad comercio-servicios. Se mencionan los siguientes alcances de esta propuesta:

- Realizar un análisis comparativo sobre las tasas que ofrece el Banco Nacional para los créditos de pymes, obteniendo el porcentaje de variación.
- Conocer y analizar las tasas de rendimiento y morosidad sobre los últimos do años debido a la crisis financiera.
- Conocer la cantidad de colocaciones por año y así generar un análisis comparativo para evaluar el impacto por la pandemia.

Limitaciones.

- Como la información que se va a solicitar es sensible, por lo tanto es muy poco tiempo para poder acceder a toda la información requerida
- No existe suficiente información relacionada al tema, debido a que es una situación bastante actual.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Con el paso del tiempo la economía nacional e internacional se ha ido desarrollando de tal manera que la caducidad de la pandemia propició la oportunidad de poder emprender nuevos negocios y los ya existentes intentan crecer un poco más. Cuando se genera dicha situación es una oportunidad para las entidades financieras de poder intervenir y ofrecer a las empresas la oportunidad de financiar los proyectos.

Las pequeñas y medianas empresas son emprendimientos que se han visto en la necesidad de apoyarse en un financiamiento y son parte importante en la actividad crediticia de los intermediadores. En el caso del Banco Nacional ha sido líder por varios períodos en la colocación de créditos de todas sus ramas y muy enfocado en colaborar con las pequeñas y medianas empresas del país.

En los créditos para las pymes se generan campañas cada cierto período que sea de ayuda para los emprendedores; en dichas campañas ofrecen tasas de interés diferenciadas que son más bajas que las regulares, cuando no se está dentro de las campañas. La iniciativa es para ofrecer esa diferencia ante otras entidades intentando mantener una cartera amplia de crédito y seguir posicionándose como la primera entidad estatal en posicionamientos de créditos.

Es necesario comprender los conceptos principales con los que se logra desarrollar la investigación; además, es importante determinar qué indicadores son tomados en cuenta por parte de la empresa para poder actuar ante la situación de pandemia.

Sistema Financiero de Costa Rica.

El sistema financiero de Costa Rica tiene como propósito la correcta regulación de los mercados, activos financieros y las entidades financieras; el mismo es regulado por la CONASIFF,

la cual cuenta con una gran cantidad de empresas inscritas, comprende todas las instituciones (sea gubernamentales financieras o no), mercados y los activos financieros, supervisando que todo el dinero que aportan los inversionistas sea otorgado a los solicitantes de créditos. El objetivo es lograr la buena administración y buen balance entre el exceso y la falta de dinero. Un ente importante son los Bancos, ya que son los intermediarios entre estas dos situaciones. Los Bancos se encargan de llevar el control y saber distribuirlo.

La CONASIFF se divide en Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Superintendencia SUGEVAL, SUPEN Y SUGESE, y es la que está al mando de las superintendencias que regulan al sistema financiero; estos órganos son los encargados de controlar cada área para que el sistema financiero sea capaz de cumplir con los propósitos y el país cuente con regulaciones y leyes que permitan el buen funcionamiento de la economía. Las entidades adscritas son dos bancos comerciales estatales, 11 bancos privados, 21 organizaciones cooperativas de ahorro y crédito, un banco creado por ley especial, cinco empresas financieras no bancarias, una caja de ahorro y préstamo, dos entidades autorizadas de vivienda, tres casas de cambio y una entidad especializada de segundo piso, siendo en total 47 entidades que se encuentran adscritas al sistema financiero.

SUGEF.

La SUGEF cuenta con ocho funciones principales para regular de manera acertada el sistema financiero del país; son las siguientes:

1. Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
2. Supervisar las operaciones y actividades de las entidades bajo su ámbito de acción.

3. Proponer al CONASSIF las normas generales necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
4. Calificar a los intermediarios financieros en función de aspectos relacionados con gobierno corporativo, gestión de riesgos, situación financiera y económica, legal o de operaciones y cumplimiento legal y regulatorio, entre otros.
5. Supervisar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica, a participar en el mercado cambiario.
6. Promover las normas generales y directrices que estime necesarias para velar por la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
7. Presentar informes de sus actividades de supervisión al CONASSIF.
8. Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le correspondan, de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes.

Acuerdo SUGEF 1-05.

El acuerdo SUGEF1-05 corresponde al “Reglamento para la clasificación de deudores”, busca poder clasificar a los deudores y poder cuantificar el riesgo de crédito, con la finalidad de proteger la estabilidad de la empresa u oficina. Todas las entidades bajo la regulación de la SUGEF deben cumplir con dicho acuerdo; solo se exceptúan las que no pertenezcan a esta superintendencia. Se deben crear clasificaciones de acuerdo con los comportamientos moratorios para cumplir con el objeto del acuerdo. Es por esto que existen dos grupos; el grupo 1, determina quiénes son los deudores que sobrepasan el límite del monto adeudado que define la Superintendencia. Y los del grupo 2, son los deudores que pueden igualar ese límite, mas no lo sobrepasan. Cabe destacar que en la suma de los saldos adeudados se deben excluir garantías, operaciones back to back, cartas de crédito y avales.

En el siguiente cuadro se logra ver cómo se clasifican los deudores, según los parámetros de morosidad. Siempre que el deudor cuente con autorización vigente para ser consultado en Centro de Información Crediticia (CIC) puede clasificarse, de lo contrario no se puede.

Table 1 Comportamiento pago histórico.

| Categoría de Riesgo. | Morosidad | Comportamiento de pago histórico. | Capacidad de pago. |
|----------------------|---------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| A1 | Igual o menor a 30 días. | Nivel 1 | Nivel 1 |
| A2 | Igual o menor a 30 días. | Nivel 2 | Nivel 1 |
| B1 | Igual o menor a 60 días, | Nivel 1 | Nivel 1 o Nivel 2 |
| B2 | igual o menor a 60 días | Nivel 2 | Nivel 1 o Nivel 2 |
| C1 | Igual o menor a 90 días. | Nivel 1 | Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 |
| C2 | Igual o menor a 90 días. | Nivel 2 | Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 |
| D | Igual o menor a 120 días. | Nivel 1 o Nivel 2 | Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4 |

Fuente: SUGEF, pág. 10, 2019.

SUGEVAL.

Esta institución estatal se encarga de regular los mercados de valores del país. Debe garantizar la transparencia, los precios deben ser asignados de forma apropiada y se debe brindar protección a los inversionistas. Esta superintendencia cuenta con una lista de los participantes autorizados para ofrecer productos o servicios en el mercado costarricense. Los ejes que orientan su accionar corresponden a regular, fiscalizar y difundir información y educación al público para que se puedan cumplir los objetivos establecidos por la Ley Reguladora del Mercado de Valores.

Ejes de la SUGEVAL.

- **Regulación:** El propósito es que haya reglas claras de actuación ante distintos escenarios.
- **Fiscalización:** Tiene como fin poder verificar que la normativa se cumpla, se realicen monitoreos a los mercados de valores y participantes
- **Difusión de información y educación al público:** Busca que el inversionista cuente con la información básica para que tome decisiones acertadas. Se realizan actividades de educación y algunos productos y servicios informativos.

SUPEN.

La SUPEN es la institución encargada de regular, fiscalizar, autorizar y supervisar los fondos para pensiones de los costarricenses y parte de dicha función es solucionar cualquier duda respecto a la administración de los fondos o a quiénes se les otorga. Sus objetivos principales son los siguientes:

- Vigilar la gestión de los participantes del SNP, mediante un modelo de supervisión basado en riesgos para proteger los intereses de los afiliados y pensionados.

- Fortalecer el sistema de pensiones mediante un marco jurídico que promueva una mayor cobertura y protección para los afiliados y pensionados.
- Empoderar al afiliado y pensionado dotándolo de información y herramientas para mejorar su educación previsional.
- Fortalecer la gestión institucional mediante la mejora de sus recursos y procesos para la óptima prestación de los servicios.

SUGESE.

La SUGESE busca ofrecer a los seguros un mejor y fácil funcionamiento y desarrollo, generando que la oferta de los mismos sea confiable y transparente. Se crea el siete de agosto del año 2008; esta institución es la encargada y responsable de supervisar, autorizar y regular las personas físicas o jurídicas que se vean involucrados en ofrecer los servicios de las diferentes aseguradoras. Cuenta con tres claros objetivos:

- Regular y supervisar: Profundizar la aplicación de las buenas prácticas internacionales.
- Organizar: Impulsar la mejora continua de la organización.
- Divulgar¹: Facilitar el conocimiento del mercado de seguros al consumidor y partes interesadas.

Razones Financieras.

Las razones financieras permiten conocer la situación de la entidad financiera por medio de la cuantificación, medición y evaluación de las actividades empresariales, con el propósito de determinar la capacidad de la empresa afrontando todas las obligaciones. Es de alta importancia ya que en escenarios como la crisis de la pandemia, es el referente ideal para conocer el estado de la empresa, saber cómo se vio afectada y, a su vez, poder crear planes que aporten a estabilidad o

recuperación de la misma. Es de interés poder aplicarlo en esta investigación, con lo cual se logra evaluar la situación de la cartera crediticia pymes.

Las razones financieras se ven segmentadas en categorías para poder tener el alcance de todas las áreas que son fundamentales en la situación de la empresa. Se detallan las cinco categorías.

Razón de liquidez.

Con la razón de liquidez o solvencia se puede determinar la capacidad de pago que posee la empresa a nivel general, con la cual puede enfrentar todas las obligaciones. Esto permite determinar la estabilidad financiera y descartar o identificar las posibilidades de caer en quiebra. Se busca no llegar a una sobrelíquidez, porque a pesar de sonar positivo no siempre resulta serlo; se trabaja por cumplir con un equilibrio.

Indicadores de gestión.

Los indicadores de gestión son una herramienta de alta importancia dentro de los análisis que se realizan a las diferentes metas que la empresa desee evaluar y poder determinar el comportamiento y cumplimiento del objetivo inicial del proyecto. Cáceres (2019), define los indicadores de gestión como un indicador de gestión que permite determinar el comportamiento de una organización mediante una expresión cuantitativa, vinculando a toda la empresa en su conjunto; su importancia radica en la contribución rápida y proactiva de la administración de la empresa, haciendo posible la comparación de resultados con metas propuestas (pág. 8)

La herramienta sobre los indicadores de gestión brinda beneficios tales como dar el seguimiento adecuado de rendimiento y cumplimiento, capacidad de medir las variaciones debido a condiciones atípicas, como durante la pandemia, por ejemplo; sirve como una guía para el cumplimiento de los objetivos, entre otros. Son herramientas que hoy en día se les puede sacar

mucho provecho, debido a las situaciones tan cambiantes de las entidades financieras, cuando suceden casos que no son controlables.

Los indicadores son esenciales en el análisis de variaciones sobre los rendimientos crediticios, ya que permiten mejorar la planificación de las diferentes propuestas que las pymes desean realizar. Se deben enfocar en el área a evaluar, ya que dependiendo de lo estudiado se pueden usar indicadores individuales o globales.

Se sigue una ruta metodológica para establecerlos como se indica en la tabla 2.1, adjunta en los anexos; a partir de dicha guía, se crean los indicadores coherentes al objeto de análisis. Es importante poder definirlos adecuadamente para que los resultados sean precisos, según la problemática en estudio, cuyo propósito es evitar propuestas que no aporten al mejoramiento de los mismos.

Gestión financiera.

La gestión financiera tiene como fin planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes actividades económicas que son parte del flujo de efectivo, para lograr crear un balance entre el riesgo y la rentabilidad, con decisiones a corto plazo. Sus principales funciones son determinar las estructuras de los activos, estudiar el financiamiento o estructura de la entidad, preparar y también analizar toda la información financiera.

Cáceres (2019), menciona algunas de las funciones de la gestión financiera:

“La función financiera implica también las siguientes responsabilidades por la administración eficiente del capital de trabajo, producción, manejo y flujo adecuado de la información contable y financiera; selección y evaluación de inversiones a largo plazo especialmente a los activos fijos, así como por la consecución y manejo de fondos requeridos por la empresa. Cabe mencionar que todos los esfuerzos de la gestión financiera deben tender a un fin

que consiste en maximizar el valor de la empresa. Se considera eficiente a la gestión financiera en el momento que se maximiza el valor de la empresa, lo cual se refleja en el aumento de la rentabilidad de accionistas e inversionistas. Sin embargo, la valoración empresarial constituye un proceso cuantificable complejo, en el caso de sociedades por acciones, el valor viene definido por el precio de mercado de cada acción, el promedio de dichos valores refleja el éxito o fracaso de la gestión financiera.”

La complejidad y la importancia de la función financiera siempre están sujetas a las condiciones de la empresa como el nivel de desarrollo en el que se encuentra y el tamaño de la misma. Va a requerir más herramientas y partes para poder cumplir exitosamente en caso de que la empresa sea de un tamaño considerado. Sus partes pueden ser los tesoreros, análisis financieros, contadores, auditoría, proyectos o presupuestos.

Indicadores de gestión financiera.

Los análisis de los indicadores están basados en implementar técnicas analíticas y herramientas de los estados financieros para, así, obtener datos relevantes que permitan evaluar la situación económica de la empresa y, a partir de los resultados, se plantean estimaciones para la toma de decisiones. Los indicadores financieros se dividen en cuatro grupos:

Tabla 2. Indicadores de gestión financiera.

| | |
|---|---|
| <p>1. Indicadores de cumplimiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Solvencia. - Cobertura de depósitos. - Límite de gastos de captaciones - Reservas para préstamos incobrables. - Concentración crediticia. |
|---|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Límite de préstamos fiduciarios. |
| 2. Calidad de activos. | <ul style="list-style-type: none"> - Índice de morosidad mayor a 8 días. - Índice de morosidad mayor a 30 días. - Incobrabilidad. |
| 3. Solvencia | <ul style="list-style-type: none"> - Patrimonio comprometido por cartera en mora. - Patrimonio comprometido por créditos clasificados adversamente. |
| 4. Gestión administrativa- Rendimientos y costos. | <ul style="list-style-type: none"> - Margen de intermediación. - Eficiencia Administrativa. - Eficiencia Operativa. - Rentabilidad sobre activos productivos. - Rentabilidad sobre activos netos promedio. - Rentabilidad patrimonial. |

Fuente: Elaboración propia.

Los indicadores de gestión financiera son herramientas útiles para poder determinar la situación de la empresa; pero en el caso del presente proyecto, solo serán necesarios algunos

indicadores, debido a que la investigación se concentra en un área específica de una empresa tan amplia como es el Banco Nacional.

Rentabilidad.

Las empresas buscan obtener ganancias sobre los productos que ofrecen para poder sustentar su funcionamiento. Esto se ve en los sectores del Banco Nacional, no todos aportan el mismo porcentaje sobre la rentabilidad del banco; sin embargo, en el caso de Oficina principal del Banco Nacional, en el Departamento de Crédito es el que más rentabilidad aporta. No es específicamente el sector de pymes quien se desarrolla en la presente investigación, pero sí es parte, y suma al porcentaje que más genera a la institución.

¿Qué es un crédito?

Un crédito es toda operación financiera en la que un ente procede a realizar la solicitud de un préstamo por un monto determinado, con el compromiso de pagar mensualmente una cuota en la que se le incluyen los intereses por dicho préstamo; se debe contar con alguna garantía, sujeto a cobro por morosidad, entre otras cosas, con la finalidad de compensar al que otorga el crédito. Con el crédito, las empresas logran cubrir necesidades como vivienda, un medio de transporte, aporte de capital para una empresa, refundición de deudas, entre otros. En síntesis, el acreedor le da el dinero al deudor y luego el deudor le devuelve el dinero prestado más los intereses al acreedor, según monto adeudado y tiempo de prestación.

Es importante mencionar que los créditos se pagan en diferentes plazos, pero si se escoge un plazo de 40 años va a pagar más que si lo pagase en un plazo de 20 años por temas de intereses.

Tipos de créditos.

Crédito empresarial.

Los créditos empresariales son herramientas financieras que se dirigen al sector empresarial, las cuales dependiendo de sus necesidades van a adquirir el servicio y es visto como una opción para manejar mejor el capital de trabajo. Se dividen en varios tipos, los cuales se enfocan en los diferentes bienes y servicios que ofrece el Banco, ajustándose a las necesidades y requisitos para poder solicitarlo. Las tasas varían debido a que no toda empresa cuenta con el mismo poder adquisitivo; por eso las tasas deben ajustarse según sean las utilidades de la entidad solicitante. En este proceso siempre están involucradas dos partes: quien presta dinero y quien lo solicita, siendo una operación compartida.

Según Pardo (2019) lo define como “El Crédito Empresarial es una solución versátil que se ajusta a las necesidades particulares de los empresarios de los distintos sectores de la economía. Permite financiar las necesidades de capital de trabajo a través de programas de crédito para adquisición o mejoras tecnológicas.” (p.25)

Créditos hipotecarios.

El crédito hipotecario se otorga y clasifica así porque se destina a la compra de un terreno, propiedad con construcción, terrenos para construcción de lugares de trabajos para las empresas, entre otros bienes raíces. Son créditos que se cancelan a corto o a mediano plazo según la capacidad de pago. Los créditos hipotecarios son los más solicitados debido a los altos costes de los bienes raíces en Costa Rica y en muchos países a nivel mundial. Estos créditos se aprueban cuando el solicitante cumple los requisitos y no se presta el 100% del monto solicitado.

Crédito de consumo.

Todo aquel crédito solicitado para cubrir alguna necesidad o simplemente por gusto de una persona, se cataloga como consumo. Este tipo de crédito se debe cancelar en un período corto, en el cual no supera los 4 años plazo, esto debido a que el monto no es tan alto.

Reactivación económica.

Se le conoce como reactivación económica al proceso de un país que busca que crezca la economía, luego de sufrir una crisis financiera. Generalmente, se implementan nuevas estrategias que beneficien el comercio y mejore los indicadores financieros, que se vieron afectados. Dicho proceso se debe realizar gradualmente; es decir, no se logra reactivar la economía de un país completo en corto plazo. Esto se debe a que implica retomar actividades productiva que, como en caso de la pandemia, se vieron afectadas y cerradas por protocolos, como ocurrió en Costa Rica con el regreso a clases presenciales, trabajo presencial, medios de transportes públicos con aforo de hasta el 100%, entre otros.

Pandemia.

Las enfermedades suelen ser contagiosas y por esto abarcan gran parte de la población; por esto, puede llegar a suceder una pandemia. Se trata de una situación de emergencia mundial por un brote desmedido alguna enfermedad altamente contagiosa y mortal, en la mayoría de los países del mundo. Las pandemias son un gran golpe para la realidad económica de un país, debido a los cambios que genera sobre el mismo. Son situaciones donde no se sabe cómo van a evolucionar y qué tanto vaya a perjudicar a los distintos sectores; por lo que se debe de tomar las medidas en cuanto al comportamiento y siempre contar con un plan que logre minimizar los impactos negativos sobre el país.

Según la Real Academia Española, (2021) el término pandemia se define como “Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región” <https://dle.rae.es/pandemia>

Es claro que las personas, el mundo entero no estaba preparado para un escenario como el que se vivió principalmente durante el periodo 2020-2021 y parte del año 2022, ya que son casos que se han dado en diferentes décadas y con muchos años de por medio. Lo importante es tener la capacidad de que la empresa se ajuste lo más posible a los alcances del momento y que así no se vea en la necesidad de cerrar y perjudicar a más personas. Las entidades financieras son de las principales que deben crear ciertas estrategias para brindar oportunidad a que las personas deudoras se restablezcan y no incurran en morosidad: claro está que siempre existe un porcentaje que no logra recuperarse durante el período de gracias otorgado y se suman a los índices de morosidad.

Entidades financieras.

Son entidades que se encargan de ser los intermediarios en los aspectos financieros por medio de la oferta de productos; estas se encargan de llevar el adecuado manejo del dinero y otorgar o recibir beneficios a cambio de los servicios prestados. Forman parte del sistema financiero: los bancos, cooperativas, cajas de ahorro, algunas son autorizadas para tener acceso al dinero de los clientes y así lograr obtener el dinero de los ahorrantes para hacer reinversiones, por medio de cuentas de ahorro, seguros, depósito a plazo, fondos de inversión, entre otros. Estas empresas financieras se encargan de ofrecer productos para reactivar la inversión, como por ejemplo los créditos, tarjetas de crédito, cuentas de crédito, entre otros. Son las encargadas de ofrecer a gran cantidad de personas o agrupaciones, los diferentes servicios, todos con la finalidad de ofrecer cubrir las necesidades o gustos de los demás.

Están obligadas a contar con sistemas de seguridad altos, debido a la información tan sensible que estas pueden manejar, mediante distintas operaciones. Toda información relevante para operaciones con los clientes debe ser transmitida de manera clara y específica para no crear confusión y conflictos de intereses.

Estas pueden ser clasificadas como entidades de crédito, entidades de aseguradoras y entidades de servicios de inversión, cada una correspondiente según las normativas dispuestas y según las regulaciones del caso. Es por esto que debido a la gran magnitud de operaciones y recursos que se administran, deben existir legislaciones de vigilancia y control de las mismas. Son un pilar fundamental tanto en la economía nacional como en las otras economías internacionales; son conceptos que se comprenden en todos los países.

Pequeñas y medianas empresas.

Las pymes son empresas que se encargan de comerciar productos dependiendo del sector al que se enfoquen, como las grandes empresas lo hacen. Como lo dice su nombre, se diferencian por el tamaño de la organización, cuyos requisitos y características competen a una empresa micro. Son parte fundamental dentro de la economía costarricense ya que han sido de los mayores importadores desde hace cinco años; existen muchas pequeñas empresas en Costa Rica, lo que hace posible que superen a algunas de las macroempresas. Son los principales clientes de las entidades financieras y un pilar importante para el desarrollo económico del país. En el caso de la Oficina principal del Banco Nacional no es la excepción, ya que en el Área de Banca y Desarrollo se destaca que el sector de pymes es de los más fuertes que aportan a los rendimientos positivos de la entidad.

Las pequeñas y medianas empresas se determinan según la cantidad de empleados, sus ventas anuales y la inversión en maquinaria. Están conformadas por poco personal que no superan

los 250 empleados, con inversiones en maquinaria que no superen los 500.000 dólares y que las ventas anuales vayan desde 250.000 dólares hasta el 1.000.000 de dólares. Las pymes son parte esencial dentro de la economía del país por varias razones, pero principalmente son los más grandes generadores de empleos. Las empresas pymes nacen de toda persona o grupo de persona con el deseo de emprender para mejorar la situación económica a la que se enfrentan.

Estados financieros.

Los estados financieros son la herramienta que se utiliza para presentar los movimientos contables de la empresa anualmente para obtener un análisis de la situación financiera. También son conocidos como estados contables, informe financiero o estados anuales. Permiten tener un control sobre los resultados económicos y con estos se puede definir año a año, si han generado más utilidades o si han bajado las utilidades. Los Estados Financieros se deben realizar cuidadosamente, ya que van a influir en el accionar de la empresa, en caso de tener que realizar un ajuste para el crecimiento de la empresa.

Análisis Vertical.

El análisis porcentual puede utilizarse para mostrar la composición y estructura de los estados financieros. El análisis vertical establece la relación porcentual que guarda cada partida del estado con respecto a la cifra total o principal en un mismo período (Salas, 2019; p.37).

Con la ayuda de este análisis se puede determinar cuánta participación hay de cada cuenta en relación directa con el 100% de los resultados en un Estado Financiero. Toda cuenta es importante dentro del estado; sin embargo, algunas cuentas tienden a generar más presencia e impacto en cuanto al alcance de los objetivos. Es con la ayuda del análisis vertical que se identifica las cuentas más destacadas dentro de los estados y su influencia en los resultados de la empresa.

Análisis Horizontal.

El análisis horizontal permite comparar las cuentas en los estados financieros en distintos períodos o fechas. Es necesario contar con varios estados financieros para elaborarlo; lo cual se ajusta perfecto para el tipo de estudio que se realiza en este documento.

El análisis horizontal permite determinar la magnitud e importancia relativa de las variaciones registradas en los estados, a través del tiempo, con la finalidad de identificar las tendencias de crecimiento, estabilidad, o disminuciones que muestran las partidas de ingresos, costos, gastos, activos, pasivos y patrimonio. Los cambios y tendencias pueden ser calificados como favorables o desfavorables, al compararse y relacionarse con otras partidas contenidas en los estados financieros (Salas, 2019; p.29).

Se espera obtener con claridad las variaciones significativas que se generaron en los Estados Financieros del 2020, 2021 y 2022, como efecto de la pandemia y en su proceso de reactivación económica.

Acuerdo SUGEF 24-000.

El acuerdo SUGEF 24-000 busca juzgar cuál es la situación financiera en la que se encuentra la empresa objeto de análisis. Se definen los diferentes riesgos que hay para cumplir con este objetivo: riesgos de solvencia, liquidez, por variación en las tasas de interés, riesgo cambiario, de crédito y riesgo operacional. Es un acuerdo fundamental para todas las empresas sujetas a la SUGEF, pero también les brinda la oportunidad de valorar el panorama de una manera más específica y con la posibilidad de identificar puntos de fallo.

Riesgo de solvencia.

Según la SUGEF (2021), el riesgo de solvencia se define de la siguiente manera:

Se presenta cuando el nivel de capital de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial. La determinación de las pérdidas estimadas se basa en la calidad y estructura de los activos de los intermediarios financieros, por lo tanto, el riesgo de solvencia incluye el riesgo de los activos (p.5).

Riesgo de liquidez.

Según la SUGEF (2021) define el riesgo de liquidez de la siguiente forma: “Se origina cuando la entidad financiera no posee los recursos líquidos necesarios para atender sus exigibilidades u obligaciones con terceros en el corto plazo.” (p.5)

Riesgo por variación de tasas de interés.

La SUGEF (2021), define el riesgo por variación de tasas de interés, en estos términos:

Se define como la posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro del libro bancario (cartera de inversión), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad. (p.5)

Riesgo de tipo de cambio.

La SUGEF (2021) define el riesgo de tipo de cambio como: “Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio; y los montos correspondientes se encuentran descalzados. Está compuesto por los riesgos de conversión, riesgos de posición en moneda extranjera y riesgos de transacciones” (p.5)

Riesgo de crédito.

La SUGEF (2021) define el riesgo de crédito como: “Surge de la posibilidad de que un deudor no pague.” (p.5) Se resumen en que no se sabe cuándo una persona no va a poder cumplir

con las obligaciones de deudor a pesar de haber colocado el crédito pasando todos los requisitos necesarios para poder adquirirlo.

Riesgo operacional o de funcionamiento.

La SUGEF (2021) define el riesgo de crédito como: “Se origina cuando los sistemas de información gerencial son inadecuados, cuando existen problemas operacionales, debilidades en el control interno, fraude, et.” (p.5) Este riesgo va más relacionado al comportamiento de la empresa.

Método CAMELS.

Este método CAMELS se utiliza para llevar a cabo el acuerdo SUGEF 24-00; por eso, se emplea para tener un panorama claro de cómo se encuentra la situación financiera y económica de la empresa. Sus siglas significan las variables a analizar para cumplir con el objetivo, por lo que se evalúa el capital, los activos, el manejo de gestión, evaluación de rendimientos, la liquidez y sensibilidad ante riesgos de mercado. De este método, se puede tener el modelo y el modelo cualitativo.

Modelo Cuantitativo.

La SUGEF (2021) indica que para la evaluación CAMELS: “El elemento de capital será evaluado como un indicador, y los elementos de activos, manejo, evaluación de rendimientos, liquidez y sensibilidad a riesgos de mercado, serán evaluados con dos indicadores.” (p.6)

Capital.

Este es el primer elemento que se evalúa, con la ayuda de los indicadores de compromiso de capital; posteriormente, se clasifican en los siguientes grupos de acuerdo con la puntuación:

Table 3. Grupos por nivel de morosidad.

| Cartera con morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa. | Nivel normal | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |
|---|---------------------|-------------------------------------|------------------------------------|----------------|
| Compromiso patrimonial. | Igual o menor a 0% | Igual o menor a 10% pero mayor a 0% | Igual o menor 20% pero mayor a 10% | Mayor a 20% |

Fuente: SUGEF (2021).

Activo.

Este es el segundo elemento a evaluar y se realiza el análisis de la relación entre la cartera y la morosidad mayor a 90 días, más cobro judicial. Se cuenta con grupos de clasificación correspondiente a la puntuación.

La población es la cartera crediticia de pymes comercio y servicios, por lo que se escoge y utiliza el modelo paritario 1. La SUGEF (2021) lo define de forma siguiente:

Los intermediarios predominantemente orientados hacia modelos de negocio de crédito minorista en las actividades de consumo, tarjetas de créditos, vehículos, vivienda residencial y Sistema de Banca de Desarrollo. Se tendrá como un modelo de negocio predominante enfocado hacia banca minorista aquel cuya proporción para este tipo de cartera represente más del 60% del portafolio crediticio total.

Table 4. Paritario 3 Diversificado.

| | Nivel normal | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |
|--|---------------------|----------------|----------------|----------------|
| | | | | |

| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|--|---|----------------|
| Paritario3 (Diversificado) | Igual o menor a 4% | Igual o menor a 10% pero mayor a 4% | Igual o menor a 15% pero mayor a 10% | Mayor a 15% |
|-------------------------------|-----------------------|--|---|----------------|

Fuente: SUGEF (2021).

Manejo de gestión.

La SUGEF (2021) indica que el manejo de gestión se entiende como: “La evaluación del elemento de manejo se efectuará con los índices de canalización de recursos y gastos de administración sobre utilidad bruta.” (p.8)

Tabla 5. Manejo de gestión.

| | Nivel normal | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |
|--|-----------------------------------|---|--|--------------------------------|
| Activo productivo de intermediación / Pasivo con costo. | Mayor o igual a 0.95 veces | Mayor o igual a 0.85 veces, pero menor a 0.95 veces | Mayor o igual a 0.75 veces, pero menor a 0.85 veces | Menor a 0.75 veces |
| Gastos de administración/utilidad operacional bruta. | Menor o igual a 5%/(P/8+5%) | Mayor que 5%/(P/8+5%) pero menor o igual que 100% | Mayor que 100% pero menor o igual que 15%/(P/8+15%) | Mayor que 15%/(P/8+15%) |

Rendimiento.

El rendimiento es el cuarto elemento a evaluar, y la SUGEF (2021) indica que:” La evaluación de rendimientos se hará por medio de la relación entre la utilidad acumulada trimestral sobre el patrimonio contable promedio trimestral.” (p.8). Y se evalúan con los siguientes parámetros:

Tabla 6. Rendimiento

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

Fuente: SUGEF (2021).

Liquidez.

La liquidez es el quinto elemento que se evalúa, la SUGEF (2021) indica que:

El elemento de liquidez contendrá el calce de plazos a un mes y el calce de plazos a 3 meses, cada uno de ellos separado en moneda nacional y moneda extranjera, y ajustados por la volatilidad de las cuentas corrientes y depósitos de ahorro a la vista con el público. En el cálculo

de estos indicadores deberá seguirse el “Procedimiento para el Cálculo del Calce de Plazo a Uno y Tres Meses Ajustado por Volatilidad”. (P.9)

Se utilizan los siguientes parámetros:

Tabla 7. Liquidez

| | Nivel normal | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |
|---|----------------------------|--|--|-----------------------|
| Calce de plazos, a un mes en moneda nacional, ajustado por la volatilidad | Mayor o igual a 1.00 veces | Inferior a 1.00 veces, pero mayor o igual a 0.83 veces | Inferior a 0.83 veces, pero mayor o igual a 0.65 veces | Inferior a 0.65 veces |
| Calce de plazos, a un mes en moneda extranjera, ajustado por la volatilidad | Mayor o igual a 1.10 veces | Inferior a 1.10 veces, pero mayor o igual a 0.91 veces | Inferior a 0.91 veces, pero mayor o igual a 0.72 veces | Inferior a 0.72 veces |
| Calce de plazos, a tres meses en moneda nacional, ajustado por la volatilidad | Mayor o igual a 0.85 veces | Inferior a 0.85 veces, pero mayor o igual a 0.70 veces | Inferior a 0.70 veces, pero mayor o igual a 0.50 veces | Inferior a 0.50 veces |

| | | | | |
|---|----------------------------|--|--|-----------------------|
| Calce de plazos, a tres meses en moneda extranjera, ajustado por la volatilidad | Mayor o igual a 0.94 veces | Inferior a 0.94 veces, pero mayor o igual a 0.77 veces | Inferior a 0.77 veces, pero mayor o igual a 0.55 veces | Inferior a 0.55 veces |
|---|----------------------------|--|--|-----------------------|

Fuente: SUGEF (2021).

Sensibilidad de riesgos.

El sexto elemento a evaluar la SUGEF (2021) indica que:

La sensibilidad a riesgos de mercado se evaluará con el indicador de riesgo por tasa de interés en colones, el indicador de riesgo de tasas de interés en moneda extranjera y el indicador de riesgo cambiario. Página 10 de 61 El cálculo de estos indicadores se realizará de acuerdo con el “Detalle del Cálculo del Indicador de Riesgo de Tasas de Interés” y el “Detalle del Cálculo del indicador de Riesgo Cambiario” (p.9)

Tabla 8. Sensibilidad de riesgos.

| | Nivel normal | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |
|---|---------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------|
| Riesgo por tasas de interés en colones | Menor o igual a 5% | Mayor a 5% pero igual o menor a 20% | Mayor a 20% pero igual o menor a 35% | Mayor a 35% |
| Riesgo por tasas de interés en | Menor o igual a | Mayor a 5% pero igual o menor a 20% | Mayor a 20% pero igual o menor a 35% | Mayor a 35% |

| | | | | |
|--------------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| moneda extranjera | | | | |
| Riesgo cambiario | Menor o igual a 5% | Mayor a 5% pero igual o menor a 20% | Mayor a 20% pero igual o menor a 35% | Mayor a 35% |

Fuente: SUGEF (2021).

Modelo cualitativo.

Se aplica a nivel de empresas en aquellos aspectos que no se puedan evaluar o medir mediante datos numéricos. El encargado debe asignar los siguientes parámetros:

Tabla 9. Modelo cualitativo.

| Aspectos de evaluación | Nivel normal | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |
|-------------------------------|------------------------|---|---|----------------|
| Planificación | Superior o igual a 85% | Mayor o igual a 70% pero inferior a 85% | Mayor o igual a 55% pero inferior a 70% | Menos de 55% |
| Políticas y procedimiento | Superior o igual a 85% | Mayor o igual a 70% pero inferior a 85% | Mayor o igual a 55% pero inferior a 70% | Menos de 55% |
| Administración de personal | Superior o igual a 85% | Mayor o igual a 70% | Mayor o igual a 55% | Menos de 55% |

| | | | | |
|--------------------------------|---------------------------|--|--|-----------------|
| | | pero inferior a 85% | pero inferior a 70% | |
| Sistemas de control | Superior o igual a 85% | Mayor o igual a 70% pero inferior a 85% | Mayor o igual a 55% pero inferior a 70% | Menos de 55% |
| Sistema de información General | Superior o igual a 85% | Mayor o igual a 70% pero inferior a 85% | Mayor o igual a 55% pero inferior a 70% | Menos de 55% |
| Tecnología de Información | Superior o igual a 85% | Mayor o igual a 70% pero inferior a 85% | Mayor o igual a 55% pero inferior a 70% | Menos de 55% |

Fuente: SUGEF (2021).

Riesgo de mercado.

Se conoce como riesgo sistemático que se da cuando un activo llega a perder valor como efecto de la fluctuación del precio en el mercado. Se puede dar por alza en los precios de materias primas, el tipo de interés o precios de valor. En términos empresariales, este concepto es asociado a las contingencias que pueden llegar a alterar las variables económicas o mercantiles. Es totalmente dependiente de la oferta y la demanda.

Existen diferentes tipos de riesgos de mercado; son los siguientes:

1. **Riesgo de cambio:** se relaciona con la pérdida que se da por las variaciones eventuales de cambio. Este tipo de riesgo se liga a la volatilidad de la compañía desentendiéndose de las divisas; por ejemplo, las siguientes:

- **Riesgo tradicional:** Está ligado con aquellas operaciones de moneda extranjeras que no han caducado.
- **Riesgo económico:** Se relaciona con la moneda oficial utilizada por la empresa para el desarrollo de sus funciones.
- **Riesgo contable:** Se da por operaciones de monedas extranjeras.

2. **Riesgo de precios de las mercancías:** Cuando existe la probabilidad de que haya un resultado negativo relacionado con los precios de productos o servicios. Es decir, si se adquiere un producto para luego ser vendido, a la empresa le sirve que este aumente su precio para poder tener la ganancia; si baja el precio, es riesgo de pérdida.

3. **Riesgo de interés:** En caso de que la empresa posea un crédito, le conviene que el interés baje; pero en caso de que la empresa sea la que presta dinero, le beneficia el aumento del interés.

4. **Riesgo de precio de las acciones:** Se resume en el riesgo de que la empresa presente negativos en la cartera de acciones.

¿Cómo se puede enfrentar el riesgo de mercado o sistemático?

- Se deben establecer políticas que se relacionen con la fluctuación de las divisas tanto mercado nacional como internacional
- Siempre estar pendiente de la inflación para accionar, según sea el comportamiento
- Crear estrategias de manera adecuada para lograr una buena posición dentro del mercado

- Utilizar tecnologías que busquen automatizar las gestiones de control de riesgo

Análisis Dupont.

Este análisis pretende evaluar los indicadores de una empresa de manera detallada, donde se evalúan rendimiento sobre los activos (RSA), el multiplicador de apalancamiento financiero (MAF) y el rendimiento sobre el patrimonio (RSP). Se comporta como una herramienta o complemento de las razones financieras. Depende de la actividad que realice para determinar cuál fórmula se utiliza siempre en cada empresa

Fórmula Dupont.

Dentro de las empresas existen dos maneras diferentes para poder alcanzar las utilidades; la primera forma es por medio del margen de utilidad neta; si se obtiene un resultado mayor a cero luego de contemplar todos los gastos y costos que tiene la institución, esto indica que la empresa posee un buen manejo de la estructura de gastos y costos. La fórmula para obtener estos resultados es *Utilidad neta/ventas*.

La otra forma es utilizando la rotación de activos, ya que con esta se logra determinar la eficiencia que la empresa posee sobre los activos o la inversión de los mismos. Para obtener ganancia se debe recaudar más de un colón sobre los activos invertidos. Se utiliza la fórmula $RAT = \text{Ventas} / \text{activos totales}$.

Se debe aplicar la siguiente fórmula para poder calcular el RSA:

$$RSA = \text{Margen de utilidad neta} * \text{rotación de activos totales.}$$

Fórmula DuPont modificada.

Multiplicador del apalancamiento financiero.

Con la finalidad de no disponer o no depender de los recursos de una empresa, se debe buscar el financiamiento de los activos. Se requieren algunos activos para que una empresa opere

bien; puede ser por medio de deuda externa o los aportes por parte de los socios. Los niveles de apalancamiento pueden ser calculados por medio del indicador MAF, aplicando la fórmula: $MAF = \frac{\text{activos totales}}{\text{patrimonio}}$

El valor para una empresa puede obtenerse del apalancamiento o de la deuda, ya que los activos se pueden financiar de esta manera y la idea es que los activos presenten ganancias para el capital. Esto representa un riesgo ya que si no se alcanza el mayor rendimiento sobre los activos, se convierten en pérdidas; por esto, si es con apalancamiento debe tener un valor más alto respecto al riesgo.

Una vez conseguidos los indicadores mencionados anteriormente se debe aplicar la fórmula para obtener el rendimiento sobre el patrimonio (RSP). Luego de aplicar la fórmula, se logra determinar si se está generando algún aporte al valor del capital. Se aplica la siguiente fórmula:

$$RSP = RSA * MAF$$

Garantías.

Las garantías es un seguro que se debe de dejar u ofrecer para dar fe de que algo se va a cumplir; o, en caso de no cumplirse, se cuenta con ese respaldo con el cual se pueda resarcir a la parte afectada. Por ejemplo, cuando se solicita un crédito como garantía se puede dejar de respaldo una propiedad. También se puede dar algún producto como garantía; pero, en caso de no servir, se puede cambiar por uno nuevo siempre y cuando esté dentro del tiempo establecido, ya que los productos llegan a dañarse por cumplimiento de la vida útil con la que se cuenta.

Ahora bien, en términos relacionados con la presente investigación, los créditos para pymes cuentan con algunas garantías que llegan a influenciar en la tasa de interés definida por el Banco Nacional, que se ofrece al cliente o usuario.

Plazos.

El plazo es el tiempo en el que se puede cumplir un acuerdo sin la necesidad de verse afectado por intereses o consecuencias legales. En el ámbito crediticio, los plazos que se definen para la cancelación de un crédito y la vigencia sin mora para su pago van a depender del monto prestado, la capacidad de pago del deudor, entre otros.

Los créditos que se otorgan dentro del Banco Nacional siempre cuentan con plazos para poder cancelar un crédito, por lo que influye en la tasa de interés a ofrecer. Dentro de dicha institución, las tasas de interés van a ir cambiando y aumentando después de cierto período vencido; esto es indicado una vez iniciado el proceso de la colocación de un crédito. Un claro ejemplo es que, el banco durante los primeros 368 días de cancelar la cuota del crédito, le mantiene una tasa del $TB+3.2\%$, pero cuando esté dentro del plazo de 369 días a los 1095 días ya le aumenta la tasa a un $TB+6.29\%$, y cuando sea de 1096 días a los 2.920 días, ya sea $TB+9\%$ o bien utilizar la tasa TRI, quedando la fórmula de la siguiente manera $TRI+9\%$.

Ingresos.

El ingreso es todo aquel recurso monetario que se obtiene a raíz de los productos ofrecidos por la entidad financiera o persona. Con los ingresos se cubren las necesidades empresariales como mejoras estructurales, capacitación del personal, pago de sueldos, pagos de servicios consumidos por la empresa, entre otros factores. Es por esto que mantener la estabilidad en la rentabilidad de la empresa cumple un papel importante dentro de los objetivos o propósitos que toda institución busca. Con el paso de la pandemia, este factor se pudo haber visto afectado gracias a la gran inestabilidad que provocó y porque las personas y empresas no estaban totalmente preparados. Se generaron algunos fallos en cuanto a las estrategias aplicadas por las empresas costarricenses.

El Banco Nacional debe cumplir con ciertos parámetros ya que es de las instituciones públicas que rigen muchos de los comportamientos dentro del sistema financiero. Por gracia de esta empresa, no se llegó a estar en números rojos; no dejó de estar presente en el mercado como una de las más fuertes e influenciadoras, y todo esto gracias al buen manejo de la situación y cómo aplicaron sus estrategias de marketing, que dieran impulso para no perjudicar a la organización ni a sus empleados ni los clientes.

Rentabilidad económica y financiera.

R. Pardo (2019), define la rentabilidad como “La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados” (p.56)

Es lo que indica a la entidad financiera el rango de posicionamiento y ganancia, con el fin de definir qué tan efectivo ha resultado la inversión de sus recursos financieros. El Banco Nacional se posiciona dentro de las de mejor rendimiento a nivel nacional, esto la convierte en una de las entidades líderes en regir el mercado, gracias a la estabilidad y recorrido de la empresa.

Tasas de interés.

Las tasas de interés corresponden al porcentaje que se incluye dentro del pago; en caso de ser una cuota que se debe cobrar por cada cantidad prestada al deudor. De esta manera es como se sacan las ganancias a los préstamos, terminan recibiendo el monto prestado y, además, ganan extra por haber ofrecido el servicio. Esto sucede ya que el riesgo que corre el prestamista es realmente alto; las mismas deben ser calculadas generando un balance entre la oferta y la demanda de los productos.

Tasa básica pasiva.

Son las tasas brutas de la captación a plazo en colones, dentro de los intermediadores financieros del país. Las tasas básicas pasivas son definidas por el Banco Central de Costa Rica (BCCR). Estas se emiten todos los días por lo que dentro del Banco Nacional se reportan cada jueves a primera hora para conocer el porcentaje de variación.

Las tasas han tenido un comportamiento bastante abrupto durante el período 2020-2022, ya que por año las variaciones han sido considerables y para nada similares. Esto se debe a la pandemia y su afectación directa de la actividad financiera del país; por lo que el BCCR siempre busca cómo ofrecer la mejor situación y control del país para evitar que sean casi que imposibles de recuperar, en tiempo de crisis. Dichas tasas deben ser calculadas para que sean capaces de poder regular la inflación y el control sobre el flujo de efectivo que se maneja dentro de Costa Rica.

Debido a que es uno de los factores principales que ayudan a mantener bajo control la economía del país se debe recalcular cada día para que esté acorde con el comportamiento nacional e internacional. Es importante que se analicen los factores internos y externos al país para poder ofrecer tasas que realmente impulsen el sistema de Costa Rica y sus intermediarios financieros.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Banco Nacional de Costa Rica.

Misión.

Mejorar la calidad de vida del mayor número posible de personas, ofreciendo servicios financieros de excelencia que fomenten la creación sostenible de riqueza.

Visión.

Ser el Conglomerado Financiero preeminente de Costa Rica fortaleciendo su rol crítico en el desarrollo y bienestar del país, con un impulso significativo a la rentabilidad, ofreciendo un servicio superior enfocado en la Experiencia del Cliente, con salud organizacional y robustez financiera sostenible

La empresa Banco Nacional se fundó el 9 de octubre del año 1994, durante el gobierno de Alfredo González Flores, originalmente con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica; es el primer banco del estado, en el año 1936 se cambia al nombre actual de Banco Nacional de Costa Rica. Se emite el decreto n°16 para su creación con el propósito de impulsar el desarrollo económico del país, ya que se encontraba en el año donde iniciaron los hechos de la primera guerra mundial. La fundación de este banco genera que se desarrolle la banca mixta, debido a que solo había bancos privados en el país.

Esta empresa se reconoce por su gran desempeño, alta importancia e influencia dentro del sistema financiero del país. Desde los inicios se ha caracterizado por ser un banco que busca cómo operar de manera sostenible y busca como poder abarcar las zonas más desprotegidas de la sociedad, ofreciéndoles la accesibilidad y oportunidades a su alcance. A lo largo del país, cuenta

con 170 oficinas, más de 6,000 colaboradores y más de 400 cajeros automáticos dentro del territorio; además, cabe resaltar que cuenta con casi 2,000,000 millones de clientes.

Cuenta con amplia línea de productos a ofrecer, como los siguientes:

- Líneas de crédito para consumo, vivienda, personal, vehículos, pymes, educación, empresarial, salud, entre otros.
- Plataforma digital con Sinpe Móvil, App BN móvil, Internet Banking.
- Sistemas de extensión llamados BN Servicios, se encuentra 3,000 BN servicios.
- Cajeros automáticos y las oficinas de atención al cliente.
- Subsidiarias para administración de fondos de inversión y pensiones, BN Vital, BN Valores, BN seguros y BN fondos de inversión.

Por medio de los productos anteriormente mencionados, es como el banco lucha por ser siempre la empresa líder. Como institución estatal se encuentra, según los artículos 188 y 189 de la Constitución Política, a las leyes del gobierno, y cumple funciones según la Ley orgánica del Sistema Bancario Nacional.

Enfoque de la investigación.

Cuantitativo.

Según la definición de Hernández et al (2018), el enfoque cuantitativo: “(...) representa un conjunto de procesos organizados de forma secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente, y no podemos eludir pasos, el orden, es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa.” (p.7)

De acuerdo con la definición de Hernández et al (2018), se comprende que el enfoque cuantitativo ofrece los datos numéricos para poder llevar a cabo la investigación de acuerdo con el tema escogido. Es el enfoque que cumple con los parámetros necesarios para poder analizar los

efectos sobre la cartera de crédito para pymes del sector comercio servicios, debido a que los datos a desarrollar e investigar son meramente numéricos.

No experimental.

Hernández et al (2018), define el enfoque de no experimental como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p.175)

Se escoge el modelo de investigación no experimental porque los datos que se tienen para realizar la investigación son datos que no se deben manipular, ya que la institución se encarga de generar los estudios correspondientes a cada área; es decir, las variables no se manipulan, más bien son evaluadas, se observan y analizan en su estado natural. Se realiza análisis comparativos entre las variaciones del 2020, 2021 y 2022, con datos recuperados de la institución para visibilizar el comportamiento durante la pandemia.

Longitudinal.

Según Hernández et al (2018), el concepto longitudinal se define como: “(...) recolectan datos en diferentes momentos o períodos para hacer referencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. Tales puntos o períodos regularmente se especifican de antemano,” (p.180)

Partiendo de la definición dada, se toman los datos de los diferentes años para poder comparar los comportamientos, ya que en el 2020 que inicia la pandemia es donde se ve más el impacto; durante el 2021 se logra estabilizar un poco la economía del país y durante el 2022, cambia el panorama, pero no por pandemia sino por conflictos bélicos internacionales.

Población.

Según Hernández (2018) define la población como “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (p.195)

La población de la presente investigación es la cartera de crédito del Banco Nacional, pero enfocado en la colocación de créditos para pymes del sector comercio-servicios.

Muestra y Muestreo.

Hernández et al (2018) define la muestra de la siguiente forma:

Un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre el cual se recolectarán los datos pertinentes, y que deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población).

La muestra escogida para el presente proyecto es el sector de comercio y servicios de Banca y Desarrollo del Banco Nacional en oficina principal.

Instrumento.

Validez.

La validez se refiere “al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos.” (Hernández et al (2018; p.229).

La definición de los objetivos debe estar adecuadamente definidos para que tenga validez. Con esto se asegura que se pueden definir las variables del instrumento de manera coherente y que se logre el objeto del proyecto.

Validez de criterio.

Según Hernández et al (2018) se refiere a la validez de criterio como: “se establece al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo” (p.231)

Se utiliza de apoyo otro criterio que se haya realizado sobre el mismo tema para tener una base en la cual se pueda validar la información recabada, en el proceso de investigación. Es poder reafirmar y respaldar que el desarrollo de una investigación es real y coherente.

Validez de contenido.

Según Hernández et al (2018), afirma que la validez de contenido: “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide o la amplitud en que la medición representa al concepto o variable medida” (p.230)

Validez de constructo.

Según Hernández et al (2018), indica que la validez del constructo: “se refiere a qué tan bien un instrumento representa y mide un concepto teórico.” (p.232)

Los instrumentos que se eligen para el desarrollo de una investigación deben ser apropiados para que sean capaces de ofrecer los análisis y resultados esperados del tema.

Confiabilidad.

Esta variable tiene como objeto asegurar que los datos de la investigación no se vean alterados, con el fin de obtener resultados a conveniencia.

Hernández et al (2018), indica lo siguiente: “La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales.” (p.228)

Objetividad.

Hernández et al (2018) indica que la objetividad: “se concibe como el grado en que este es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo administran, clasifican e interpretan.” (p.238)

La objetividad se resume en lo que el investigador conoce y puede llegar a entender a lo largo del estudio, a pesar de posibles faltas de conocimiento.

Cuestionario.

Según Hernández et al (2018), define el cuestionario así: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p.250)

El cuestionario que se adjunta en los anexos, es la herramienta con la cual se obtiene los datos suficientes para el desarrollo de la investigación. La misma consta de 10 preguntas que van enfocadas en los efectos y comportamientos que se generan y generaron dentro del Banco Nacional sobre su cartera de crédito para pymes, en el periodo 2020 al 2022.

Entrevista.

Con el fin de obtener un mejor panorama sobre cómo se comportaron los rendimientos de la cartera crediticia para pymes, se realiza entrevista a los ejecutivos encargados de Colocación de Crédito y al Jefe de Banca y Desarrollo.

Hernández et al (2018) define la entrevista de la siguiente forma: “Las entrevistas implican que una persona entrenada y calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro.” (p.269)

Datos Secundarios (recolectado por terceros investigadores).

Estos datos son los que se toman ya elaborados; es decir, son datos que otra persona se encargó de hacerlos y ahora serán utilizados únicamente para análisis. Hernández et al (2018), afirma sobre este constructo:

Implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos. Por ejemplo, si nuestra hipótesis fuera: “la violencia manifiesta en la ciudad de México es mayor que

en la ciudad de Bogotá”; entonces acudiríamos a las alcaldías de las urbes para solicitar datos relacionados con la violencia (...). (p.291)

Fuentes de información.

Fuente primaria.

La información primaria es aquella que no ha sido analizado por nadie más; por ejemplo, los resultados de las entrevistas. También puede verse desde el punto de vista que no se ha analizado de la manera en la que el nuevo investigador lo tome.

Fuente Secundaria.

Es la información, material o hechos que anteriormente ya han sido analizados por algún experto; la presente investigación consulta algunas fuentes secundarias, debido a su tipo de datos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Esta investigación aplica el análisis cuantitativo que permite determinar el comportamiento y rendimiento sobre la cartera crediticia pymes del sector comercio servicios. La información ha sido recopilada, utilizando instrumentos de recolección de datos con el apoyo de los empleados entrevistados y los datos financieros de la institución.

La información de este proyecto corresponde a dos años que abarcan tiempos de pandemia, por lo que es importante ver el impacto que se generó a nivel nacional, en torno a la situación e impacto pandémico mundial. Los resultados de información mensual de Banca y Desarrollo son analizados con detalle para poder comprender el efecto real y cómo influye en el posicionamiento y rendimiento del Banco Nacional.

El presente capítulo consta de la explicación de la situación actual del Banco Nacional, en términos crediticios y el análisis de los datos recolectados para poder determinar cuál ha sido el comportamiento de la cartera de créditos para pymes.

Situación del Banco Nacional de Costa Rica.

El Banco Nacional es una institución altamente reconocida por su gran desempeño en el sector crediticio, según como se indica en la página oficial de Financiero el Banco Nacional es el que acapara más la cartera crediticia del país, con el 24.26%. Lo cual indica la importancia dentro del sistema financiero y su gran participación en el mercado, reflejando el interés que tiene la institución por ofrecer a los clientes las mejores oportunidades.

En aspectos de cartera de crédito el Banco Nacional es el que lidera con una gran diferencia porcentual sobre la competencia, esto en términos de cartera crediticia general; pero, dentro de los resultados del banco, el 24.26% es el 100% de lo colocado; la Oficina principal del Banco Nacional

cuenta con un 48.25% del 100% a nivel de institución. Se evidencia que la institución impacta en el renglón de crédito a las pymes, a pesar de las adversidades en el periodo 2020 al 2022.

Tabla 10. Participación de mercado.

| Banco | Cartera | Participación de mercado |
|-----------------------------|------------------|--------------------------|
| Banco Nacional | 4,580,459,941.13 | 24.26% |
| BAC | 3,390,613,965.35 | 17.96% |
| BCR | 3,101,788,191.40 | 16.43% |
| Popular | 2,701,387,708.82 | 14.31% |
| Davivienda | 1,528,818,978.01 | 8.10% |
| Scotiabank | 1,475,509,838.80 | 7.81% |
| Promerica | 897,193,737.75 | 4.75% |
| BCT | 269,868,183.94 | 1.43% |
| Improsa | 246,969,341.65 | 1.31% |
| Lafise | 246,837,951.32 | 1.31% |
| Banco General de Costa Rica | 177,254,286.42 | 0.94% |
| CMB | 120,695,730.24 | 0.64% |
| Cathay | 115,833,189.67 | 0.61% |
| Prival | 30,193,407.53 | 0.16% |

Fuente: Informe elaborado por El Financiero (2022).

Durante los tiempos de pandemia, la empresa creó una campaña con un tiempo de gracia a los deudores para que no cancelaran las cuotas mensuales, debido a las diferentes razones como

desempleo, alza en los precios, baja en las ventas, no coincidir con fechas de pago de salarios, entre otras razones, especialmente relacionadas con el Covid-19. Al ver cómo se comportaba el país respecto a la pandemia se vieron en la necesidad de hacerlo para intentar disminuir las tasas de morosidad de los clientes en intención de beneficiarles. Sin embargo, actualmente el Banco no ha generado ningún tipo de campaña que les permita a las personas con créditos, dejar de pagar sus cuotas por un período determinado, debido a que las oportunidades son distintas. Con esto se quiere decir que no se puede comparar con las repercusiones de la pandemia; actualmente, no se están generando despidos masivos, no hay desempleo fuera de los rangos comunes, por lo que las personas tienen los recursos para cancelar sus cuotas y es como lo han estado manejando. Muchas personas/empresas deudoras han asumido el monto de gracia que se dio en la campaña Covid-19.

Algunas de las opciones que se lanzaron durante el año 2021 para apoyar e incentivar a las personas que tuvieran excelente capacidad de pago, el Banco dispone de alternativas. Las alternativas que el banco ofreció fueron las siguientes:

1. Cambios de fechas para cancelar cuotas.
2. Prórrogas de capital o intereses.
3. Cambio en períodos de pago (mensual, bimensual, trimestral).
4. Ampliación de plazo (disminuye la cuota si se aumenta el plazo).
5. Refundición de deudas.
6. Un nuevo financiamiento (permite optar por uno nuevo y mejor).

El banco ha puesto a los deudores a que cancelen con normalidad, ya que según sus análisis siguen contando con la capacidad de pago; claro está que, la mayor parte de los deudores deben recortar gastos personales no tan necesarios. En el caso de que una persona no logre cancelar varias cuotas se sigue procediendo de la misma manera; se les cita vía telefónica para llegar a un arreglo

de pago con el cliente y, como última instancia, se procede con el cobro judicial. Por otra parte, se encuentra el accionar de la competencia, el cual repercute directamente en el Banco Nacional, ya que algunas entidades o cooperativas crean campañas para dar tiempo de gracia a las personas que se les hace casi imposible cubrir las cuotas.

El Área de Banca y Desarrollo sigue lanzando campañas que mejoren las tasas de interés; todas contienen restricciones para, así, poder generar una retención de clientes. Esto quiere decir que deben estar modificando las tasas de acuerdo como se comportan los factores externos que influyen y también, analizar cómo crear ventajas competitivas.

Análisis Dupont.

Con los resultados que se obtenga del análisis Dupont, se logra determinar si el banco posee un manejo controlado sobre los gastos y los costos. Con las consecuencias de la pandemia se intenta descifrar cuál fue el comportamiento de la empresa, saber si se mantuvo su valor, si disminuyó o si aumentó.

Formula Dupont.

Tabla 11. MUN.

| | | | |
|-----|---------------|------|-------|
| MUN | Utilidad Neta | 2020 | 2.97% |
| | | 2021 | 4.49% |
| | Ventas | 2022 | 7.91% |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

En el año 2020 se obtuvo ₡0.029 de utilidad por cada colon generado, una vez que se descuentan los gastos y los costos. En el año 2021, por cada colón generado se obtuvo una ₡0.044 de ganancia, una vez que se descuentan los gastos y los costos. En el año 2020, por cada colon generado se obtuvo ganancia de ₡0.079, una vez que se descuentan los gastos y los costos.

Se nota un aumento considerable entre cada año; mas para el año 2022, significa que hubo mayor aumento de utilidad neta, ya que se manejó de mejor manera los gastos y los costos. Cuando se logra un control apropiado, contribuye a que la empresa gane mayor valor por su buen manejo de recursos.

Tabla 12. RAT

| | | | |
|-----|----------------|------|------|
| RAT | Ventas | 2020 | 0.07 |
| | | 2021 | 0.05 |
| | Total, activos | 2022 | 0.06 |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

En el año 2020 cada colon que se invirtió en los activos, se ganaba ₡0.07 sobre las ventas. En el año 2021, cada colon que se invirtió en los activos se ganaba ₡0.05 en las ventas. En el año 2022 cada colon que se invirtió en los activos, se ganaba ₡0.06 sobre las ventas.

Los resultados muestran cómo se ha generado una deficiencia sobre el manejo de la inversión, ya que del año 2020 al 2021 hubo una disminución. Para el año 2022 un aumento pequeño de 0.01; es claro que en el año 2021 es donde se ve más las afectaciones del Covid-19, porque es el año que de principio a fin pasó bajo regulaciones de la pandemia.

Tabla 13. ROA

| | | | |
|-----|----------------|------|-------|
| ROA | Utilidad neta | 2020 | 0.20% |
| | | 2021 | 0.24% |
| | Total, activos | 2022 | 0.47% |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

En el 2020 se obtuvo una ganancia de 0.20% sobre las inversiones realizadas en los activos; estos resultados son después de haberse cancelado impuestos, gastos, intereses y otros costos. Para el año 2021, se obtiene una ganancia de 0.24% sobre las inversiones realizadas en los activos; se

nota un crecimiento leve. En el año 2022 se obtiene una ganancia de 0.47% sobre las inversiones realizadas en los activos, el rendimiento se ve disminuido debido a que hay una baja rotación sobre los activos, lo que evidencia que no agregan valor.

Fórmula Dupont modificada MAF.

Tabla 14. MAF

| | | | |
|-----|----------------|------|-------|
| MAF | Total, activos | 2020 | 10.53 |
| | | 2021 | 10.91 |
| | Patrimonio | 2022 | 10.68 |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Los activos cubrieron 10.53 veces el patrimonio, en el período 2020, por lo que son ¢10.53 por cada colon invertido. En el período 2021, los activos cubrieron 10.91 veces al patrimonio, por lo que son ¢10.91 por cada colon invertido y para el período 2022, los activos cubrieron 10.68 veces al patrimonio; esto significa un ¢10.68 por cada colón invertido por los accionistas.

Hubo un aumento en el apalancamiento del año 2020 al 2021 de ¢0.38, mientras que del año 2021 al 2022, hubo una disminución de ¢0.23, no supera el monto ganado del período 2020 a 2021. Sin embargo, esto indica que se utilizó más capital propio respecto al año 2021; es decir, se utilizaron los fondos de la empresa para hacer frente a las responsabilidades.

Dupont modificada ROE.

Tabla 15. ROE

| | | | |
|-----|---------------|------|-------|
| ROE | Utilidad neta | 2020 | 2.09% |
| | | 2021 | 2.62% |
| | Patrimonio | 2022 | 5.04% |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

En el año 2020 se obtuvo una ganancia de ¢0.0208 por cada colón que se invirtió en el capital de la entidad. En el año 2021 se obtuvo una ganancia de ¢0.0261 por cada colón que se invirtió en el capital de la entidad y para el año 2022, se obtuvo una ganancia de ¢0.0504 por cada colón que se invirtió en el capital de la entidad. De los resultados anteriores, se determina que ha habido incremento año tras año, principalmente para el año 2022 ya que gracias al alto nivel de apalancamiento, se da un mejor rendimiento sobre el capital.

Análisis sobre el acuerdo SUGEF 24-00.

Riesgo de variación de tasas.

Se toman los porcentajes de riesgo de variación del año 2020-2021, 2021-2022 y su variación, la cual se encuentra en un nivel normal. El nivel normal comprende que el banco sigue teniendo holgura dentro de lo establecido por la SUGEF, ya que los porcentajes son menores que el 5%, y en el acuerdo SUGEF 24-00 el nivel normal es menor o igual al 5%

Tabla 16. Riesgo variación de tasas.

| Riesgo de tasa de interés | Año 2020 | Año 2021 | Variación |
|--|-----------------|-----------------|------------------|
| Riesgo de tasa en colones | 0.59% | 0.18% | -0.41% |
| Riesgo de tasa en moneda extranjera | 0.15% | 0.04% | -0.11% |
| Riesgo de tasa de interés | Año 2021 | Año 2022 | Variación |
| Riesgo de tasa en colones | 0.18% | 0.12% | -0.06% |

| | | | |
|--|-------|-------|-------|
| Riesgo de tasa en moneda extranjera | 0.04% | 1.51% | 1.47% |
|--|-------|-------|-------|

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Todas las variaciones se encuentran dentro del nivel normal, según lo indica la SUGEF. Debido al panorama vivido durante el 2020, se decide tomar medidas para prevenir más el riesgo de variación de las tasas de interés, de acuerdo con las medidas siguientes:

- Ejecución de pruebas de estrés sobre las tasas de interés.
- Revisión constante en los indicadores de riesgo.
- Promover el uso de la tasa TRI como referencia de créditos, ya que esta refleja mejor los precios de mercado.

Riesgo de tipo de cambio.

En las siguientes tablas se logra determinar la alta variación que hubo entre el año 2020-2021, el cual se indica un aumento de 1.67%. A pesar de su gran variación, se mantiene dentro del nivel normal. Esta alta variación fue a causa del mayor posicionamiento de moneda extranjera, lo cual vuelve altamente volátil el tipo de cambio.

Tabla 17. Riesgo de tipo de cambio.

| | 2021 | 2020 | Variación |
|------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| Riesgo tipo de cambio | 0.81% | 2.48% | -1.67% |

| | 2022 | 2021 | Variación |
|------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| Riesgo tipo de cambio | 2.74% | 0.81% | 1.93% |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Se tomaron algunas medidas de monitoreo para controlar el cambio volátil de la moneda, en ese periodo.

- Entregar semanalmente informes a la Junta Directiva sobre monitoreos constantes, según la variación del tipo de cambio.
- Revisar las medidas para que estas sean ajustadas de acuerdo con las condiciones cambiantes dentro del mercado.

Riesgo de liquidez.

La tan consolidada empresa ha mantenido siempre de manera controlada la liquidez. Esto se da gracias a las medidas aplicadas, como las pruebas de estrés sobre los indicadores de liquidez semanalmente. A su vez, se realizan diariamente monitoreos sobre los indicadores de liquidez y también, se gestionan líneas de crédito con las entidades internacionales.

Tabla 18. Riesgo de liquidez.

| Indicador | 2021 | 2020 | Variación | Nivel |
|-------------|------|--------|-----------|---------|
| ICL colones | 201% | 173.7% | 27% | Apetito |
| ICL dólares | 212% | 337.8% | (125.8%) | Apetito |

| Indicador | 2022 | 2021 | Variación | Nivel |
|-------------|--------|------|-----------|---------|
| ICL colones | 185% | 201% | (16%) | Apetito |
| ICL dólares | 265.8% | 212% | 52% | Apetito |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

La caída del ICL para el año 2021 tuvo un aumento de un 27%, debido a que hubo un aumento en los fondos de activos líquidos en colones; fueron exactamente ₡86.000 millones. Y

para el caso de la moneda extranjera, hubo una disminución en los fondos de activos líquidos del 125.8%, esto indica que fueron \$310 millones de dólares.

El ICL tuvo una caída de un 16% en el año 2022, debido a que hubo una reducción en los fondos de activos líquidos en colones; fueron exactamente ₡322.500 millones. Y para el caso de la moneda extranjera, hubo un aumento en los fondos de activos líquidos del 52%, que corresponden a \$153 millones de dólares.

El nivel en el que se encuentran es apropiado a pesar de los aumentos y alzas; esto se debe a que el nivel de apetito sobre el 125% y el 130%;, el límite de apetito e para el año 2020 era de 125% que equivale al ₡281.700 millones y, para el 2021, fue de 125% que equivale al ₡542.500 millones; el apetito para el 2022 fue de 130% que equivale ₡331.800 millones, por lo que todos deben estar por encima de dichos porcentajes según se indica, con el fin de hacer frente a los compromisos o salidas netas de efectivo en un plazo de 30 días.

Análisis de variación de la tasa básica.

Como bien se indicó durante la investigación, la tasa básica es publicada únicamente por el BCCR, con la finalidad de mantener el control a nivel del sistema financiero. Las variaciones que se logran determinar durante el período 2020 al 2022, han sido de aumento y baja; esto siempre estuvo y está relacionado con el escenario económico de Costa Rica. Según el comportamiento de las tasas se puede determinar si el BCCR está en busca de dinamizar la economía, colocando créditos; esto es debido a que entre más bajas están las tasas, es más accesible conseguir el dinero y que la gente se vea influenciada por tan buena oportunidad.

De acuerdo con lo investigado, se logra determinar el impacto que se obtuvo gracias a la pandemia sobre la necesidad de dinamizar la economía. Las tasas que se publicaron durante el

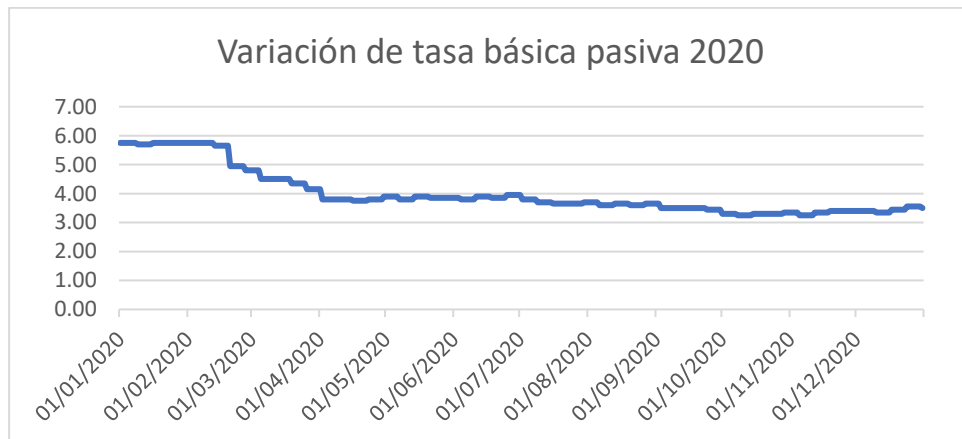
2020 habían sido las más bajas desde el año 2017, razón por la que muchos se vieron beneficiados. En el año 2020 se inicia con una TB de 5.75% y se cierra el año con una TB de 3.50%, significando una baja de 2.25% durante el año; cabe destacar que ese año inició la pandemia. Esto significa que las personas deudoras en colones, terminaran pagando menos dinero; en el caso de los créditos del Banco Nacional sí sucede un gran cambio en el monto mensual a cancelar. Esto se da porque las tasas se conforman mediante la siguiente fórmula, siendo % BN la tasa que el Banco genera.

Tasa compuesta-----TB + % BN

Tasa compuesta-----TRI + % BN

Se grafica en la siguiente figura:

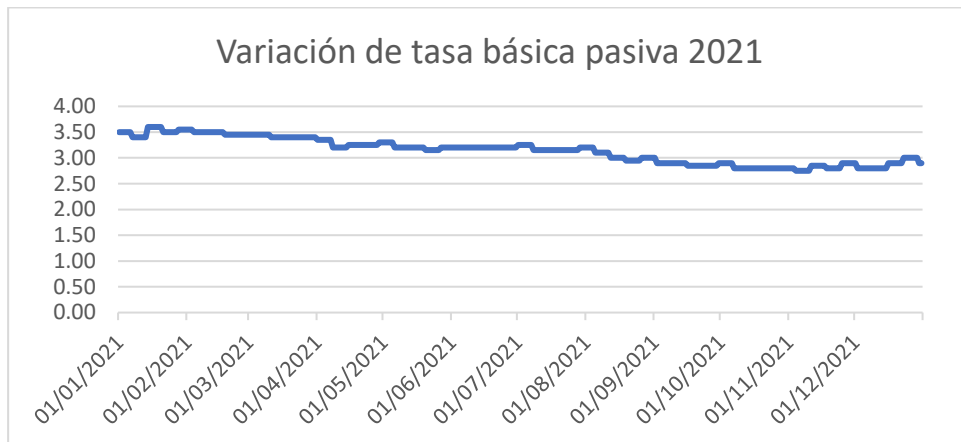
Gráfico 1.



Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Durante el año 2021 sucede una situación diferente, solo se genera una caída de la TB de un 0.6%; las razones de la variación vinculadas directamente con las acciones que ha tomado el BCCR para afrontar la crisis económica y como sus estrategias iniciales han dado fruto a plazo de casi dos años. Se nota en el gráfico que la tendencia de la línea no varía considerablemente, durante este año se estaba empezando a recuperar la situación económica, por lo que se logró mantener una tasa casi estable.

Gráfico 2.



Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Se puede observar un caso completamente diferente al período 2020-2022, ya que inicia con una tasa del 2.90% y terminó en 6.35%, generándose un aumento de 3.45%. A pesar de haber iniciado el año en condiciones de pandemia y restricciones, no fue mucho el tiempo que se mantuvo así, como producto de los conflictos externos al país que afectan la economía mundial.

Gráfico 3.



Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

El comportamiento de la tasa básica ha repercutido directamente en la capacidad de pago de las personas.

Análisis Vertical.

Con el análisis vertical se pretende determinar aquellas cuentas que sean de mayor influencia para la empresa, con la ayuda de los estados financieros. De acuerdo con los resultados se logra identificar a cuáles temas se les debe prestar mayor atención.

Tabla 19. Análisis vertical estado de situación financiera.

| | Estados de situación financiera | | | | | |
|---|--|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|
| | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
| ACTIVOS | | | | | | |
| Disponibilidades. | ¢1.379.990.856.795 | 18.55% | ¢1.352.823.921.973 | 16.95% | ¢1.469.189.656.840 | 18.59% |
| Inversiones en instrumentos financieros. | ¢1.316.219.293.560 | 17.69% | ¢1.722.547.231.475 | 21.59% | ¢1.386.816.251.137 | 17.55% |
| Cartera de crédito. | ¢4.296.577.338.170 | 57.76% | ¢4.477.434.447.101 | 56.11% | ¢4.632.292.699.015 | 58.62% |
| Cuentas y comisiones por cobrar. | ¢924.298.584 | 0.01% | ¢747.273.470 | 0.01% | ¢796.798.710 | 0.01% |
| Bienes mantenidos para la venta. | ¢32.365.899.015 | 0.44% | ¢35.788.800.197 | 0.45% | ¢37.495.457.395 | 0.47% |

| | | | | | | |
|---|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| Participaciones en el capital de otras empresas. | ₡117.705.861.796 | 1.58% | ₡124.465.643.338 | 1.56% | ₡118.834.235.877 | 1.50% |
| Inmuebles, mobiliario y equipo neto. | ₡211.802.700.957 | 2.85% | ₡207.718.160.856 | 2.60% | ₡204.413.069.154 | 2.59% |
| Otros activos. | ₡83.067.044.002 | 1.12% | ₡57.529.344.003 | 0.72% | ₡52.717.345.955 | 0.67% |
| Total de activos. | ₡7.438.653.292.879 | 100% | ₡7.979.054.823.413 | 100% | ₡7.902.555.514.083 | 100% |
| Pasivos y patrimonio. | - | - | - | - | - | - |
| PASIVOS | - | - | - | - | - | - |
| Obligaciones con el público. | ₡5.626.184.517.289 | 83.57% | ₡6.097.748.047.773 | 84.14% | ₡6.142.055.961.261 | 85.75% |
| Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica. | ₡8.126.311.079 | 0.12% | ₡168.243.245.539 | 2.32% | ₡166.961.956.341 | 2.33% |
| Obligaciones con entidades. | ₡902.082.561.970 | 13.40% | ₡788.639.036.301 | 10.88% | ₡627.435.906.762 | 8.76% |
| Cuentas por pagar y provisiones. | ₡97.977.816.389 | 1.46% | ₡107.563.986.658 | 1.48% | ₡126.716.645.152 | 1.77% |
| Otros pasivos. | ₡37.052.115.138 | 0.55% | ₡26.976.144.045 | 0.37% | ₡30.510.993.847 | 0.43% |

| | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| Obligaciones subordinadas. | ₪60.950.013.196 | 0.91% | ₪58.367.371.894 | 0.81% | ₪68.908.170.318 | 0.96% |
| Total de pasivos. | ₪6.732.373.335.061 | 100% | ₪7.247.537.832.210 | 100% | ₪7.162.589.633.681 | 100% |
| PATRIMONIO | - | - | - | - | - | |
| Total del patrimonio. | ₪706.279.957.818 | 100% | ₪731.516.991.203 | 100% | ₪739.965.880.402 | 100% |
| Total de pasivos y patrimonio. | ₪7.438.653.292.879 | | ₪7.979.054.823.413 | | ₪7.902.555.514.083 | |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Durante el período 2020 las cuentas de mayor importancia fueron nuevamente la cartera de crédito con un 57.76% y las disponibilidades con un 18.55% de los activos. Y para el período 2021 las cuentas de impacto fueron la cartera de crédito, con un 56.11% y las inversiones en instrumentos financieros con un 21.59% de los activos. Durante el período 2022, la cuenta que refleja más importancia dentro de los activos, es la cartera de crédito con un 58.62% y las disponibilidades con un 18.59% de los activos.

En el caso de los tres años analizados, las cuentas con menos impacto dentro de las inversiones son las de comisiones y cuentas por cobrar. Estos resultados reflejan el comportamiento de inversión por parte de la empresa; sobresale la cartera de crédito dentro de los tres períodos analizados. La variación de 2020-2021, 2021-2022 y 2020-2022 no superan el 3%, ya que disminuye 1.65%, para el siguiente período se da un aumento de 2.51% y para el tercer período aumenta 0.86%, respectivamente.

En el período 2020, las cuentas más importantes dentro de los pasivos fueron las obligaciones con el público, indican 82.04% y las obligaciones con entidades, indican un 13.40%. Y para el período 2021 las cuentas más importantes dentro de los pasivos fueron obligaciones con el público, con 84.14% y las obligaciones con entidades, con un 10.88%. En el caso de los pasivos, la cuenta más importante para el período 2022, se denomina obligaciones con el público, con 85.75% y las obligaciones con entidades, para un 8.76%.

Estas cuentas representan las fuentes de financiamiento de la empresa, en todos los períodos liderando las cuentas de obligaciones con el público. Los medios de inversión de una empresa, en el caso del Banco Nacional, se identifican como la cartera de crédito y las disponibilidades son las más influyentes en los activos. En el caso de los pasivos van a representar aquellas cuentas que generan salida para la empresa; por eso, las cuentas más importantes son las obligaciones con el público y las entidades. Esto porque generan mayor deuda dentro de este tipo de relación. Y, por último, la cuenta con mayor importancia dentro del patrimonio, son las reservas para los tres años del 2020, 2021 y 2022, porque representan un 52.32%, 49.86% y 54%, durante los tres años, respectivamente.

Análisis Vertical del Estado de Resultados

Tabla 20. Análisis vertical Estado de Resultados.

| | Análisis Estado de Resultados | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|------|------------------|------|------------------|------|
| Ingresos financieros. | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
| Total de ingresos financieros. | ₱495.515.712.678 | 100% | ₱426.425.237.775 | 100% | ₱471.545.153.740 | 100% |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|
| Gastos financieros. | | | | | | |
| Total de gastos financieros. | €243.800.159.127 | 49.20% | €160.347.043.121 | 37.60% | €189.578.950.730 | 40.20% |

| | | | | | | |
|--|------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|
| Por estimación de deterioro de activos. | €71.893.085.678 | 14.51% | €84.573.936.603 | 19.83% | €50.140.142.074 | 10.63% |
| Recuperación de activos, disminución de estimaciones y provisiones. | €9.537.340.014 | 1.92% | €17.126.726.766 | 4.02% | €23.399.548.567 | 4.96% |
| Resultado financiero. | €189.359.807.887 | 38.21% | €198.630.984.817 | 46.58% | €255.216.609.503 | 54.12% |

| | | | | | | |
|-----------------------------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|
| Total otros ingresos | €169.066.810.318 | 34.12% | €173.732.765.572 | 40.74% | €197.515.262.755 | 41.89% |
|-----------------------------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|

| | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|
| de operación. | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|
| Otros gastos de operación. | | | | | | |
| Total otros gastos de operación. | €113.856.686.441 | 22.98% | €110.716.817.073 | 25.96% | €135.284.112.078 | 28.69% |
| Resultado operacional bruto. | €244.569.931.764 | 49.36% | €261.646.933.316 | 61.36% | €317.447.760.180 | 67.32% |

| | | | | | | |
|---|------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|
| Gastos administrativos. | | | | | | |
| Total de gastos administrativos. | €193.857.050.199 | 39.12% | €201.824.756.790 | 47.33% | €219.952.539.974 | 46.65% |

| | | | | | | |
|--|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|
| Resultado operacional neto antes de impuestos y participaciones sobre utilidad. | €50.712.881.565 | 10.23% | €59.822.176.526 | 14.03% | €97.495.220.206 | 20.68% |
|--|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|

| | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|
| Impuesto sobre la renta. | ₡11.891.096.264 | 2.40% | ₡13.597.037.026 | 3.19% | ₡24.328.769.631 | 5.16% |
| Resultado del periodo. | ₡14.734.575.073 | 2.97% | ₡19.152.075.605 | 4.49% | ₡37.316.763.826 | 7.91% |

Fuente: Dilana Peña Bogantes, 2023.

Período 2020.

En el período 2020 se obtiene un total de ₡243.800.159.127 por la cuenta de gastos financieros, los cuales representan sobre los ingresos financieros un 49.20%. Ya tomando los gastos financieros con las estimaciones por deterioro de los activos y la recuperación de los mismos, representan un 38.21% de utilidad bruta sobre los ingresos financieros.

Durante el período 2020, se obtienen ingresos por un monto de ₡169.066.810.318, provenientes de los ingresos por bienes realizables, comisiones entre otros gastos operativos. Por parte de los gastos operativos, son de ₡113.856.686.441, que corresponde al 22.98% sobre los ingresos financieros, lo cual repercute en la utilidad operativa en un 49.36% de pérdida.

Se determinan que los gastos administrativos por un monto de ₡193.857.050.199 para el período 2020, equivale al 39.12% sobre los ingresos financieros. También se cancelan los impuestos por un monto de ₡11.891.096.264, esto es un 2.40% sobre los ingresos y lo mismo se refleja en la utilidad neta de 2.97%.

Período 2021.

En el período 2021 se obtiene un total de ₡160.347.043.121 por la cuenta de gastos financieros, los cuales representan un 37.60% sobre los ingresos financieros. Si sumamos los gastos financieros y las estimaciones por deterioro de los activos, más la recuperación de los mismos, representan un 46.58% de utilidad bruta sobre los ingresos financieros.

Durante el período 2021, se obtienen ingresos por un monto de ¢173.732.765.572, provenientes de los ingresos por bienes realizables, comisiones entre otros gastos operativos. Por parte de los gastos operativos son de ¢110.716.817.073, que significa el 25.96% sobre los ingresos financieros, lo cual repercute en la utilidad operativa con un 61.36% de pérdida.

Los gastos administrativos asciende a un monto de ¢201.824.756.790 para el período 2021; esto equivale al 47.33% sobre los ingresos financieros. También, se cancelan los impuestos por un monto de ¢13.597.037.026, que es igual a un 3.19% sobre los ingresos y lo mismo se refleja en la utilidad neta de 4.49%.

Período 2022.

El total de los gastos financieros fueron ¢189.578.950.730 para el año 2022; esto representa un 40.20% sobre los ingresos financieros. Tomando en cuenta los gastos financieros más la estimación por deterioro de activos y la recuperación por activos, asciende a una utilidad bruta de un 54.12% respecto a los ingresos.

Durante el período 2022 se obtienen ingresos por un monto de ¢197.515.262.755, provenientes de los ingresos por bienes realizables, comisiones entre otros gastos operativos. Por parte de los gastos operativos hubo ¢135.284.112.078, lo cual significa el 28.69% sobre los ingresos financieros, esto repercuten en la utilidad operativa con un 67.32% de pérdida.

Los gastos administrativos ascienden a un monto de ¢219.952.539.974 para el período 2022, siendo un 46.65% sobre los ingresos financieros. También, se cancelan los impuestos por ¢24.328.769.631, que equivale a un 5.16% sobre los ingresos y se refleja un 7.91% de utilidad neta,

En el año 2020 sí hubo una deficiencia notable de casi 50%, como producto de la pandemia que inició ese año; la disminución en las utilidades fue millonaria, casi lo suficiente para poner al Banco en situaciones de banca rota, que se mantuvo en pie, gracias a que es una empresa consolidada. Los gastos en el año 2022 aumentaron considerablemente respecto a los años anteriores; esto significa que al haber más gastos la utilidad no aumenta y más bien puede disminuir. Solo en año 2021, hubo de eficiencia por parte de la empresa ya que se nota la variación respecto a los otros años.

Las cuenta de los gastos y costos afectan directamente a las utilidades de la empresa, ya que entre más aumente las cuentas entre costos y gastos, más dinero debe ser tomado de las utilidades. En el caso del año 2021, se da una reducción del 11.06% sobre los gastos financieros, aunque para el año 2022 vuelve a surgir un aumento de 2.6%; esto que se rescata es que no supera el porcentaje disminuido en el año 2021. Por otra parte, los gastos de operación son los que más aumentan; por esta razón, el Banco empieza a contrarrestar los gastos financieros. Las utilidades logran aumentar a favor con buenos resultados

Análisis horizontal.

Tabla 21. Análisis horizontal estado situación financiera.

| | Estados de situación financiera | | | Análisis Estado Situación financiera. | |
|--|---------------------------------|------|------|--|-----------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2020- 2022 | 2021-2022 |
| | | | | | |

| ACTIVOS | | | | Variación relativa | Variación relativa |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
| Disponibilidades. | €1.379.990.856.795 | €1.352.823.921.973 | €1.469.189.656.840 | -1.97% | 8.60% |
| Inversiones en instrumentos financieros. | €1.316.219.293.560 | €1.722.547.231.475 | €1.386.816.251.137 | 30.87% | -19.49% |
| Cartera de crédito. | €4.296.577.338.170 | €4.477.434.447.101 | €4.632.292.699.015 | 4.21% | 3.46% |
| Cuentas y comisiones por cobrar. | €924.298.584 | €747.273.470 | €796.798.710 | -19.15% | 6.63% |
| Bienes mantenidos para la venta. | €32.365.899.015 | €35.788.800.197 | €37.495.457.395 | 10.58/% | 4.77% |
| Participaciones en el capital de otras empresas. | €117.705.861.796 | €124.465.643.338 | €118.834.235.877 | 5.74% | -4.52% |
| Inmuebles, mobiliario y equipo neto. | €211.802.700.957 | €207.718.160.856 | €204.413.069.154 | -1.93% | -1.59% |
| Otros activos. | €83.067.044.002 | €57.529.344.003 | €52.717.345.955 | -30.74% | -8.367% |

| | | | | | |
|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|---------------|
| TOTAL, DE ACTIVOS. | ₡7.438.653.292.879 | ₡7.979.054.823.413 | ₡7.902.555.514.083 | 7.26% | -0.96% |
| PASIVOS Y PATRIMONIO. | - | - | - | - | - |
| PASIVOS. | - | - | - | - | - |
| Obligaciones con el público. | ₡5.626.184.517.289 | ₡6.097.748.047.773 | ₡6.142.055.961.261 | 8.38% | 0.73% |
| Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica. | ₡8.126.311.079 | ₡168.243.245.539 | ₡166.961.956.341 | 1970.35 % | -0.76% |
| Obligaciones con entidades. | ₡902.082.561.970 | ₡788.639.036.301 | ₡627.435.906.762 | -12.58% | -20.44% |
| Cuentas por pagar y provisiones. | ₡97.977.816.389 | ₡107.563.986.658 | ₡126.716.645.152 | 9.78% | 17.81% |
| Otros pasivos. | ₡37.052.115.138 | ₡26.976.144.045 | ₡30.510.993.847 | -27.19% | 13.10% |
| Obligaciones subordinadas. | ₡60.950.013.196 | ₡58.367.371.894 | ₡68.908.170.318 | -4.24% | 18.06% |
| TOTAL DE PASIVOS. | ₡6.732.373.335.061 | ₡7.247.537.832.210 | ₡7.162.589.633.681 | 7.65% | -1.17% |
| PATRIMONIO. | - | - | - | - | - |
| TOTAL DEL PATRIMONIO. | ₡706.279.957.818 | ₡731.516.991.203 | ₡739.965.880.402 | 3.57% | 1.15% |

| | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|---------------|
| TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO. | ₡7.438.653.292.879 | ₡7.979.054.823.413 | ₡7.902.555.514.083 | 7.26% | -0.96% |
|---------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|---------------|

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Disminuyeron las disponibilidades del período 2020 al período 2021; no se ve un crecimiento y la variación es de -1.97%. Por otra parte, para el período 2022 con respecto al año 2020, sí se ve un aumento en las disponibilidades de un 8.60%. El aumento en las disponibilidades se da para obtener una mayor liquidez y es cuando se mantiene una mayor productividad para afrontar los nuevos retos de la empresa. En el 2021 se refleja que la pandemia afectó las disponibilidades, debido a todos los cambios y restricciones.

En cuanto a las inversiones en instrumentos financieros se dan para obtener mayor ganancia en un período de corto plazo; hubo un aumento de ₡406, 327, 937,915.00 del año 2020 al 2021; esto es un 30.87% más, y para el año 2022 en comparación al año 2021, disminuyó ₡335, 730, 980,338.00, lo cual es 19.49% que el año anterior. De esto se determina que la empresa se vio en la necesidad de buscar más inversiones en el 2021, con recuperación rápida para reducir los riesgos, todo a raíz de las secuelas de la pandemia.

La cartera de crédito tuvo una baja para el año 2022 en comparación al período 2020-2021, ya que pasó de 4.21% a 3.46%. Hubo una menor captación en el área crediticia y aun así lideraron como empresa que más colocó a nivel bancario. Sin embargo, no es un resultado tan positivo ya que la cuenta de crédito es de las más importantes para los ingresos de la empresa.

Tabla 22. Análisis horizontal estado de resultados.

| | |
|--|--------------------------------------|
| | Análisis Estado de Resultados |
|--|--------------------------------------|

| | | | | | |
|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|-------------|
| Ingresos financieros | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 |
| Total, de ingresos financieros | ¢495.515.712.678 | ¢426.425.237.775 | ¢471.545.153.740 | -13.94% | 10.58% |

| | | | | | |
|------------------------------------|------------------|------------------|------------------|---------|--------|
| Gastos financieros | | | | | |
| Total de gastos financieros | ¢243.800.159.127 | ¢160.347.043.121 | ¢189.578.950.730 | -34.23% | 18.23% |

| | | | | | |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|--------|---------|
| Estimación de deterioro de activos. | ¢71.893.085.678 | ¢84.573.936.603 | ¢50.140.142.074 | 17.64% | -40.71% |
| Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones. | ¢9.537.340.014 | ¢17.126.726.766 | ¢23.399.548.567 | 79.58% | 36.63% |

| | | | | | |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|-------|--------|
| RESULTADO FINANCIERO | €189.359.807.887 | €198.630.984.817 | €255.216.609.503 | 4.90% | 28.49% |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|-------|--------|

| | | | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|-------|--------|
| Total otros ingresos de operación | €169.066.810.318 | €173.732.765.572 | €197.515.262.755 | 2.76% | 13.69% |
|--|------------------|------------------|------------------|-------|--------|

| | | | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|--------|--------|
| Otros gastos de operación | | | | | |
| Total otros gastos de operación | €113.856.686.441 | €110.716.817.073 | €135.284.112.078 | -2.76% | 22.19% |
| Resultado operacional bruto. | €244.569.931.764 | €261.646.933.316 | €317.447.760.180 | 6.98% | 21.33% |

| | | | | | |
|---|------------------|------------------|------------------|-------|-------|
| Gastos administrativos. | | | | | |
| Total de gastos administrativos. | €193.857.050.199 | €201.824.756.790 | €219.952.539.974 | 4.11% | 8.98% |

| | | | | | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|--------|--------|
| Resultado operacional neto antes de impuestos y participaciones sobre utilidad. | ₡50.712.881.565 | ₡59.822.176.526 | ₡97.495.220.206 | 17.96% | 62.98% |
| Impuesto sobre la renta. | ₡11.891.096.264 | ₡13.597.037.026 | ₡24.328.769.631 | 14.35% | 78.27% |
| Resultado del periodo. | ₡14.734.575.073 | ₡19.152.075.605 | ₡37.316.763.826 | 29.98% | 94.84% |

Fuente: Dilana Peña Bogantes, 2023.

En las cuenta de ingresos financieros hubo dos panoramas; para el año 2021 tuvo una baja de 13.94%, ya que disminuyó ₡69, 090, 474,903.00. Por otra parte, en el año 2022 hubo un aumento en los ingresos de ₡45, 119, 915,965 en comparación con el año 2021 de 10.58%; sin embargo, no supera los ingresos del 2020.

Respecto a los gastos sí hubo una disminución importante para beneficio de la empresa, en el año 2021; hubo una reducción de gastos de ₡83, 453, 116,006.00, representando un 34.23%; pero para el año 2022, hubo un aumento de 18.23% siendo ₡29, 231, 907,609.00. Cabe destacar que a pesar de haber un aumento no supera los gastos del 2020; sin embargo, no es un buen indicador que los gastos aumenten.

Se obtiene crecimiento para la cuenta de los ingresos financieros en ambos períodos, principalmente para el año 2022, con un crecimiento de 13.69%; lo que aumentó en ₡23, 782, 497,183.00 del 2021 al 2022. Esto en comparación con el período 2020-2021 que solo hubo un

aumento de ₡4, 665, 955,254.00; esto es una variación de apenas 2.76%, a pesar de no ser una alta variación, sigue siendo relevante.

Los gastos de operación disminuyeron para el año 2021 en un 2.76% en colones ₡3, 139, 869,368.00; esto es un resultado positivo porque influye en la utilidad de la empresa. Ya para el 2022 los resultados fueron lo contrario, porque los gastos aumentaron considerablemente en un 22.19%, correspondiente a ₡135, 284, 112,078.00; esto afecta la utilidad de la empresa, sin embargo, hay un aumento en la utilidad entre los períodos, ya que los ingresos fueron más altos que los gastos. A pesar de los incrementos en las cuentas de gastos, la utilidad neta por año aumentó considerablemente, pues en el 2021 aumentó ₡4, 417, 500,532.00, es decir, 29.98%, y para el año 2022, aumentó casi el doble ₡18, 164, 688,221.00, correspondiente a 94.84%. Son resultados positivos a pesar de la pandemia, la empresa logró mantener un nivel estable en las utilidades.

Método CAMELS.

Tabla 23. Método CAMELS.

| SISTEMA FINANCIERO | | | |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| ANÁLISIS FINANCIERO CAMEL | | | |
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| CAPITAL | | | |
| INDICE DE RENTABILIDAD (ROE) | 2.09% | 2.62% | 5.04% |
| SUFICIENCIA PATRIMONIAL | 12.85% | 13.04% | 13.09% |
| COMPROMISO PATRIMONIAL | -4.80% | -4.34% | -3.50% |
| | | | |
| ACTIVO | | | |

| | | | |
|---|--------|--------|--------|
| ROTACIÓN DE ACTIVOS | 0.07 | 0.05 | 0.06 |
| CALIDAD DE CARTERA | | | |
| ÍNDICE DE MORA | 3.70% | 2.77% | 2.63% |
| | | | |
| ESTRUCTURA DE CARTERA | 100% | 100% | 100% |
| CARTERA VIGENTE | 95.81% | 95.64% | 95.46% |
| CARTERA VENCIDA | 3.75% | 4.69% | 4.95% |
| CARTERA DE EJECUCIÓN | 1.20% | 1.08% | 1.10% |
| | | | |
| MANEJO DE GESTIÓN | | | |
| INDICADOR DE EFICIENCIA | 13.24% | 15.69% | 16.20% |
| EFICIENCIA OPERATIVA | 35.67% | 33.45% | 42.30% |
| INDICADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS | 16.35% | 14.28% | 10.34% |
| | | | |
| EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO | | | |
| ÍNDICE DE UTILIDAD BRUTA | 38.21% | 46.58% | 54.12% |
| ÍNDICE DE UTILIDAD OPERATIVA | 49.26% | 61.36% | 67.32% |
| ÍNDICE DE UTILIDAD NETA | 2.97% | 4.49% | 7.91% |
| UTILIDAD O PÉRDIDA ACUMULADA TRIMESTRAL | 2.75% | 3.02% | 3.12% |
| | | | |
| ANÁLISIS DE LIQUIDEZ | | | |
| ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRIENTE | 1.16 | 1.11 | 1.14 |
| ÍNDICE DE PRUEBA SÚPER ÁCIDA | 0.14 | 0.15 | 0.15 |

| | | | |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| CALCE DE PLAZO A UN MES MN | 5.65 | 4.88 | 4.50 |
| CALCE DE PLAZO A UN MES ME | 3.40 | 5.85 | 9.63 |
| CALCE DE PLAZO A TRES MESES MN | 1.08 | 1.28 | 1.31 |
| CALCE DE PLAZO A TRES MESES ME | 2.10 | 1.70 | 1.88 |
| | | | |
| SENSIBILIDAD A RIESGOS | | | |
| RIESGO TASA INTERÉS MN | 0.59% | 0.18% | 0.12% |
| RIESGO TASA INTERÉS ME | 0.15% | 0.04% | 1.51% |
| RIESPO POR TIPO DE CAMBIO | 2.48% | 0.81% | 2.74% |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

El método CAMELS realizado nos brinda un panorama más amplio sobre la situación actual de la empresa, respecto de los riesgos que se pueden dar en el sector financiero. Se toman los datos de la empresa del Banco Nacional de Costa Rica y su oficina principal para poder realizar los cálculos con las fórmulas dadas por el acuerdo SUGEF 24-00.

El primer factor a evaluar fue el capital de la empresa con la ayuda del índice de rentabilidad para poder determinar la efectividad del patrimonio en la generación de utilidades. En el período 2020 se obtiene 2.09%, en el año 2021 2.62% y en el 2022 5.04%, donde se presenta una tendencia ascendente sobre los períodos, lo cual significa que con el capital que cuenta la empresa se logra aumentar las utilidades.

Con la suficiencia patrimonial se logra identificar cuáles son los niveles más bajos en los que la empresa debe manejarse para que puede cumplir con los activos, sujetos a riesgo de incumplimiento de pago; en otras palabras, donde están siendo utilizados los aportes de los socios. En el año 2020, la entidad contó con una suficiencia patrimonial del 12.85%, para el período 2021,

fue de 13.04% y para el 2022, la suficiencia patrimonial fue de 13.09%. Con estos resultados se determina que la empresa ha tenido dificultades para aumentar el impacto sobre la suficiencia patrimonial, aun así se mantiene estable dentro del 10%, según el acuerdo SUGEF 24-00.

Respecto al compromiso patrimonial, se debe calcular la relación de las estimaciones del patrimonio de la empresa contra las pérdidas esperadas de la cartera de crédito. Tomando como base las indicaciones del acuerdo SUGEF 24-00, este porcentaje debe ser menor a 0%, por lo que sí se cumple con lo establecido, ya que para el período 2020 es -4.80%, para el año 2021 es -4.34% y para el año 2022 es de -3.50%. Si se encuentran por debajo del 0% significa que se realizan las estimaciones en caso de pérdidas; esto representa una mejor cobertura de dichos casos.

Con la ayuda del cálculo del índice de mora, se evalúa los activos de la empresa; el índice fue disminuyendo cada año y para el 2020 fue de 3.70%, en el 2021 fue de 2.77% y en el 2022, de 2.63%. Cuando el índice de morosidad baja significa la efectividad de los procesos y políticas de cobros que se aplicaron, principalmente para el año 2022 que es el porcentaje más bajo y es un reflejo de aumento en los ingresos de la empresa y hubo gastos más controlados.

La cartera de crédito es la cuenta más importante dentro del conglomerado, y el sector comercio y servicios ocupan el segundo lugar dentro de dicha cartera, y dentro de su estructura se obtiene los siguientes resultados: en el año 2020, la cartera vigente es de 95.81%, de cartera vencida o morosa un 3.75% y en cartera de ejecución 1.20%. En el año 2021, el Banco tiene una cartera vigente de 95.64%, cartera vencida o morosa del 4.69% y la cartera en ejecución fue de 1.08%. En el año 2022 tiene una cartera vigente del 95.46%, cartera vencida o morosa en 4.95% y la cartera en ejecución fue de 1.10%. Hubo mejora en los cobros y, además, se encuentra por debajo del límite que es de 5% para las entidades que poseen carteras diversificadas.

Por otra parte, el manejo de gestión se debe evaluar por medio de gastos fijos, servicios financieros y eficiencia operativa. El indicador de eficiencia fue de 13.24% para el año 2020; esto es que el porcentaje que representa cuando fue utilizado para cubrir los gastos administrativos. En el periodo 2021 fue de 15.69% y en el 2022 fue de 16.20%; se logra identificar cómo aumentan los gastos administrativos cada año, en el estado de resultados.

Respecto a la eficiencia operativa, se busca que mida cuál es el porcentaje sobre cada colon que se haya generado en la utilidad bruta, se destina para los gastos administrativos, según la SUGEF, no debe sobrepasar 95.5%. Para el año 2020 fue de 35.67%, el año 2021 fue de 33.45% y para el año 2022 fue de 42.30%; son resultados que se encuentran muy por debajo de lo establecido por la SUGEF.

Con los índices de utilidad bruta, operativa y neta, se logra evaluar el rendimiento que ha tenido la empresa, y con la finalidad de conocer qué tan efectiva es la empresa cuando utiliza los recursos para mejorar la rentabilidad, se utiliza las ganancias o pérdidas acumuladas trimestralmente. En el período 2020 se obtiene un índice de utilidad bruta de 38.21%, de utilidad operativa 49.26% y de utilidad neta 2.97%. Para el año 2021 se obtiene un índice de utilidad bruta de 46.58%, de utilidad operativa 61.36% y de utilidad neta 4.49%. En el año 2022 se obtiene un índice de utilidad bruta de 54.12%, de utilidad operativa 67.32% y de utilidad neta, 7.91%. Cuando se da una variación tan notoria entre períodos, es porque el aumento en los ingresos tuvo el mismo efecto y que los gastos se lograron reducir un poco, dando mejor rendimiento en las utilidades.

En cuanto a las utilidades o pérdidas acumuladas trimestralmente, existe una regla que indica que deben ser superiores a 0%, lo cual si se cumple en el caso del Banco Nacional. En el año 2020 fue de 2.75%, en el año 2021 fue de 3.02% y en el año 2022, fue de 3.12%; todos superando lo establecido por la SUGEF.

De acuerdo con los servicios financieros se logra determinar cuánto corresponde a ingresos por operación y no por servicios que ofrece la empresa. Fue del 6.35% para el año 2020, en el año 2021, de 14.28% y para el año 2022, fue de 10.34%. Se determina que los ingresos por operación disminuyeron para el año 2021 y 2022, en un 2.07% y en 3.94%, respectivamente.

Se debe utilizar el índice corriente y el índice de prueba súper ácida para medir la liquidez de la empresa. Se determina que los resultados fueron de 1.16, 1.11 y 1.14 para los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente. La reducción en el índice corriente es debido a que hubo un mayor aumento en las obligaciones con el público, que superó el crecimiento de las disponibilidades y también las cuentas por cobrar. Significa que bajó el nivel de cobertura por parte de los activos hacia los pasivos.

Se tomaron en cuenta las inversiones a corto plazo y la recuperación de la cartera por parte del calce de los plazos, con el fin de analizar la capacidad de cobertura sobre el vencimiento de las obligaciones a corto plazo. Se realiza el cálculo a un mes, tres meses y en moneda nacional y extranjera. Para el año 2020, se obtuvo una cobertura de 5.65 veces con las obligaciones a un mes, mientras que para el plazo de tres meses, fue de 1.08 veces y para el caso de moneda extranjera fue de 3.40 veces para un mes y de 2.10 veces para tres meses. En el 2021 se obtuvo una cobertura de 4.88 veces con las obligaciones a un mes, mientras que para tres meses fue de 1.28 veces y para el caso de moneda extranjera fue de 5.85 veces para un mes y de 1.70 veces para tres meses. Para el año 2022 se obtuvo una cobertura de 4.50 veces con las obligaciones a un mes; mientras que para tres meses fue de 1.31 veces y para el caso de moneda extranjera fue de 9.63 veces para un mes y de 1.88 veces para tres meses. Con los resultados se logra determinar que la empresa ha sido capaz de poder controlar el riesgo por liquidez.

De acuerdo con el comportamiento en los cambios de las tasas que puedan surgir, es que se logra determinar la sensibilidad al riesgo. Los riesgos deben estar por debajo del 5% para estar en el nivel normal de variación, como lo indica la SUGEF. El riesgo de tasa de interés de moneda nacional para los períodos 2020, 2021 y 2022 fue de 0.59%, 0.18% y 0.12%, respectivamente. Y, por otra parte, el riesgo de tasa de interés de moneda extranjera para los períodos 2020, 2021 y 2022 fue de 0.15%, 0.04% y 1.51%, respectivamente. Como los resultados financieros están dentro del rango establecido por la SUGEF, no presenta problema con este indicador.

El riesgo por el tipo de cambio es otro indicador que debe ser evaluado y según las normas debe encontrarse por debajo del 5% para que estén dentro del nivel normal de riesgo. En el año 2020, el riesgo fue de 2.48%; en el año 2021, fue de 0.81% y en el año 2022, fue de 2.74%. El mayor aumento fue para el año 2022 como consecuencia de los conflictos internacionales y la constante lucha por lograr la reactivación económica. El riesgo se encuentra dentro de los parámetros por lo que no es un indicador de alerta para la empresa.

Método CAMELS cualitativo.

En la organización general se cuentan con distintos planes para fijar los plazos y metas que se desean alcanzar, así como el proceso para alcanzarlas. Siempre se deben mejorar los métodos para una comunicación clara y efectiva; y, el caso objeto de estudio de la presente investigación, no es la excepción. Además, por obvias y legales razones, es claro que la empresa cuenta con la regulación de la SUGEF y con los manuales para cumplir todas las obligaciones que disponen.

Ser una empresa tan consolidada requiere de constante control por parte de la auditoría, donde se verifique que sí se cumplen todas las obligaciones, que la empresa y la Oficina Principal cuentan con dicho requisito. También se percibe la selección tan cuidadosa para los colaboradores que vayan a formar parte del grupo, pues indican que influye considerablemente sobre los

rendimientos de la empresa y oficinas. Como la empresa cuenta con adecuados sistemas de información, y dispone de los reportes debidos a tiempo, esto beneficia la toma de decisiones.

Campañas Banca y Desarrollo.

El Área de Banca y Desarrollo maneja tasas para los usuarios; estas personas ya poseen algún tipo de producto con el Banco Nacional y para los clientes en ventanilla, quienes son personas nuevas que no poseen ningún tipo de relación con el conglomerado. Algunas de las campañas que se lanzaron durante el período 2020-2021, fueron las siguientes campañas lanzadas cada cierto período y nunca tienen el mismo plazo de validez.

Se ofrece diferentes tasas a los clientes debido a que algunos de los usuarios poseen buen récord crediticio; se busca premiar dicho comportamiento y las tasas tienden a ser más bajas para los clientes con buen record crediticio que para los clientes en ventanilla. La finalidad es poder brindarles un trato especializado con el fin de retener a clientes. Se manejan tasas normales para los clientes nuevos y no modificadas; la principal razón es que de esa persona no hay algún registro como cliente y no se sabe si va a ser un buen usuario o potencialmente podría ser un deudor más. Son cuidados que la empresa toma con el fin de consolidar la estabilidad y liquidez. El Banco suele hacer campañas una o dos veces al año; el año 2020, hizo solo una; en 2021, hubo dos y en el año 2022, hubo una.

Se divide en tres puntos importantes que abarca las campañas; el primer punto, son las tasas de ventanilla; segundo punto, son las tasas de nivel de negociación dos (director de fideicomisos, supervisor comercial de empresas, jefe comercial empresarial, gerentes de oficinas y sucursales, supervisor comercial de desarrollo, supervisor comercial de empresas) y el nivel de negociación uno (gerente general, supervisor comercial de canales y fuerza de ventas especializada, gerente de zonas comerciales, director de mediana empresa, director de desarrollo y mujer.)

Campaña que rige del 08 de mayo 2020 al 31 diciembre 2020, anulando la campaña de junio 2019.

Tasas de ventanilla.

Aplica para préstamos con alguna garantía como sucede con FINADE, IMAS, FODEMIPYMES, garantía hipotecaria, título de valor, entre otros.

Tabla 24. Tasa de ventanilla.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |
| Comercio | TR¢ + 2.50% | TR¢ + 5.00% | TR¢ + 6.15% |
| Servicios | TR¢ + 2.60% | TR¢ + 4.35% | TR¢ + 4.55% |

Créditos con garantías diferentes a las mencionadas en la tabla 1.

Tabla 25. Garantías diferentes.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |
| Comercio | TR¢ + 3.10% | TR¢ + 6.80% | TR¢ + 9.15% |
| Servicios | TR¢ + 3.05% | TR¢ + 5.30% | TR¢ + 5.65% |

Pyme Fácil, aplica para toda persona física clasificada como micro o pequeña empresa de actividad económica financiable por el Banco Nacional.

Tasas de interés.

- PYME fácil cliente vigente: Tasa Básica + 7.15%
- PYME fácil cliente nuevo: Tasa Básica + 10.85%

Tasas nivel de negociación 2.

Aplica para préstamos con alguna garantía como con FINADE, IMAS, FODEMIPYMES, garantía hipotecaria, título de valor, entre otros.

Tabla 26. Tasa nivel 2.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |
| Comercio | TR¢ + 2.45% | TR¢ + 4.80% | TR¢ + 5.90% |
| Servicios | TR¢ + 2.50% | TR¢ + 4.15% | TR¢ + 4.50% |

Créditos con garantías diferentes a las mencionadas en la tabla 1.

Tabla 27. Garantías diferentes.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |
| Comercio | TR¢ + 3.05 % | TR¢ + 6.55% | TR¢ + 8.85% |

| | | | |
|------------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Servicios | TRϕ + 2.90% | TRϕ + 5.05% | TRϕ + 5.60% |
|------------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|

Tasas de nivel de negociación 1.

Aplica para préstamos con alguna garantía como con FINADE, IMAS, FODEMIPYMES, garantía hipotecaria, título de valor, entre otros.

Tabla 28. Tasa nivel de negociación 1.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |
| Comercio | TRϕ + 2.40% | TRϕ + 4.55% | TRϕ + 5.65% |
| Servicios | TRϕ + 2.45% | TRϕ + 3.90% | TRϕ + 4.45% |

Créditos con garantías diferentes a las mencionadas en la tabla anterior.

Tabla 29. Garantías diferentes.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |
| Comercio | TRϕ + 2.75% | TRϕ + 6.25% | TRϕ + 8.50% |
| Servicios | TRϕ + 2.65% | TRϕ + 4.85% | TRϕ + 5.55% |

Campaña que rige a partir del 29 de marzo 2021.

Aplica para préstamos con alguna garantía como con FINADE, IMAS, FODEMIPYMES, garantía hipotecaria, título de valor, entre otros.

Tabla 30. Tasas de campaña.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |
| Comercio | TR¢ + 2.40% | TR¢ + 4.55% | TR¢ + 5.65% |
| Servicios | TR¢ + 2.45% | TR¢ + 3.90% | TR¢ + 4.45% |

Créditos con garantías diferentes a las mencionadas en la tabla 1.

Tabla 31. Garantías diferentes.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |
| Comercio | TR¢ + 2.75% | TR¢ + 6.25% | TR¢ + 8.50% |
| Servicios | TR¢ + 2.65% | TR¢ + 4.85% | TR¢ + 5.55% |

Se mantienen las mismas tasas de la campaña anterior y se extiende hasta el 30 de junio menos las siguientes.

Pyme Fácil: aplica para toda persona física clasificada como micro o pequeña empresa de actividad económica financiable por el Banco Nacional.

Tasas de interés

- PYME fácil cliente vigente: Tasa Básica + 4.30% de 1 a 3 años
- PYME fácil cliente nuevo: Tasa Básica + 5.05%, el resto del plazo

Campaña del 01 de octubre 2021; se lanzan las tasas de acuerdo con el score de comportamiento de los clientes y no por actividad productiva o garantía. A los clientes nuevos se les calcula con el score de captación.

Triómc= Tasa de referencia en dólares es TRI a 6 meses, publicada por la cámara de bancos y Banco Central

Se debe contar con un perfil que obtiene beneficio según la categoría y de acuerdo con la aplicación de las tasas de las campañas lanzadas por el banco. Por ejemplo, la mejor categoría es la A y, sin embargo, se divide en tres tipos, la AAA es la que obtiene la mejor tasa respecto a la campaña; la AA es la segunda mejor tasa y la A es la tasa base que igual sigue siendo mejor por ser de ventanilla.

CO= Esta herramienta es el score de comportamiento; permite realizar la clasificación de los clientes de crédito del BNCR, con base en su historial de pago.

CO-AAA= En esta clasificación están los clientes con las expectativas más bajas por incumplimiento de las obligaciones con el banco.

CO-AA= Corresponde a la baja probabilidad de no pago; corresponde a los clientes considerados fuertes con buenos historiales de pago. Principalmente lo diferencia de la A que si tuvo un pequeño atraso en algún momento, y el comportamiento mejoró a la larga, no deben superar los 90 días de atraso.

CO-A= Esta calificación también se relaciona con la baja expectativa de no pago; pero son clientes con atrasos recientes en alguna operación. Sigue siendo un cliente fuerte, pero se presenta más vulnerable a eventos imprevistos.

CO-B= Son los que indican la existencia de un nivel de riesgo de que el incumplimiento se llegue a materializar. El promedio en los atrasos es de hasta 30% que es mayor que el CO-A.

CO-C= Esta calificación es de riesgo inminente y es para los clientes que tienen historial de pago deficiente, también son aquellos clientes con créditos formalizados en los últimos 24 meses y ya hay historial de impago en los últimos ocho meses. Los atrasos promedio pueden ser de 80% más que los de la clasificación CO-B.

CO-D= Entran los clientes que tienen atrasos recientes en sus créditos, que superan los 90 días. También, los clientes con historial de crédito escaso en el Banco, son del grupo CO-D, ya que...

Tabla 32. CO AAA-AA-A.

| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Tri6mç + 2.05% | Tri6mç + 2.10% | Tri6mç + 3.50% | Tri6mç + 3.55% |
| TBP + 2.45% | TBP + 2.50% | TBP + 3.90% | TBP + 3.95% |

Tabla 33. CO BBB-BB-B.

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 3.55% | Tri6mç + 3.60% | Tri6mç + 4.95% | Tri6mç + 5.00% |
| TBP + 3.95% | TBP + 4.00% | TBP + 5.35% | TBP + 5.40% |

Tabla 34. CO C O D.

| | | | | |
|---------------------|--|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 15.70% | | Tri6mç + 15.85% | Tri6mç + 17.05% | Tri6mç + 17.25% |
| TBP + 16.10% | | TBP + 16.25% | TBP + 17.45% | TBP + 17.65% |

Cliente nuevo:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Menor 360 días | | De 360 más días | |
| Con score \geq A | Sin score | Con score \geq A | Sin score |
| Tri6mç + 6.65% | Tri6mç + 11.10% | Tri6mç + 8.85% | Tri6mç + 14.20% |
| TBP + 7.05% | TBP + 11.50% | TBP + 9.25% | TBP + 14.60% |

Pyme Verde para clientes vigentes; las tasas para los que deseen un acompañamiento en la reducción del impacto ambiental.

Tabla 35. CO AAA-AA-A.

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 1.80% | Tri6mç + 1.85% | Tri6mç + 3.25% | Tri6mç + 3.30% |
| TBP + 2.20% | TBP + 2.25% | TBP + 3.65% | TBP + 3.70% |

Tabla 36. CO BBB-BB-B.

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 3.30% | Tri6mç + 3.35% | Tri6mç + 4.70% | Tri6mç + 5.75% |
| TBP + 3.70% | TBP + 3.75% | TBP + 5.10% | TBP + 5.15% |

Tabla 37. CO C O D.

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 15.45% | Tri6mç + 15.60% | Tri6mç + 16.80% | Tri6mç + 17.00% |
| TBP + 15.85% | TBP + 16.00% | TBP + 17.20% | TBP + 17.40% |

Tabla 38. Cliente nuevo.

| Menor 360 días | | De 360 más días | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Con score \geq A | Sin score | Con score \geq A | Sin score |
| Tri6mç + 6.40% | Tri6mç + 10.85% | Tri6mç + 8.60% | Tri6mç + 13.95% |
| TBP + 6.80% | TBP + 11.25% | TBP + 9.00% | TBP + 14.35% |

Campaña lanzada el 05 de octubre 2021 para que rija a partir del 11 de octubre, esta campaña reemplaza la del 05 mayo del 2020. Ahora son clasificados por comportamiento y no por sector productivo.

Tasa ventanilla cliente vigente.

Tabla 39. CO AAA-AA-A.

| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Tri6mç + 2.35% | Tri6mç + 2.40% | Tri6mç + 3.70% | Tri6mç + 3.80% |
| TBP + 2.75% | TBP + 2.80% | TBP + 4.10% | TBP + 4.20% |

Tabla 40. CO BBB-BB-B.

| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Tri6mç + 4.05% | Tri6mç + 4.10% | Tri6mç + 5.40% | Tri6mç + 5.45% |
| TBP + 4.45% | TBP + 4.50% | TBP + 5.80% | TBP + 5.85% |

Tabla 41. CO C O D.

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 17.70% | Tri6mç + 17.75% | Tri6mç + 19.05% | Tri6mç + 19.25% |
| TBP + 18.10% | TBP + 18.15% | TBP + 19.45% | TBP + 19.65% |

Tabla 42. Cliente ventanilla nuevo.

| Menor 360 días | | De 360 más días | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Con score \geq A | Sin score | Con score \geq A | Sin score |
| Tri6mç + 6.75% | Tri6mç + 13.30% | Tri6mç + 9.90% | Tri6mç + 15.35% |
| TBP + 7.15% | TBP + 13.70% | TBP + 10.30% | TBP + 15.75% |

Tasas nivel de negociación nivel 2.

Tabla 43. CO AAA-AA-A.

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 2.25% | Tri6mç + 2.30% | Tri6mç + 3.65% | Tri6mç + 3.70% |
| TBP + 2.65% | TBP + 2.70% | TBP + 4.05% | TBP + 4.10% |

Tabla 44. CO BBB-BB-B.

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 3.90% | Tri6mç + 3.95% | Tri6mç + 5.30% | Tri6mç + 5.15% |
| TBP + 4.30% | TBP + 4.35% | TBP + 5.70% | TBP + 5.55% |

Tabla 45. CO C O D

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 17.35% | Tri6mç + 17.40% | Tri6mç + 18.85% | Tri6mç + 18.35% |

| | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| TBP + 17.75% | TBP + 17.80% | TBP + 19.25% | TBP + 18.75% |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

Tasas nivel de negociación nivel 1.

Tabla 46. CO AAA-AA-A

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 2.05% | Tri6mç + 2.10% | Tri6mç + 3.50% | Tri6mç + 3.55% |
| TBP + 2.45% | TBP + 2.50% | TBP + 3.90% | TBP + 3.95% |

Tabla 47. CO BBB-BB-B

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
| Tri6mç + 3.55% | Tri6mç + 3.60% | Tri6mç + 4.95% | Tri6mç + 5.00% |
| TBP + 3.95% | TBP + 4.00% | TBP + 5.35% | TBP + 5.40% |

Tabla 48. CO C O D

| | | | |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Menor a 184 días | De 185 a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Tri6mϕ + 15.70% | Tri6mϕ + 15.85% | Tri6mϕ + 17.05% | Tri6mϕ + 17.25% |
| TBP + 16.10% | TBP + 16.25% | TBP + 17.45% | TBP + 17.655% |

La campaña del 08 de octubre 2021; se mantiene las mismas tasas de la campaña 05 de mayo 2020 para los clientes en ventanilla.

Aplica para préstamos con alguna garantía como con FINADE, IMAS, FODEMIPYMES, garantía hipotecaria, título de valor, entre otros.

Tabla 49. Por sector.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |
| Comercio | TRϕ + 2.50% | TRϕ + 5.00% | TRϕ + 6.15% |
| Servicios | TRϕ + 2.60% | TRϕ + 4.35% | TRϕ + 4.55% |

Créditos con garantías diferentes a las mencionadas en la tabla 1.

Tabla 50. Créditos con Garantías diferentes.

| Actividad | Menor a 368 días | De 369 a 1097 días | Más de 1097 días |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | Colones | Colones | Colones |

| | | | |
|------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| Comercio | TR¢ + 3.10% | TR¢ + 6.80% | TR¢ + 9.15% |
| Servicios | TR¢ + 3.05% | TR¢ + 5.30% | TR¢ + 5.65% |

Clasificación de deudores de la cartera de crédito

Las carteras de crédito siempre presentan variaciones constantes en los índices de morosidad; en el caso del Banco Nacional, se dividen en grupo 1 que son los que superan los ¢100 millones y, el grupo 2 que no superan dicho monto. Se presenta una tabla con los datos de los años 2020, 2021 y 2022 y el monto que representan las cuentas de comercio y servicios en los mismos.

Tabla 51. Cartera de crédito directa.

| | Cartera de crédito directa | | |
|----------------|----------------------------|--------------------|--------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Grupo 1 | ¢2,323,207,378,048 | ¢2,513,142,891,732 | ¢2,532,873,371,471 |
| Grupo 2 | ¢2,158,247,566,850 | ¢2,131,565,167,601 | ¢2,274,956,292,658 |
| Total | ¢4,481,454,944,898 | ¢4,644,708,059,333 | ¢4,807,829,664,129 |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Tabla 52. Cartera de crédito contingente.

| | Cartera de crédito contingente | | |
|----------------|--------------------------------|------------------|------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Grupo 1 | ¢43,772,477,720 | ¢47,155,749,167 | ¢46,018,326,296 |
| Grupo 2 | ¢282,875,510,685 | ¢296,312,537,088 | ¢296,791,008,113 |
| Total | ¢326,647,988,405 | ¢343,468,286,255 | ¢342,809,334,409 |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De los datos en las tablas, se logra determinar que la cartera directa es la más alta en morosidad, es en la cartera de crédito en general. El aumento en la mora fue principalmente para los plazos menores a 90 días, ya que en el análisis CAMELS se logra determinar que para los plazos de más de 90 días, hubo una disminución favorable. Los créditos del sector servicios en el 2020 representan el 15.18% sobre el total de la cartera contingente, los créditos del 2021 representan el 14.37% y 14.33% en el 2022. Y, por otra parte, solo en el año 2020 hay un saldo de la cartera de crédito de comercios que representa el 0.00092%.

Los créditos del sector comercio representan el 8.47% sobre el total de la cartera directa, en el 2020; los del 2021, representan el 7.33% y el 7.32% para el 2022. Por otra parte, en el año 2020 hay un saldo de la cartera de crédito de servicios que representa el 20.23%, para el año 2021 es de un 22.96% y en el año 2022, es de un 23.21%.

Tabla 53. Cartera de crédito directa segmentado.

| | Cartera de crédito directa | | |
|------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Comercio | ₡379.463.153.164 | ₡340.473.557.751 | ₡351.908.579.098 |
| Servicios | ₡906.583.636.691 | ₡1.066.248.297.108 | ₡1.116.136.507.658 |

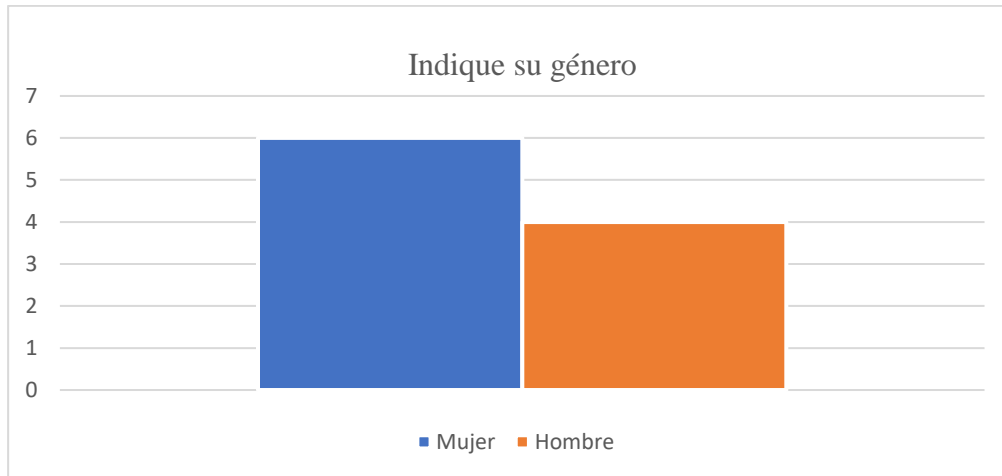
| | Cartera de crédito contingente | | |
|------------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Comercio | ₡3.017.935 | | |
| Servicios | ₡49.569.772.348 | ₡49.369.427.583 | ₡49.117.286.831 |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Cuestionario

Se aplica un cuestionario que consta de 10 preguntas para determinar la situación en los créditos de pymes, debido a la pandemia y a la reactivación económica. El instrumento se aplica a 10 personas, las cuales son ejecutivos encargados de la colocación de dichos créditos.

Gráfico 4. Indique su género.

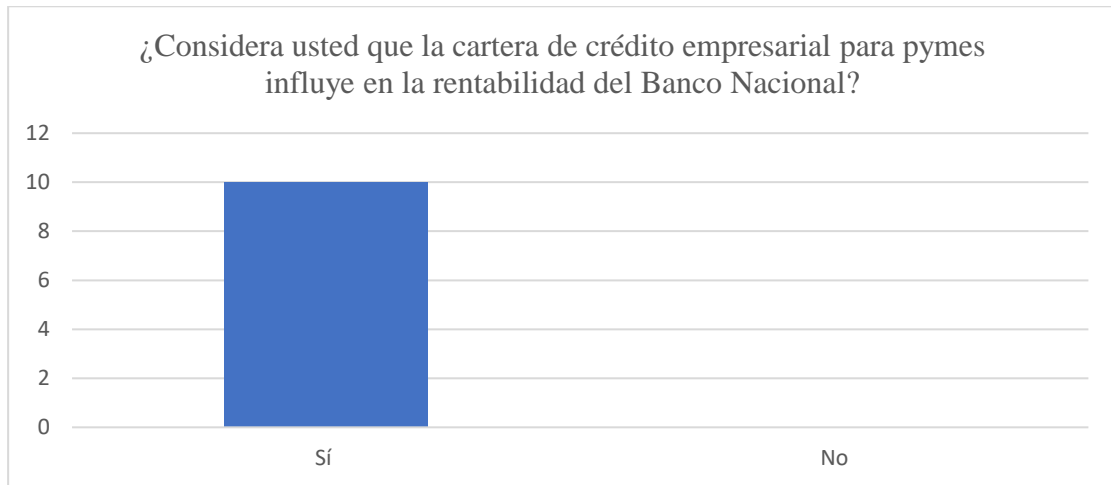


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, se logra determinar estadísticamente algunos resultados importantes para esta investigación.

La población total encuestada fue de 10 personas; 6 personas de género femenino lo que equivale al 60% de los encuestados y 4 personas de género masculino, el equivalente del 40%. Por lo tanto, las respuestas obtenidas del cuestionario son en su mayoría del género femenino.

Gráfico 5. ¿Considera usted que la cartera de crédito empresarial para pymes influye en la rentabilidad del Banco Nacional?

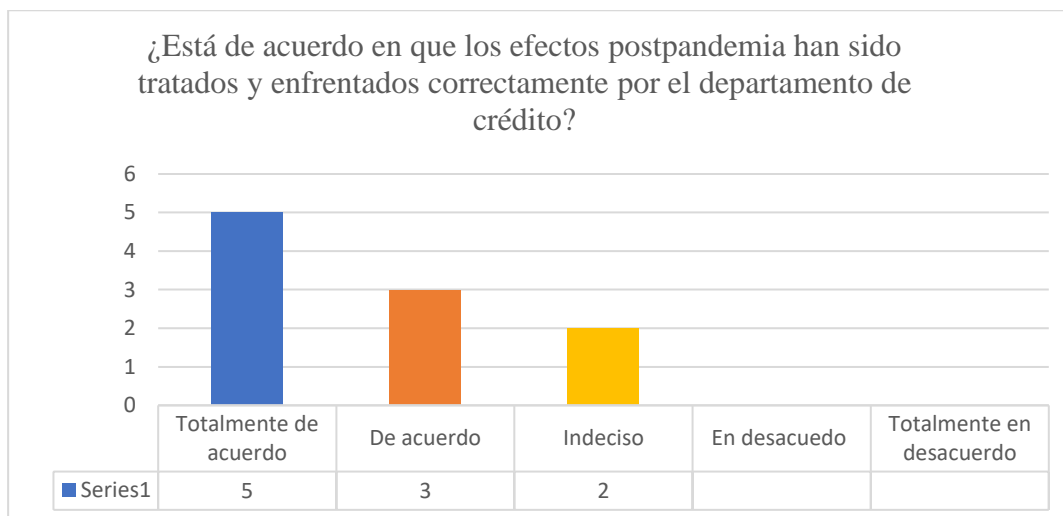


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con la pregunta “si los créditos para pymes influyen en la rentabilidad del Banco Nacional”, se obtiene que las 10 personas indican que la cartera de crédito para pymes sí influye en la rentabilidad del Banco Nacional; es decir, el 100% de los encuestados lo confirma.

Se comprueba que los empleados del departamento son conscientes del impacto que generan los rendimientos sobre el Banco. Esto es parte de mantener a los colaboradores informados para que sean más conscientes sobre la labor que se realiza. Esto influye en el compromiso por mejorar la rentabilidad durante los procesos de cambio que sufre el Banco y la cartera de crédito.

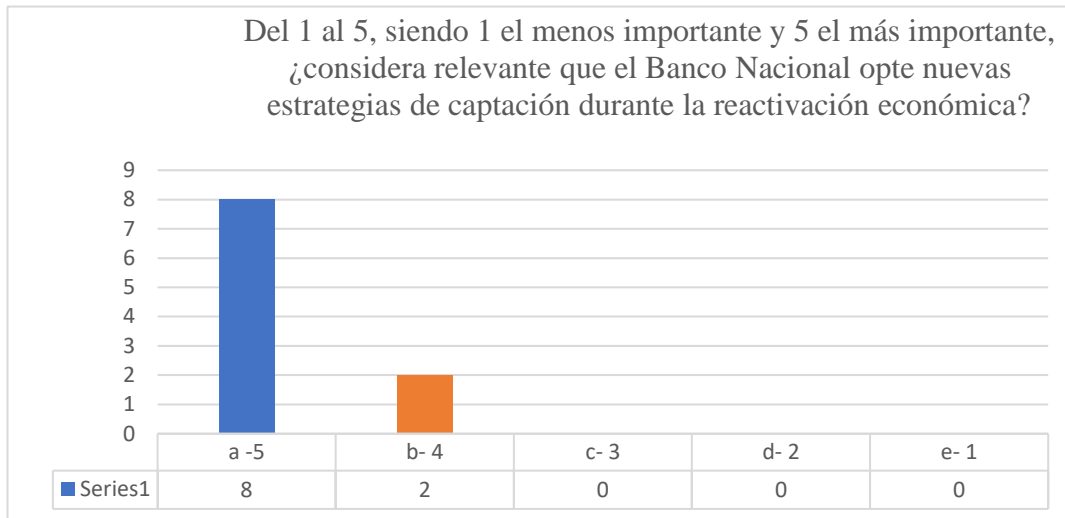
Gráfico 6. ¿Está de acuerdo en que los efectos pospandemia han sido tratados y enfrentados correctamente por el departamento de crédito?



Según los resultados de la pregunta del Gráfico 6 “si los efectos de la pospandemia han sido tratados y enfrentados correctamente”, 5 personas (50%) se encuentran totalmente de acuerdo en que el Departamento de Crédito del Banco ha tratado el tema correctamente; 3 personas (30%) indican que están de acuerdo y 2 personas (20%) indican estar indecisos sobre si realmente “los efectos de pospandemia han sido tratados y enfrentados de la manera correcta”.

Debido a las diferentes estrategias que el Banco ha utilizado para afrontar el período 2020-2022, es que los empleados opinan tan favorablemente a la empresa. Se logra identificar la falta de conocimiento acerca de la empresa para la que laboran, esto no beneficia a la empresa ya que no hay un panorama claro sobre cómo se comporta el Banco; algo que se debe reforzar.

Gráfico 7. Del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante, ¿considera relevante que el Banco Nacional opte nuevas estrategias de captación durante la reactivación económica?

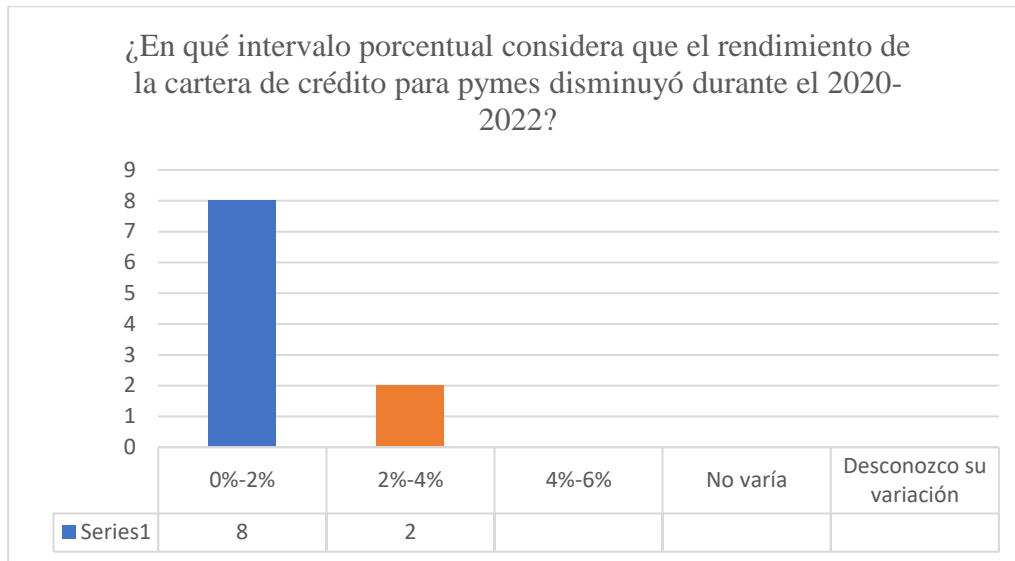


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la pregunta “si es relevante optar por nuevas estrategias durante la reactivación económica”, 8 personas (80%) indican que es muy importante en la escala del 1 al 5, que se utilicen nuevas estrategias durante la reactivación económica; dos personas indican considerar importante que sean aplicadas nuevas estrategias durante la reactivación económica; esto equivale al 20% de los resultados.

De acuerdo con las respuestas se logra identificar la necesidad de que sean aplicadas nuevas estrategias para lograr una mayor captación en la cartera de crédito. A pesar de que en el criterio 3 las respuestas fueron variadas, indican en su mayoría que de igual manera se debe implementar nuevas estrategias.

Gráfico 8. ¿En qué intervalo porcentual considera que el rendimiento de la cartera de crédito para pymes disminuyó durante el 2020-2022?

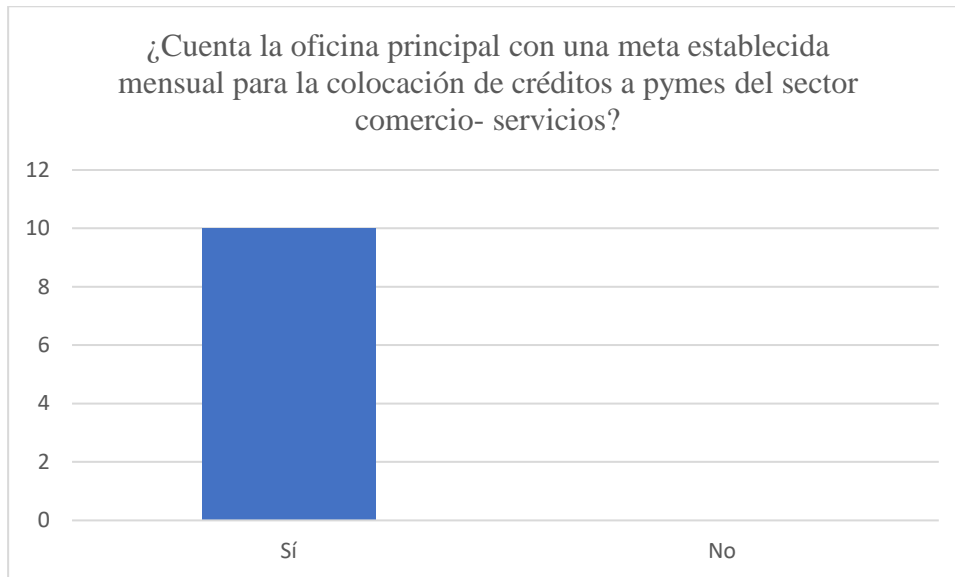


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Al consultarle a la población de la muestra, “si consideran que el rendimiento de crédito para pymes disminuyó en el período 2020-2022”, se observa que 8 de las personas encuestadas (80%) consideran que el rendimiento ha bajado entre un 0%-20%. Dos personas responden que disminuyó de un 20%-40%, respecto a los resultados obtenidos de los estados financieros; esto equivale al 20% y no concuerda.

La variación sobre la cartera no fue de la más alarmante dentro del conglomerado, ya que a pesar de las circunstancias se mantuvo el liderazgo en colocación y estando de segundo lugar pymes servicios, pero la mayor parte de los empleados sí logran identificar la variación que sufre la cartera de pymes.

Gráfico 9. ¿Cuenta la oficina principal con una meta establecida mensual para la colocación de créditos a pymes del sector comercio- servicios?

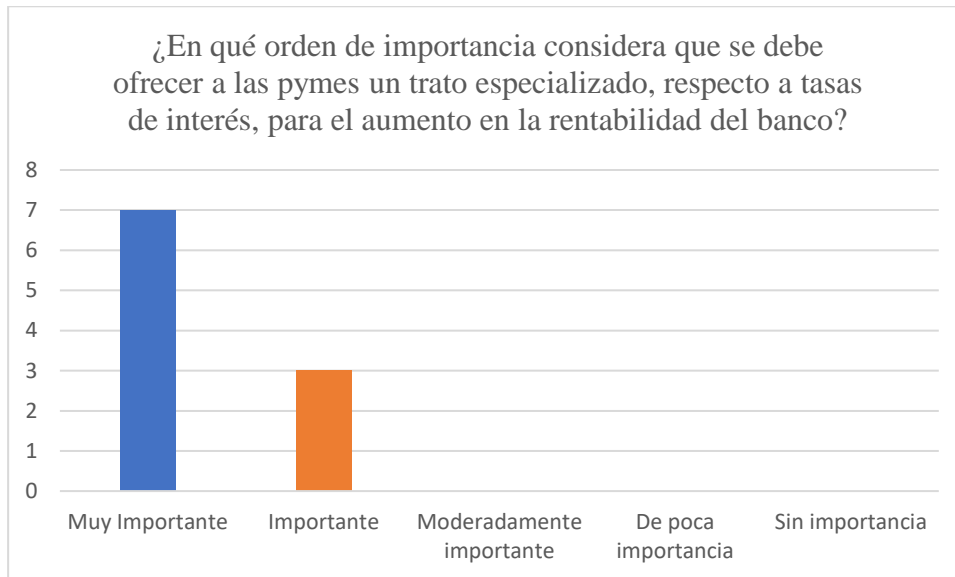


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta, según la pregunta “si existe alguna meta establecida sobre colocación de créditos en sector estudiado”, el total de los encuestados indicaron que sí existe una meta mensual sobre colocación de créditos.

Dentro de los departamentos de ventas siempre se manejan metas mensuales para lograr mantener un rendimiento adecuado para la empresa. En el caso de Oficina Principal del Banco Nacional no es la excepción; todos los empleados son conscientes de las metas que deben cumplir.

Gráfico 10. ¿En qué orden de importancia considera que se debe ofrecer a las pymes un trato especializado, respecto a tasas de interés, para el aumento en la rentabilidad del banco?

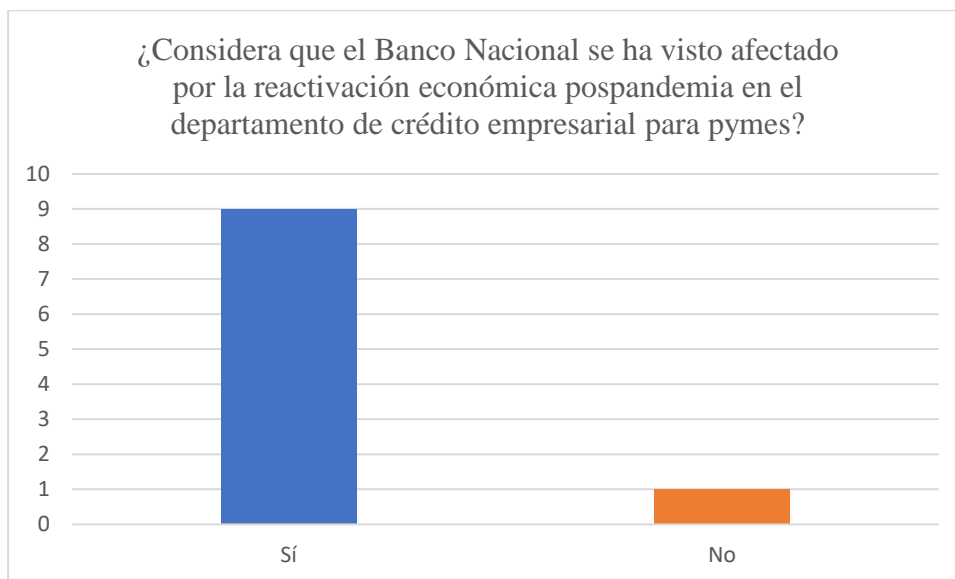


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta, con base en la pregunta “si es importante ofrecer algún trato especial con las pymes para beneficio de la rentabilidad del banco”, se obtiene que 7 personas indicaron que es muy importante ofrecer trato diferenciado a las pymes que adquieren créditos, lo que equivale al 70% de los resultados. Tres personas indicaron que consideran importante ofrecer el trato especializado para beneficio de la rentabilidad del banco, lo cual equivale al 30% de los resultados.

En general, los empleados consideran de alta importancia ofrecer tratos especiales a los clientes del sector pymes comercio y servicios beneficios. Indicaron que esto genera un aumento en la captación de clientes y que, por eso, es importante para mantener el nivel. Otros consideran que es importante pero dentro de estos mismos, algunos no tenían claro los criterios del impacto que puede tener la cartera sobre el banco.

Gráfico 11. ¿Considera que el Banco Nacional se ha visto afectado por la reactivación económica pospandemia en el departamento de crédito empresarial para pymes?

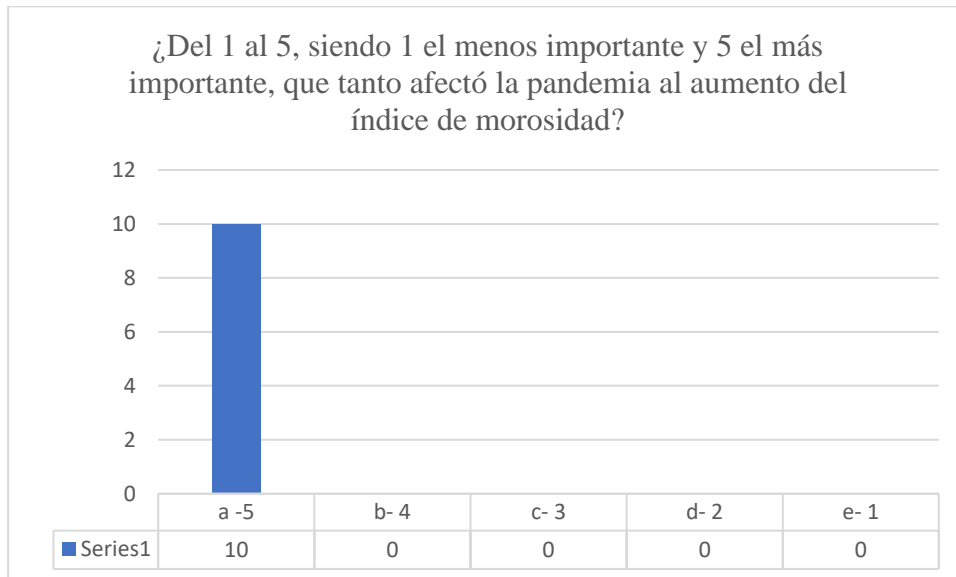


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta, según la pregunta “si el departamento de crédito para pymes se ha visto afectado por la reactivación económica”, se observa que 9 personas indicaron que si se ha visto afectado debido a los procesos y cambios que la reactivación conlleva; esto corresponde al 90% de los resultados. Una persona indica que no se vio afectado, lo que no concuerda con los resultados de la investigación; se considera que el informante no tiene el manejo de la materia; equivale al 10% de los resultados de la investigación.

Luego de analizar las respuestas del presente criterio se pudo determinar que el 90% está pendiente de los últimos procesos que se han ejecutado para la reactivación económica del Banco Nacional. Una persona indica que por tantos conflictos vividos durante el 2022, no se logra diferenciar qué es lo que actualmente influye más en el banco.

Gráfico 12. ¿Del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante, que tanto afectó la pandemia al aumento del índice de morosidad?

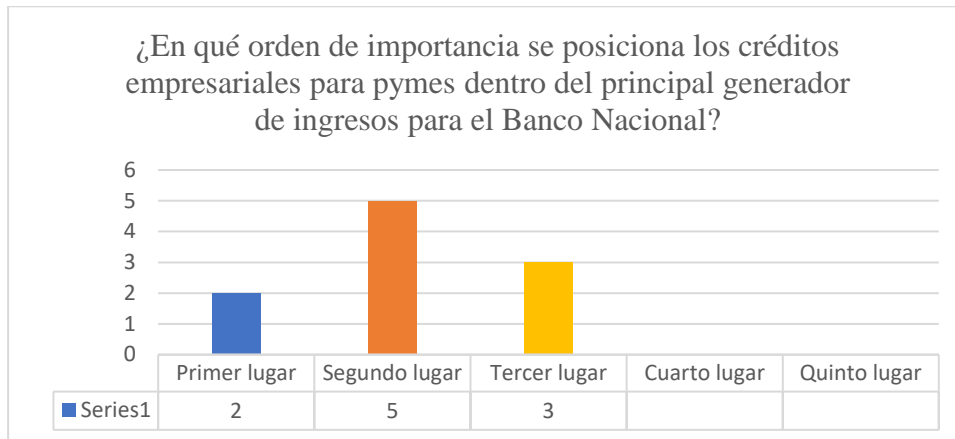


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta, según la pregunta sobre “qué tanto afectó la pandemia en el aumento de la morosidad”, se obtiene los siguientes resultados. El total de los encuestados indicaron que en la escala 1 al 5 la pandemia sí afectó el índice de morosidad; esto es que el 100% de los resultados concuerda con lo analizado durante el presente proyecto.

Debido al seguimiento que los ejecutivos realizan sobre los comportamientos de pagos de los clientes, logran mantenerse pendientes de que sí hubo un aumento en la morosidad. Cabe destacar que durante el período 2022 se ha visto afectado por otras situaciones que no se relacionan con la pandemia directamente, sino vinculadas a los conflictos bélicos internacionales.

Gráfico 13. ¿En qué orden de importancia se posiciona los créditos empresariales para pymes dentro del principal generador de ingresos para el Banco Nacional?



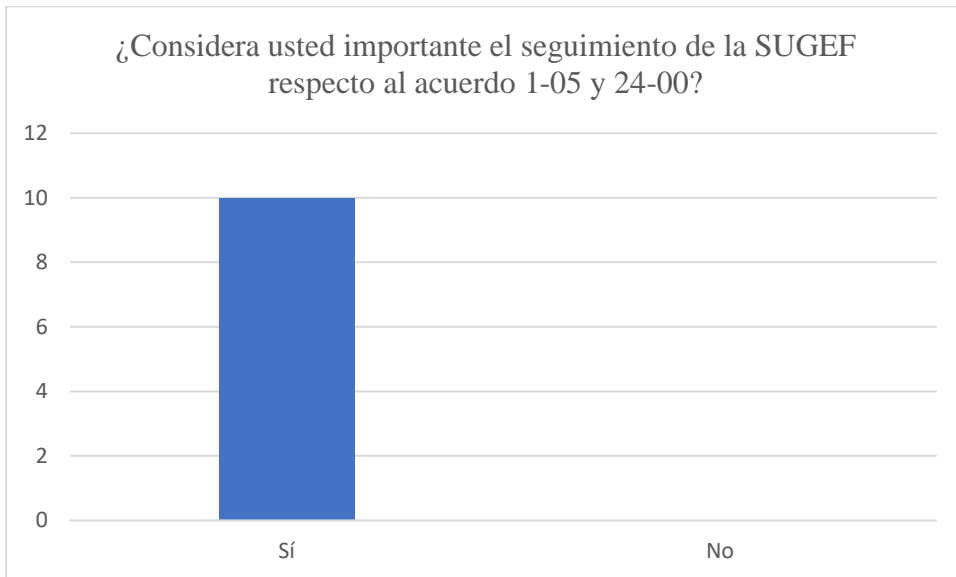
Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta que se obtienen de la pregunta sobre qué importancia ocupan los créditos para pymes como generador de ingresos del banco, oficina principal, se obtiene los siguientes resultados. Dos personas, esto es equivalente a un 20% indicaron que es el primer lugar de importancia como generadores de ingresos para la empresa.

Cinco personas indicaron que se posiciona en segundo lugar como generador de ingresos para la empresa; lo que equivale al 50% de los resultados. Y tres personas indicaron que se posiciona en tercer lugar como un generador de ingresos para el Banco Nacional; o sea, esto equivale al 30% de los resultados.

Los sectores investigados se posicionan como segundo lugar de generador de ingresos dentro de la cartera creditada del banco. Cinco personas sí son totalmente conscientes de estos comportamientos; representan más del 30% sobre los ingresos de la cartera de crédito.

Gráfico 14. ¿Considera usted importante el seguimiento de la SUGEF respecto al acuerdo 1-05 y 24-00?



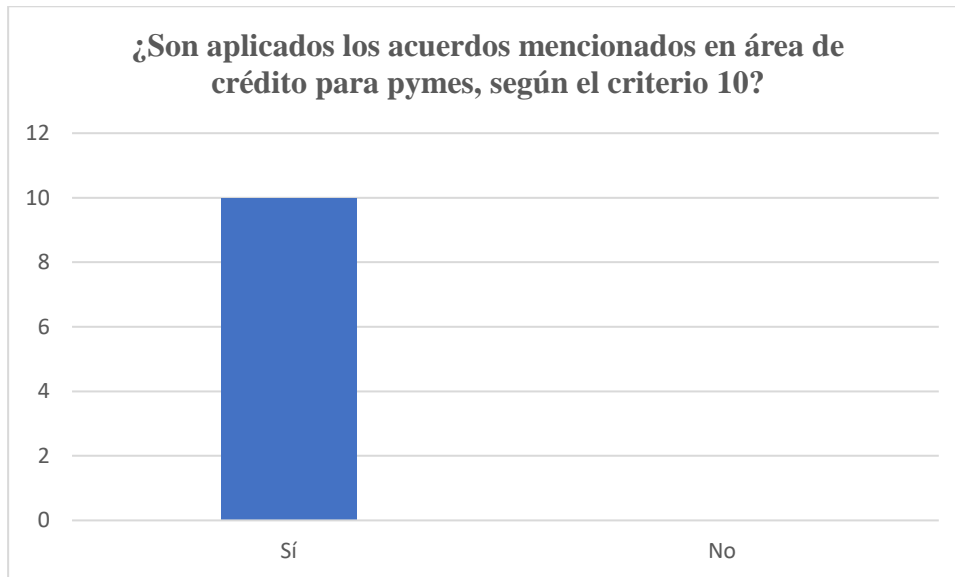
Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta que se obtiene un 100% de respuesta positiva según la pregunta “si se cumplen los acuerdos 1-05 y 24-00 de la SUGEF”, en el Banco Nacional.

El total de la población encuestada indica que sí son importantes los acuerdos mencionados. Como es una empresa estatal no se esperaba que alguien negara la importancia de dar seguimiento y aplicación a dichos acuerdos, ya que como institución pública los debe aplicar religiosamente.

Dentro de la empresa se rige la ley adecuadamente por lo que todos los empleados son conscientes del cumplimiento correspondiente a los acuerdos 1-05 y 24-00.

Gráfico 15. ¿Son aplicados los acuerdos mencionados en el área de crédito para pymes, según el criterio 10?

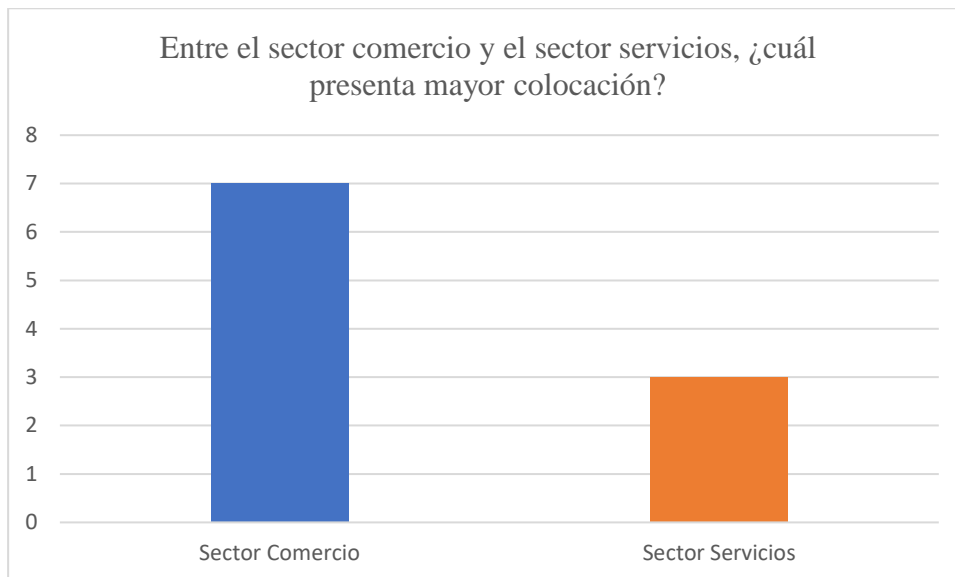


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta que se obtienen en relación con la pregunta “si son aplicados los acuerdos mencionados en el área de crédito para pymes, según el criterio 10 dentro de la institución”, se obtiene que el total de los encuestados indicaron que sí se aplican los acuerdos 1-05 y 24-00 de SUGEF, dentro de los procesos crediticios para pymes, y en términos generales, esto equivale al 100% de los resultados.

Parece que la población censal tiene claro conocimiento sobre la importancia de aplicar los acuerdos SUGEF. Como institución tan importante para el país, líder y de carácter estatal, se infería que aplicaría dicha normativa, con toda responsabilidad.

Gráfico 16. Entre el sector comercio y el sector servicios, ¿cuál presenta mayor colocación?

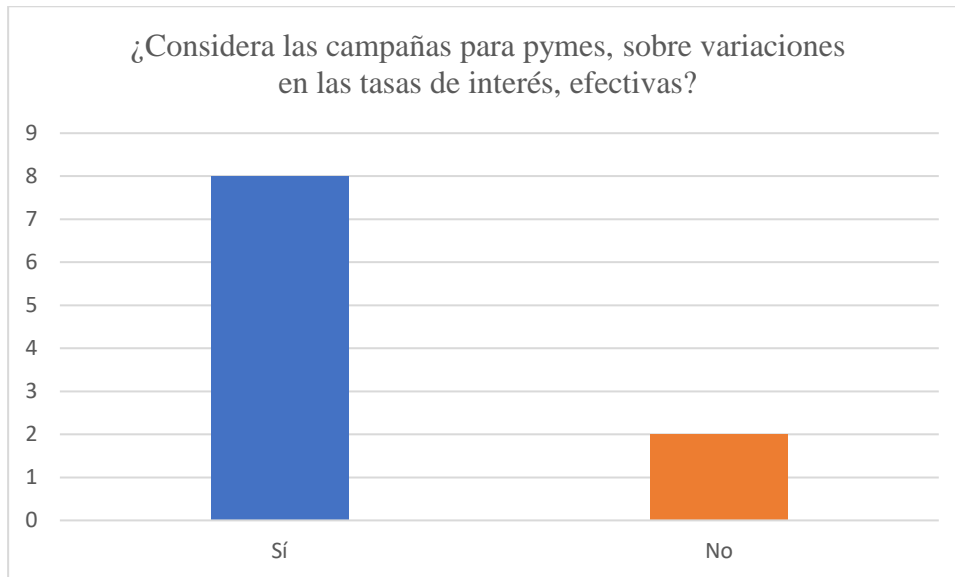


Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta, en relación con la pregunta “quién representa más colocaciones de crédito”, se obtiene que 7 personas indicaron que es el sector de comercio, lo que es lo correcto respecto a los estados financieros de la empresa; esto equivale al 70% de los resultados. Tres personas (el 30%) indicaron que es el sector servicios; no coincide con los datos financieros.

Ambos representan gran participación dentro de los rendimientos crediticios; sin embargo, entre las dos áreas la que más influye es el sector servicios. Este sector aporta más del 20% dentro de los resultados generales.

Gráfico 17. ¿Considera las campañas para pymes, sobre variaciones en las tasas de interés, efectivas?



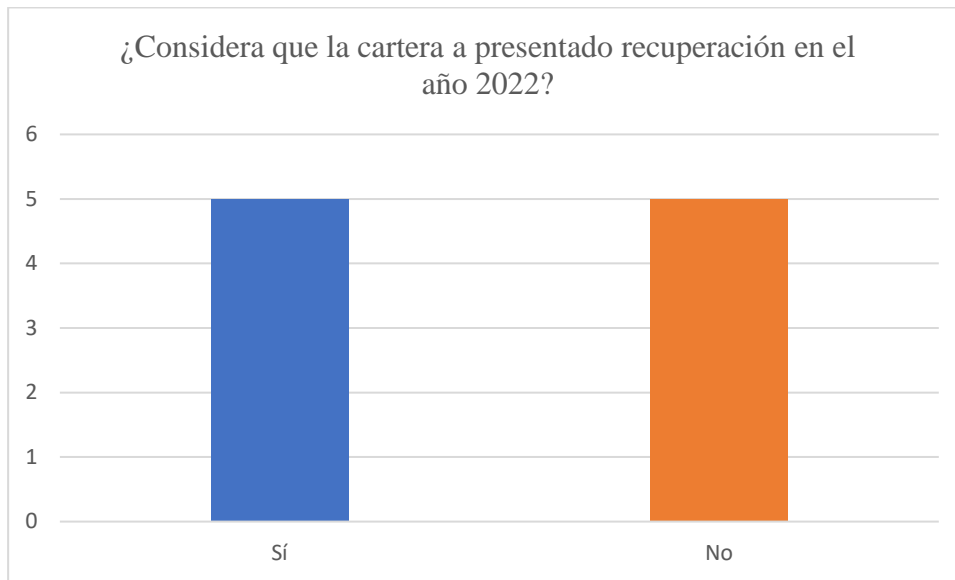
Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta, en torno a la pregunta “consideran que son efectivas las campañas para ofrecer mejores tasas a los clientes”, se obtiene los siguientes resultados. Se observa que 8 personas indicaron que sí las consideran efectivas, equivalente al 80% de los resultados. Respuesta que es producto de los resultados que estas ocho personas obtienen a partir de las campañas.

Dos personas, equivalente al 20% de los resultados, indicaron que no llegan a ser efectivas; también se determina que es por la experiencia dentro de las labores de colocación.

Las campañas son para la captación de clientes; con esto se identifica su importancia para el beneficio de la empresa. La mayor parte de los empleados sí tiene claro su valor, de igual forma, falta una correcta distribución de la información hacia los empleados para que estos sean más consecuentes con los propósitos de la empresa.

Gráfico 18. ¿Considera que la cartera ha presentado recuperación en el año 2022?



Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

De acuerdo con los resultados de la encuesta, según la pregunta sobre la recuperación de la cartera en el año 2022, se observa que cinco personas indicaron que sí tuvo recuperación en el período 2022, esto en relación con los años anteriores del 2020 y 2021; equivale al 50% de los resultados.

Cinco personas indicaron que no se tuvo recuperación sobre la cartera respecto a otros años; esto equivale al 50% de los resultados.

Las respuestas de este criterio reflejan la gran diferencia sobre el manejo de la situación real que enfrenta la empresa. Es importante que cada ejecutivo tenga noción sobre los rendimientos que la oficina presenta para el correcto alcance de los objetivos.

Del cuestionario aplicado se logra determinar alguna de las debilidades que presenta la Oficina Principal en los ejecutivos de Banca y Desarrollo; es importante solucionar estas debilidades, con el fin de ofrecer una mejora continua a la institución. Dentro de la propuesta se detallará cómo afrontar las debilidades halladas para un beneficio de la oficina.

Acciones Gobierno ante pandemia

El Gobierno de Costa Rica tuvo que tomar acciones para mitigar el impacto y consecuencias que trajo consigo la pandemia. Las medidas optadas son a beneficio de diferentes sectores a nivel país, dentro de los que destaca las regulaciones para las pequeñas y medianas empresas. Se crearon planes de contingencia que ayudan a este sector para no recurrir al despido de personal y con el fin de atender las obligaciones principales. Se establecieron de acuerdo con los plazos y la urgencia que este representaba.

Plazo urgente inmediato.

Se aplica el plan de salvamento, el cual cubre a las personas de pequeñas y medianas empresas (pymes); se trata de un fondo que les cubra para poder mantener los salarios de los empleados. Este fondo se creó con otros recursos que podían cambiar su costo; por ejemplo:

- Se tomaron ganancias del Instituto Nacional de Seguros (INS), exactamente un 75% correspondiente al último del año 2019, en ese momento.

- El Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) contaba con un fondo de \$100 millones y este fue utilizado para la emergencia.

- Se impuso el cobro a las bebidas alcohólicas por cada ml que contiene el envase, dependiendo según su cantidad en mililitros.

Las acciones tomadas fueron aplicadas con el fin de brindar apoyo para aquellas pymes que presentaban riesgo de no poder asumir las obligaciones. Al grupo uno de los sectores productivos más importantes del país, fue necesario buscar métodos que apoyaran a estos sectores.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se indican las conclusiones obtenidas con base en el desarrollo del proyecto. Las mismas brindan la oportunidad de conocer el estado y comportamiento de las operaciones crediticias del área de pymes, sector comercio-servicios. Estos datos sirven como insumo fehaciente para conocer el impacto de la pandemia y el proceso de reactivación económica del país, en general.

Seguidamente, se aportan las recomendaciones para cada objetivo, con la finalidad de que la cartera de crédito del Banco Nacional de Costa Rica, mejore sus rendimientos financieros.

Objetivo I.

Analizar la situación financiera de la Oficina Principal del Banco Nacional durante los años 2020, 2021 y 2022, con el fin de determinar el impacto que ha tenido la cartera de crédito para pymes del sector productividad comercio-servicios en la rentabilidad.

Conclusiones.

- De acuerdo con el análisis efectuado se concluye que la empresa mantiene una liquidez estable para la cobertura de sus obligaciones. El comportamiento no tuvo gran variación como para generar inestabilidad dentro de los rendimientos.
- Se concluye que la empresa sufrió variaciones en la utilidad de la empresa y en los índices de morosidad, como toda entidad financiera. Mas no fue suficiente para crear inestabilidad dentro del conglomerado; su adaptación pronta resultó buena.

Recomendaciones.

- Mantener y mejorar las estrategias por parte de la empresa, con el fin de soportar cambios severos dentro de la economía que puedan surgir, como lo fue la pandemia.

- Crear planes de contingencia ante la presencia de un panorama como el de la pandemia, principalmente en el área de crédito de comercio y servicios, al ser cuentas tan importantes.

Objetivo II.

Identificar el comportamiento de la cartera de crédito para pymes del sector productividad comercio-servicios en cuanto a ingresos, costos, rentabilidad y crecimiento durante el período 2020 al 2022.

Conclusiones.

- La cartera de crédito sigue liderando en colocaciones, tanto a nivel empresa como a nivel nacional. El sector comercio servicios de pymes alcanzó un 36% de colocación dentro del 100% de la cartera crediticia en general.
- La cartera de crédito para pymes del sector comercio y servicios es de las cuentas más influyentes en los ingresos de la Oficina Principal del Banco Nacional y en su conglomerado general.

Recomendaciones.

- Innovar las estrategias de contingencia y crear nuevas que permitan mejor los rendimientos actuales de la cartera de crédito, con la ayuda de un control constante sobre las estrategias de colocación.
- Ofrecer mayor adaptación de los créditos, de acuerdo con las necesidades de los empresarios de pequeña y mediana empresa, y facilitar las modalidades de pago para evitar los atrasos en la cancelación de los créditos.

Objetivo III.

Analizar las medidas adoptadas por el Banco Nacional a consecuencia de la pandemia y su efecto en la cartera de crédito para pymes en el sector productividad comercio-servicios

Conclusiones.

- Respecto a las campañas Covid-19 por el no pago hasta por cuatro meses, se concluye que fueron de gran ayuda para que los clientes logaran estabilidad. Esto es una manera de agilizar los comportamientos de pago; y que no sean afectados.
- Las campañas de tasas de interés lanzadas cada cierto plazo benefició para poder premiar la fidelidad de los clientes y lograr captación de potenciales clientes.

Recomendaciones.

- Generar nuevas estrategias para crear el mismo mensaje de consideración hacia los clientes, lo cual genera captación. Aplicar un período de gracia que permita recuperar los aumentos en las cuotas de los créditos.
- Lanzamiento de campañas con tasas de intereses más bajas que se ajusten al comportamiento de pago de los clientes y una mayor capacitación a los empleados para mejorar la captación de clientes.

Objetivo IV.

Identificar las medidas adoptadas por el gobierno a consecuencia de la pandemia y pospandemia y su efecto en la gestión financiera de la Oficina Principal del Banco Nacional.

Conclusiones.

- El gobierno buscó soluciones inmediatas mediante planes de apoyo que ayudaron a prevenir un desbalance severo para los empresarios de pymes, al ser uno de los sectores más importantes para la economía nacional.

- Debido a la necesidad de accionar ante una crisis económica se toman fondos de empresas importantes como el Instituto Nacional de seguros y FONATEL que cubren un monto alto para el abastecimiento de las pymes nacionales.

Recomendaciones.

- Como gobierno deben mantener los planes de apoyo a sectores tan importantes como las pymes, con la aplicación de los nuevos impuestos a bebidas alcohólicas.
- Crear más fondos de reserva, en caso de presentarse otra crisis similar con una cobertura justa para aquellos a quienes les haya disminuido las ventas por motivo de la pandemia.

Objetivo VI.

Establecer una estrategia de reactivación de la cartera de crédito para pymes del sector productividad comercio-servicios en la Oficina Principal del Banco Nacional, con el fin de reactivar esta cartera en la pospandemia.

Conclusiones.

- Se concluye que existe una necesidad del manejo de información sobre los ejecutivos encargados del departamento. Carecen de estrategias que propicien información clara y constante sobre cómo impulsar la reactivación económica.
- La trayectoria y experiencia del Banco Nacional permite que sea una empresa sólida a la cual le resulten fáciles los procesos de adaptación; es por esto que la Gerencia y demás autoridades están en la necesidad de actualizar el Banco, hacerlo todavía más accesible a los clientes actuales y potenciales.

Recomendaciones.

- Aplicar sistemas informativos y capacitaciones a los ejecutivos de crédito que permita conocer las necesidades de la empresa y cómo resolverlas. Aplicar las estrategias que permitan sumar a la reactivación económica esa excelente experiencia, tanto del Banco Nacional como de la cartera de pymes, a pesar de no haber sufrido impactos tan severos.
- Modernizar la tecnología del Banco que le permita brindar una reducción de costos y gastos, con el fin de recuperar aún más las utilidades de la empresa. Crear nuevas plataformas de acceso virtual que les permita disponer de información más rápida sobre los préstamos y evitar la pérdida de clientes por falta de tecnología moderna.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Este capítulo hace propuestas con el fin de dar solución a la problemática hallada en el Departamento de Crédito para pymes comercio-servicios. Se determina que una manera de mejorar la rentabilidad sobre la cartera de crédito es mejorando la estrategia de cobros y, a su vez, ablandar las facilidades de pago. Se mencionan seis pasos indispensables de cumplir para alcanzar los objetivos y meta de esta propuesta.

Figure 1. Proceso de la propuesta.



Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Objetivos de la propuesta.

- Elaborar el proceso de cobro en la cartera de crédito para reducir la mora y prevenir el aumento de cuentas por cobrar.
- Determinar los tiempos necesarios para mejorar la recuperación de créditos, logrando reducir costos en el proceso.
- Definir procesos de contacto efectivos con los clientes para realizar los cobros correspondientes.

Desarrollo de la propuesta.

De acuerdo con la investigación realizada, se determina que los índices de mora disminuyen o aumentan varias áreas influyentes, principalmente afecta al sector comercio y servicios, tal como sucede en la Oficina Principal del Banco Nacional de Costa Rica. A su vez, se considera que para mejorar dichos índices de mora, es necesario que se realicen adecuadamente los procesos de cobranza y con información clara para los involucrados, desde la colocación hasta cuando los encargados visitan a los clientes. La información clara y efectiva aplica para los clientes de igual forma; esta debe de indicar desde el primer momento cuáles son las modalidades de pago y qué pasa en caso de no cumplirse.

El primer paso es procesar la información, lo cual conlleva a lo siguiente:

- Contar con un documento formal donde se detallen los pasos a seguir para poder realizar una correcta medición y valoración sobre el comportamiento de la recuperación de la cartera.
- Contar con políticas que rijan el manejo de la información para recurrir a estrategias que no perjudiquen.
- Tener claro cuáles son las vías válidas para proceder con los cobros y recepción de pagos por parte de los clientes.

Es importante contar con un equipo específico que se encargue de gestionar los requisitos anteriormente mencionados, y se debe crear un nuevo departamento para innovar la estrategia de recuperación de la cartera de crédito vencida. Se definirán los procesos para prevenir la mora y definir al encargado de realizarla.

El segundo paso es segmentar la cartera de crédito; este consiste en poder definir cuáles son los sectores que presentan mayor atraso en los pagos, dentro de la cartera total de la oficina principal. El sector comercio y servicios es uno de los departamentos que tiene mayor colocación de préstamos, y corre riesgo de sufrir mora de pago por tanto crédito otorgado.

Tabla 54. Funciones del puesto.

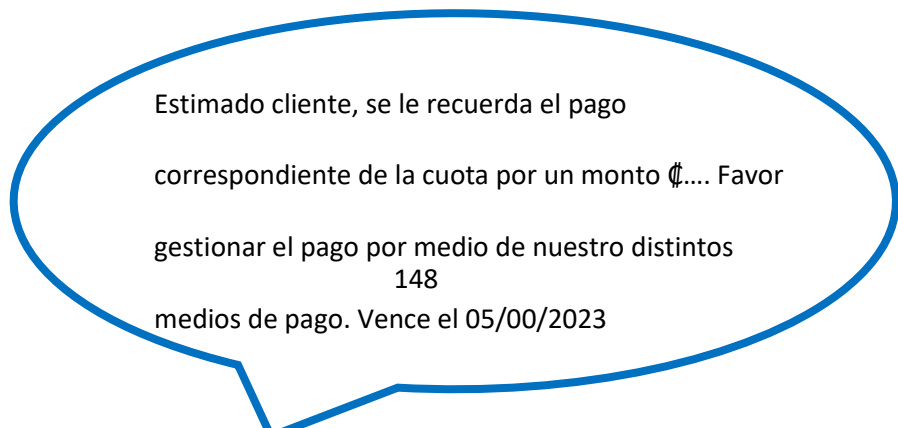
| Encargado | Función | Accionar | Nota |
|------------------------------------|---|--|---|
| Gerente cobro de crédito. | <ul style="list-style-type: none"> -Generar datos diarios sobre créditos pronto a vencer. -Autorizar las gestiones que envía el supervisor. -Realizar reporte de gestiones efectuadas. | <ul style="list-style-type: none"> - Aprobar o rechazar solicitudes del supervisor. -Controlar los créditos pronto a fechas de pagos con el sistema proporcionado. | <ul style="list-style-type: none"> -Indicar en una nota razón de aprobación o rechazo de solicitudes. -Los reportes deben ser de las gestiones exitosas como las fallidas. |
| Supervisor cobro de crédito | <ul style="list-style-type: none"> -Dar autorización a las gestiones de gestores/ejecutivos. -Revisar que se llenen correctamente los formularios de las gestiones. | <ul style="list-style-type: none"> -Aprobar o rechazar solicitudes de gestiones. -Sellar y firmar la correcta formulación de los formularios. | <ul style="list-style-type: none"> -Indicar en una nota razón de aprobación o rechazo de solicitudes. -Adjuntar observaciones de ser necesario en las bitácoras de transacciones. |

| | | | |
|--------------------------------------|--|--|---|
| Gestores/ejecutivos de cobro. | <ul style="list-style-type: none"> -Llamadas a los clientes -Envío de correos -Textos -Cobro judicial Seguimiento -Visita física -Bitácora de transacciones | <ul style="list-style-type: none"> -Negociación con el cliente. -Guiar sobre los medios de pagos y acuerdos para estar al día. | <ul style="list-style-type: none"> -Entregar reportes completos al supervisor. -Mantener comunicación clara con el cliente. |
|--------------------------------------|--|--|---|

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

El tercer paso: Gestionar y definir las estrategias para recuperar la cartera de crédito y reducir la mora. La finalidad es establecer cómo se realizarán los contactos con la población meta eficientemente, sin la necesidad de asustar al cliente. La idea es poder llegar a una comunicación clara, cuya intención es hacerle saber al cliente que la empresa le brinda ayuda para que pueda saldar la deuda o ponerse al día. Es ideal que se asignen bien los recursos para las gestiones de cobranza, con el fin de reducir los costos, y los procesos deben ser concisos. Esta tarea se les puede asignar a los cuatro gestores de cobranza actuales para que den seguimiento a los créditos atrasados en el sector comercio y servicios.

Se utilizará un sistema automatizado que avise al cliente dos días antes del pago de la cuota del crédito; el cliente recibe el recordatorio por mensaje de texto, indicando métodos de pago y monto a cancelar, con el fin de reducir el incumplimiento de pago por atrasos del cliente que puede olvidar realizarlo. El mensaje debe indicar lo siguiente:



Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Una vez que se cumpla la fecha de pago, se le dan cinco días de gracia en caso de que el cliente cancele en ese plazo. A partir del día cinco se debe hacer contacto con el cliente; puede parecer un periodo corto, pero al estar pendientes desde el vencimiento, es como se genera la diferencia entre la mora e interés acumulados. Después del décimo día de vencimiento, se debe solicitar la cancelación de la cuota pendiente y luego de los 31 días, ya las negociaciones van a cobro judicial.

Figure 2. Acción por periodo de mora.



Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Cuarto paso: Se busca ejecutar las acciones necesarias para obtener los resultados esperados y así mejorar el rendimiento de la cartera en el sector comercio y servicios. En este caso, se debe contar con arreglos de pago que le permitan al cliente evitar, en la medida de lo posible que entre en mora. Según la SUGEF en el acuerdo 1-05, indica que hay operaciones especiales las cuales consisten en generar un acuerdo de pago. A estas operaciones se les hace una prórroga, refinanciamiento, readecuación o una fusión de los métodos anteriormente mencionados. En este sentido, se genera un documento de arreglo de pago que haga constar que se ha realizado un contrato y que este debe cumplirse obligatoriamente, aplica para cualquiera de los métodos anteriores. Esto con el fin de poder ser entregado al supervisor y que reciba visto bueno como respaldo de la transacción.

Tabla 55. ACTA DE ARREGLO DE PAGO.

| ACTA DE ARREGLO DE PAGO | | |
|--|---------------------------|----------------------|
| DATOS DEL CLIENTE | | Fecha: |
| Nombre: | Primer apellido: | Segundo apellido: |
| Cédula: | Teléfono: | Correo electrónico: |
| Dirección exacta domicilio | | |
| Otras señas: | | |
| Tipo de acuerdo | | |
| Refinanciamiento () Prórroga () Readecuación () Fusión de las anteriores () | | |
| DATOS DEL GESTOR/EJECUTIVO DE COBRO Y EMPRESA | | |
| Nombre de la empresa: | Teléfono: | Correo electrónico: |
| Nombre del ejecutivo: | Encargado de supervisión: | Actividad económica: |
| Dirección exacta: | | |

Otras señas:

Firma del cliente

Firma del ejecutivo

Se procede a realizar una carta para enviar el aviso a la persona con el atraso en el pago, en caso de que supere los 60 días de atraso. Ver el siguiente formato.

CARTA NOTIFICACIÓN DE DEUDA MENOR O IGUAL A 60 DÍAS

San José,.... de.... del 2019

Sr/Sra.....

Departamento de cobro

Gerente de Cobro

Banco Nacional de Costa Rica, Oficina Principal

Asunto: Notificación de Deuda

Un cordial saludo Sr/Sra.....

Por medio de la presente me dirijo a su persona a modo recordatorio sobre el saldo pendiente de pago con el Banco Nacional de Costa Rica, por un monto de ₡/\$ Con los debidos costos agregados a consecuencia de atraso. Se le recuerda que los intereses moratorios incrementan con la cantidad de días de atraso. Agradecemos ponerse en contacto con la entidad o mi persona para dar solución al incumplimiento de pago.

En caso de no cancelar el monto adeudado o no coordinar un arreglo de pago, se tramita el crédito por cobro judicial.

Atentamente,

Firma del gerente de cobro

Firma supervisor de cobro

Quinto paso: se basa en la gestión con ejecutivos o gestores, utilizando una guía o instrumento escrito para conciliar o conversar con el cliente por llamada telefónica. Se diseñará una plantilla de uso obligatorio para llamar al cliente con el fin de conciliar su situación.

Tabla 56. Guía llamada telefónica.

| GUÍA PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS | |
|---------------------------------------|---|
| Paso | Acciones |
| 1 | Saludo general sin dirigirse a una persona en específico. Indicar de qué empresa llama. |
| 2 | Consultar por el cliente. |
| 3 | Identificarse con el cliente para darle seguridad al cliente (indicar nombre, puesto). |
| 4 | Explicar de forma detalla el motivo de la llamada. |
| 5 | Al finalizar la conversación, se despide de manera respetuosa. |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Sexto paso: Se realiza la medición para poder generar reportes tanto semanales como mensuales donde indiquen los cobros y lo que conlleva. Con la ayuda de los formularios que

se crean es que se logra determinar los movimientos del mes y sus comportamientos. Se detalla la plantilla para el control de cuántos créditos fueron abordados y cuáles fueron los resultados numéricos de los mismos.

Tabla 57. Reporte de créditos abarcados.

| Reporte de créditos abarcados | | | |
|--|-----------------|-------------------------------|-----------------|
| Sector | Cantidad | Cantidad con respuesta | Solución |
| Comercio | | | |
| Servicios | | | |
| Monto recuperado: | | ₡ | \$ |
| Monto no recuperado de los créditos abarcados: | | ₡ | \$ |

Firma del gestor/ejecutivo

Firma del supervisor de cobro

Firma Gerente de cobro

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Metodología para aumento en la cartera pyme.

Se hace necesario agilizar los procesos en las colocaciones y formalizaciones de los créditos. Por esto, es conveniente ejecutar acciones importantes que promuevan este efecto, las cuales se detallan en los pasos para alcanzar mayor rentabilidad y colocaciones.

Se debe hacer cambios sobre el tema de rentabilidad que sume a la entidad y dentro de las opciones escogidas va la mejora a nivel de empleados. Cabe destacar que la reducción de costos es igual de importante, por lo que agilizar los procesos en la colocación y formalización de los créditos. Darle seguimiento más detallado y a corto plazo a las cobranzas, ahorra horas de trabajo extra y, a su vez, permite las soluciones de pagos a tiempo que generan mayores ganancias a la empresa. Se espera aumentar el ROE a un 5.95, aumentando un 0.90.

En el caso de mejorar el nivel de los empleados que son la primera línea de defensa, se establece lo siguiente:

- Capacitación del personal: Invertir en sesiones de capacitación puede verse como un gasto más, pero sus beneficios se notarán a mediano y a largo plazo. Esto se debe a que los beneficios aplican para períodos a largo plazo y, por ende, el aumento en rendimientos.

Tabla 58. Función de las capacitaciones.

| | |
|--|---|
| Capacitación sobre mejora de colocación, captación del cliente y adecuado registro de las transacciones. | <ul style="list-style-type: none">- Responsable: Supervisor de gestores.- Los cuatro gestores deben recibir la capacitación obligatoriamente.- Duración: dos horas. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Se realizarán comprobaciones de aprendizaje. |
|--|--|

- Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).
- Reducción de los tiempos empleados en la elaboración de las tareas con la ayuda de las guías telefónicas, la planificación de las capacitaciones y su desarrollo, la duración máxima por llamada, la asignación de personal necesario, adecuado para no incurrir en pagos extras e innecesarios.
- Aumento de la colocación en los sectores de la propuesta sobre comercio y servicios, realizar actividades más frecuentes como lo son las ferias. Se espera impulsar la colocación estableciendo factores importantes para propiciar el crecimiento, basándose en las debilidades encontradas en la oficina.
- Se establece que el historial de comportamiento con los productos del Banco, se podrá otorgar créditos. Es decir, la cantidad de depósitos que ha realizado en el Banco, si tiene productos de inversión para que con esto no sea necesario un récord crediticio.
- Tener la información sobre las empresas o negocios que puedan potenciar solicitantes de créditos, se podría generar créditos pre-aprobados de acuerdo con los ingresos que tenga cada cliente solicitante. El objetivo es reducir hasta un 80% el tiempo en generar los procesos de formalización y de espera de los clientes y del banco.
- Digitalizar los trámites y evitar la demora de manera presencial; esto favorece a más clientes. También, reduce tiempo costos de almacenamiento de información.

Figura 3. Estrategia para colocación.

ESTRATEGIAS PARA AUMENTO DE COLOCACIONES

Capacitaciones intensivas sobre los productos que se ofrecen con los créditos y tener un conocimiento 100% sobre lo que

Seguir generando campañas de tasas pero en un período más frecuente, es decir, cada 3 meses y no anualmente o 10 meses.

Realizar o participar en las feria luego de haber efectuado las capacitaciones para así garantizar mejor manejo

Poder otorgar créditos de acuerdo al comportamiento con los productos y no solicitar estados

Difundir la información sobre las próximas ferias que se vayan a realizar, de forma detallada.

Contar con créditos preabobados de potenciales clientes y así agilizar los

- El empleado encargado de marketing se encarga especialmente de afiches y manejo de las redes sociales para este sector en específico y que realice los anuncios sobre las ferias para captación. Se deja un ejemplo de un afiche que se realiza:

Figura 4. Afiche de feria.



Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Viabilidad de la propuesta

La propuesta pretende mejorar el rendimiento y la recuperación de la cartera crediticia del Banco Nacional; también, pretende reducir costos y que el Banco no deba hacer una gran inversión. En tiempos de reactivación económica, las personas buscan poner al día los créditos, ya que algunos clientes han mantenido atrasos de una o dos cuotas por más de un año; y esta población espera que los bancos les ofrezca las alternativas.

Se definen los costos que deben realizar los encargados, según las actividades específicas de la propuesta. El tiempo parece ser poco, sin embargo, al ser un reporte de lo realizado nada más se debe adjuntar todo en una misma plantilla.

Tabla 59. Costos por funciones.

| ELABORACIÓN DE LOS REPORTE DE TRANSACCIONES | | | |
|--|-----------------|---------------|--|
| Puesto | Cantidad | Tiempo | Costo |
| Gerente de cobro | 1 | 2 horas | <u>Salario base</u> ¢2.200.00 <u>Pago por día</u> : ¢2.200.200/30 = ¢73.333.33 <u>Por hora</u> : ¢73.333.33/8 = ¢9.166.66 <u>Costo por 2 hora</u> : ¢9.166.66*2 = ¢18.333.33 |
| Supervisor de cobro | 1 | 2 horas | <u>Salario base</u> ¢1.500.000 <u>Pago por día</u> : ¢1.500.000/30 = ¢50.000 <u>Por hora</u> : ¢50.000/8 = ¢6.250 <u>Costo por 2 hora</u> : ¢6.250*2 = ¢12.500 |
| Gestores/ejecutivos de cobro | 4 | 40 minutos | <u>Salario base</u> ¢800.000 <u>Pago por día</u> : ¢800.000/30 = ¢26.666.66 <u>Por hora</u> : ¢26.666.66/8 = ¢3.333.33 <u>Por minuto</u> : ¢3.333.33/60= ¢55.55 Por 40 minutos: ¢55.55*40= ¢2.222 |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | | Costo por los 4 gestores: $\text{C}\$2.222*4=$ $\text{C}\$8.888$ |
| Total del costo mensual por actividad: | | | $\text{C}\\$39.721.33$ |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Tabla 60. Costo mensual reporte de créditos abarcados.

| ELABORACIÓN DE LOS REPORTE DE CRÉDITOS ABARCADOS | | | |
|---|-----------------|---------------|--|
| Puesto | Cantidad | Tiempo | Costo |
| Gestores/ejecutivos de cobro | 4 | 1 hora | <u>Salario base</u> $\text{C}\$800.000$ <u>Pago por día</u> : $\text{C}\$800.000/30 =$ $\text{C}\$26.666.66$ <u>Por hora</u> : $\text{C}\$26.666.66/8 = \text{C}\$3.333.33$ <u>Por 4 gestores</u> : $\text{C}\$3.333.33*4=$ $\text{C}\$13.333.32$ |
| Total, del costo mensual por actividad: | | | $\text{C}\\$13.333.32$ |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Por otra parte, se deben considerar los salarios de los empleados que serán tomados en cuenta, ya que va dentro de los costos de la propuesta.

Tabla 61. Costo elaboración de reportes.

| ELABORACIÓN DE LOS REPORTE DE TRANSACCIONES | | | |
|--|-----------------|---------------|---|
| Puesto | Cantidad | Tiempo | Costo |
| Gerente de cobro | 1 | 8 horas | <u>Salario base</u> $\text{C}\$2.200.000$ |
| Supervisor de cobro | 1 | 8 horas | <u>Salario base</u> $\text{C}\$1.500.000$ |

| | | | |
|--|---|---------|------------------------------|
| Gestores/ejecutivos de cobro | 4 | 8 horas | <u>Salario base</u> ¢800.000 |
| Encargado de marketing | 1 | 8 horas | <u>Salario:</u> ¢630.000 |
| Total del costo mensual por actividad | | | ¢4.500.000 |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

En total, por las funciones que se puedan generar fuera de las labores regulares de los colaboradores, serían ¢53.054.65, lo cual es un precio muy discreto para los beneficios económicos tan altos que esta propuesta puede generar. Entre salarios más las actividades nuevas que deben realizar, sería un total de ¢6.953.054.65; este monto no se compara con el monto esperado ante el éxito de la propuesta.

Beneficios de la propuesta.

La propuesta fue basada en la opción que mejor se adaptase para generar un beneficio a la empresa en el Área de Crédito, Comercio y Servicios Oficina Principal. Se basa en las debilidades que se logran identificar durante la investigación, según datos aportados por los colaboradores de dicha oficina.

Contar con un mejor método de recuperación de utilidades brinda ganancia al Banco, este programa hace que las utilidades y la liquidez de la empresa aumenten. También, facilita que haya una comunicación más clara y amena con el cliente, en caso de hacerlo por vía de texto o telefónicamente. Cuando se efectúan los documentos mencionados en la propuesta, se logra impulsar a que haya un mejor manejo y control de datos que permitan obtener un panorama más claro sobre los puntos a trabajar en el área.

Si se logra delegar las obligaciones indicando los tiempos requeridos para cumplirlos, se dará un gran cambio a nivel de costos. Se evitan tiempos extras y se logra aprovechar mejor el contacto con los clientes, aumentando la eficiencia y la excelencia en el servicio. En resumen, se reduce costos y tiempo en la ejecución de los créditos y en la recuperación de intereses e inversión bancaria.

Tabla 62. Costo de beneficios de la propuesta.

| TABLA COSTO DE LA PROPUESTA | | |
|---|--|--|
| Salarios base del personal | Gerente: ¢2.200.000 Supervisor: ¢1.500.000 Gestores: ¢800.000 por cada uno | Total, en salarios base de los 6 empleados: ¢6.900.000 |
| Salario por labores adicionales | Gerente: ¢18.333.33 Supervisor: Gestores: 8.888 | Total, de los salarios por equipo de trabajo ¢39.721.33 |
| Porcentaje de recuperación | Porcentaje esperado 24% | Se espera recuperar ¢11.788.148.839.44 |
| Viáticos por asistencia a ferias | Cubren el combustible contra factura | Aproximadamente se otorga un monto de ¢5.000 o 7.000 y mensual resultan ser ¢20.000 por lo general |
| Órdenes de alimentación | Monto por orden de alimentación ¢5.435.66 | Son 8 órdenes por mes, un total de ¢43.485.28 |

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| Reducción de costos | Reducir un 15% en los gastos de operación | Equivale a un monto de ¢70.000 por materiales y ¢800.000 por 1 gestor menos dentro de las funciones |
| Otros gastos operativos | Se basa en los gastos del último período para realizar el cálculo más aproximado | Se espera unos gastos operativos específicos del sector por ¢2.000.000 |
| Costo por publicidad | Salario: ¢630.000 | Mismo monto de salario ¢630.000 |
| Total | | ¢9.633.206.61 |

Fuente: Dilana Peña Bogantes (2023).

Tabla 63. Beneficios de la propuesta.

| Beneficios de la propuesta | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Porcentaje de recuperación | Porcentaje esperado 24% | Se espera recuperar ¢11.788.148.839.44 de la cartera crediticia, mensualmente ¢1.964.691.473.24 |
| Reducción de costos | Reducir un 15% en los gastos de operación, materiales y | Equivale a un monto de ¢300.000 por materiales |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| | | <p> ¢800.000 por 1 gestor menos dentro de las funciones </p> |
| Total de beneficios | | ¢1.965.791.473.24 |

El total esperado a gastar en la propuesta es de ¢9.633.206.61, abarca lo detallado y dentro de los gastos operativos, se incluyen los gastos para la organización de eventos como ferias, esto por motivo de elaboración de obsequios a los clientes como los lapiceros, bolas antiestrés, libretas, botellas, alquiler del puesto en los eventos de las ferias o si es en un Mall, entre otras. La propuesta es viable, pues la inversión de ¢11.788.148.839.44, se espera recuperar en un período de 6 meses. Según esta propuesta por 6 meses costaría ¢57.799.239.66, sin embargo, el monto en comparación a las ganancias esperadas, indica una gran diferencia; se recupera por completo la inversión realizada. La recuperación final es de ¢11.730.349.599.78, en el periodo de los seis meses, y mensualmente es de ¢1.955.058.266.63.

Referencias Bibliográficas

SUGEF (2021). ACUERDO SUGEF 24-00 REGLAMENTO PARA JUZGAR LA SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE LAS ENTIDADES FISCALIZADAS.

Recuperado de

[https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%2024-00%20\(V24%2014%20AGOSTO%202019\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%2024-00%20(V24%2014%20AGOSTO%202019).pdf)

SUGEF (2021). ACUERDO SUGEF 1-05 REGLAMENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE DEUDORES. Recuperado de

[https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%201-05%20\(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%201-05%20(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019).pdf)

B. Barrantes, M. Gutiérrez, A. Monge, D. Morera, C. Moya y K. Rojas (2016). Financiamiento para las MYPYMES costarricenses con énfasis en el sistema de banca para al desarrollo (SBD) EN EL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO (SBD). Recuperado el 10 de septiembre del 2022 de

<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/12324/Financiamiento%20para%20las%20Mipymes%20costarricenses%20con%20%C3%A9nfasis%20en%20el%20sistema%20de%20banca%20para%20el%20desarrollo%20%28SBD%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

H. Herrera y G. Millones (2021). Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021. Recuperado el 15 de septiembre del 2022 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88480/Herrera_THJ-Millones_NGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

K. Rodríguez (2018). “Financiamiento de Pymes Industriales y Dificultades en el acceso al crédito”. Recuperado el 17 de septiembre 2022 de <http://dspace.biblio.ude.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/20/Rodriguez%20-%20%20Financiamiento%20de%20Pymes%20industriales%20y%20dificultades%20en%20el%20acceso%20al%20credito.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

R. Pardo (2019). El crédito empresarial y sus efectos en la rentabilidad y la calidad de inversión de las empresas de turismo en el distrito de Ayacucho, 2017. Recuperado el 15 de octubre de

[CREDITO_EMPRESARIAL_RENTABILIDAD_CALIDAD_PARDO_SOTO_RUTH_NAYD A.pdf \(uladech.edu.pe\)](#)

A. Martínez, G. Granados y G. Mora (2011). El financiamiento de la micro, pequeña y mediana empresa en la Región Brunca. El caso de los microempresarios del cantón de Pérez Zeledón. Recuperado

de <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/18184/Tesis%20Seminario%20Financiamiento%20microempresas%20Perez%20Zeledon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

A. Vergara (2011). Análisis de las carteras de créditos orientados a la microempresa de los bancos privados del Ecuador 2009-2010. Recuperado de [delivery.php \(ssrn.com\)](http://delivery.php(ssrn.com))

SUPEN (2022). ¿Qué es SUPEN? Recuperado de <https://www.supen.fi.cr/que-es-supen>

C. Cáceres (2018). Indicadores de gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones del área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito indígena sac Ltda, de la ciudad de Ambato. Recuperado de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11267/1/20T01226.pdf>

El financiero (2021). ¿Tiene préstamo con el Banco Nacional) Entidad ofrece alternativas de adecuación al clientes con dificultad de pago. Recuperado de

<https://www.elfinancierocr.com/finanzas/tiene-prestamo-con-el-banco-nacional-entidad/56PGQLS7EJFI3C7544JEHZXNRA/story/>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de la investigación

| PREGUNTAS | OPCIONES DE RESPUESTA |
|--|---|
| 1. Indique su género | A. Hombre B. Mujer |
| 2. ¿Considera usted que la cartera de crédito empresarial para pymes influye en la rentabilidad del Banco Nacional? | A. Sí B. No |
| 3. ¿Está de acuerdo en que los efectos de pospandemia han sido tratados y enfrentados correctamente por el departamento de crédito? | A. Totalmente de acuerdo B. De acuerdo C. Indeciso D. En desacuerdo E. Totalmente en desacuerdo |
| 4. ¿Del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante, ¿considera relevante que el Banco Nacional opte nuevas estrategias de captación durante la reactivación económica? | A. 1 B. 2 C. 3 D. 4 E. 5 |
| 5. ¿En qué intervalo porcentual considera que el rendimiento de la cartera de crédito para pymes disminuyó durante el 2020-2022? | A. 0%-2% B. 2%-4% C. 4%-6% D. No varía E. Desconozco la variación |
| 6. ¿Cuenta la oficina principal con una meta establecida mensual para la colocación de créditos a pymes del sector comercio-servicios? | A. Sí B. No |
| 7. ¿En qué orden de importancia considera que se debe ofrecer a las pymes un | A. Muy importante B. Importante C. Moderadamente importante |

| | |
|--|--|
| trato especializado, respecto a tasas de interés, para el aumento en la rentabilidad del banco? | D. De poca importancia E. Sin importancia |
| 8. ¿Considera que el Banco Nacional se ha visto afectado por la reactivación económica pospandemia en el departamento de crédito empresarial para pymes? | A. Sí B. No |
| 9. ¿Del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante, que tanto afectó la pandemia al aumento del índice de morosidad? | A. 1 B. 2 C. 3 D. 4 E. 5 |
| 10. ¿En qué orden de importancia se posiciona los créditos empresariales para pymes dentro de principal generador de ingresos para el Banco Nacional? | A. Primer lugar B. Segundo lugar C. Tercer lugar D. Cuarto lugar E. Quinto lugar |
| 11. Considera usted importante el seguimiento de la SUGEF respecto al acuerdo 1-05 y 24-00? | A. Sí B. No |
| 12. ¿Son aplicados los acuerdos mencionados en el criterio 10 aplicados en el área de crédito para pymes? | A. Sí B. No |
| 13. Entre el sector comercio y el sector servicios, ¿cuál presenta mayor colocación? | A. Sector Comercio B. Sector Servicios |
| 14. ¿Considera las campañas para pymes, sobre variaciones en las tasas de interés, efectivas? | A. Sí B. No |
| 15. ¿Considera que la cartera ha presentado recuperación en el año 2022? | A. Sí B. No |

Anexo 2. Ruta metodológica para establecer indicadores

| | |
|-----------------------------------|--|
| Objetivo | Declarar la estrategia a alcanzar |
| Aclarar | ¿Qué se quiere realmente conseguir? |
| Variables que muestren los logros | Hallar las variables críticas del objetivo buscado (FCE) |
| Indicadores | ¿Qué indicador es adecuado para cada variable, en función de la dirección estratégica? |

Elaborado por Cáceres (2019)

Anexo 3. Estado de situación financiera

CUADRO A
1 de 2

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(Con cifras correspondientes de 2020)
(En colones sin céntimos)

| | Nota | 2021 | 2020 |
|---|-----------|--------------------------|--------------------------|
| ACTIVOS | | | |
| Disponibilidades | 9 | 1.352.023.921.973 | 1.379.990.056.795 |
| Efectivo | | 153.014.952.805 | 99.373.332.328 |
| Banco Central de Costa Rica | | 747.172.912.300 | 820.838.555.641 |
| Entidades financieras del país | | 278.604.430 | 163.009.394 |
| Entidades financieras del exterior | | 322.906.140.689 | 452.192.501.800 |
| Documentos de cobro inmediato | | 7.097.413.624 | 6.280.622.565 |
| Disponibilidades restringidas | | 122.273.898.125 | 1.142.835.067 |
| Inversiones en instrumentos financieros | 10 | 1.722.547.231.475 | 1.316.219.293.560 |
| Al valor razonable con cambios en resultados | | 33.238.828.201 | 18.172.405.610 |
| Al valor razonable con cambios en otro resultado integral | | 751.540.811.170 | 694.570.329.421 |
| Al costo amortizado | | 913.789.586.706 | 571.735.269.007 |
| Instrumentos financieros derivados | 11 | 7.723.704.438 | 15.753.371.710 |
| Productos por cobrar | | 18.845.785.134 | 18.334.204.657 |
| (Estimación por deterioro) | | (2.591.484.174) | (2.346.286.045) |
| Cartera de créditos | 12 | 4.477.434.448.101 | 4.296.577.338.170 |
| Créditos vigentes | | 4.282.160.940.971 | 4.116.568.006.084 |
| Créditos vencidos | | 209.954.545.122 | 168.249.547.245 |
| Créditos en cobro judicial | | 42.215.104.572 | 73.894.840.291 |
| Costos directos incrementales asociados a créditos | | 3.675.079.715 | 3.756.519.754 |
| (Ingresos diferidos cartera de crédito) | | (35.117.407.652) | (33.106.164.873) |
| Productos por cobrar | | 110.377.468.660 | 122.742.551.278 |
| (Estimación por deterioro) | | (135.831.283.295) | (155.527.961.609) |
| Cuentas y comisiones por cobrar | 13 | 747.273.470 | 924.298.584 |
| Comisiones por cobrar | | 552.182.422 | 293.377.460 |
| Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas | | 29.395.888 | 419.031.096 |
| Impuesto sobre la renta diferido e impuesto sobre la renta por cobrar | | 141.325.587 | 143.613.342 |
| Otras cuentas por cobrar | | 4.029.379.663 | 4.216.574.443 |
| Productos por cobrar | | 1.923.294 | 2.991.594 |
| (Estimación por deterioro) | | (4.006.933.384) | (4.151.289.351) |
| Bienes mantenidos para la venta | 14 | 35.788.800.197 | 32.365.899.015 |
| Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos | | 94.628.393.958 | 98.844.527.473 |
| Otros bienes mantenidos para la venta | | 55.884.629 | 55.884.629 |
| (Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial) | | (58.895.478.390) | (66.534.513.087) |
| Participaciones en capital de otras empresas, neto | 15 | 124.465.643.338 | 117.705.861.796 |
| Inmuebles, mobiliario y equipo, neto | 16 | 207.718.160.856 | 211.802.700.957 |
| Otros activos | 17 | 57.529.344.003 | 83.067.044.002 |
| Cargos diferidos | | 28.728.197.092 | 43.299.599.540 |
| Activos intangibles | | 8.680.579.540 | 4.704.324.311 |
| Otros activos | | 20.120.567.371 | 35.063.120.151 |
| TOTAL DE ACTIVOS | | 7.979.054.823.413 | 7.430.653.292.079 |

Anexo 4. Estado de situación financiera

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
 (Con cifras correspondientes de 2020)
 (En colones sin céntimos)

| PASIVOS Y PATRIMONIO | Nota | 2021 | 2020 |
|--|-------------|---------------------------|---------------------------|
| PASIVOS | | | |
| Obligaciones con el público | 18 | 6.097.748.047.773 | 5.626.184.517.289 |
| A la vista | | 4.369.258.152.185 | 3.553.063.486.246 |
| A plazo | | 1.701.120.048.148 | 2.036.436.524.256 |
| Cargos financieros por pagar | | 27.369.847.440 | 36.584.506.787 |
| Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica | 19 | 168.243.245.539 | 8.126.311.879 |
| A plazo | | 167.292.072.120 | 8.125.644.412 |
| Cargos financieros por pagar | | 951.173.419 | 666.667 |
| Obligaciones con entidades | 20 | 788.639.036.301 | 982.062.561.970 |
| A la vista | | 113.773.573.821 | 66.111.393.172 |
| A plazo | | 671.752.495.344 | 930.905.328.172 |
| Otras obligaciones con entidades | | (51.811.794) | (49.567.474) |
| Cargos financieros por pagar | | 3.164.778.930 | 5.115.408.100 |
| Cuentas por pagar y provisiones | | 107.563.986.658 | 97.977.816.389 |
| Provisiones | 23 | 21.329.839.856 | 28.467.752.780 |
| Impuesto sobre la renta diferido | 21-b | 15.044.853.608 | 13.994.564.857 |
| Otras cuentas por pagar diversas | 23 | 71.189.293.194 | 55.515.498.752 |
| Otros pasivos | 24 | 26.976.144.045 | 37.052.115.138 |
| Ingresos diferidos | | 88.200.061 | 72.347.267 |
| Otros pasivos | | 26.087.943.984 | 36.979.767.871 |
| Obligaciones subordinadas | 25 | 58.367.371.894 | 68.950.013.196 |
| Obligaciones subordinadas | | 57.427.250.000 | 59.878.100.000 |
| Cargos financieros por pagar | | 940.121.894 | 1.071.913.196 |
| TOTAL DE PASIVOS | | 7.247.537.832.210 | 6.732.373.335.061 |
| PATRIMONIO | | | |
| Capital social | | 172.237.030.102 | 172.237.030.102 |
| Capital pagado | 26-a | 172.237.030.102 | 172.237.030.102 |
| Ajustes al patrimonio - Otros resultados integrales | | 93.316.808.915 | 87.897.038.178 |
| Reservas | 26-b | 364.737.238.098 | 381.362.590.326 |
| Resultados acumulados de ejercicios anteriores | | 40.386.334.461 | 11.005.359.016 |
| Resultado del año | | 19.152.075.605 | 14.734.575.073 |
| Aportes patrimoniales en fondos o reservas especiales | 26-c | 41.687.504.022 | 39.043.365.123 |
| TOTAL DEL PATRIMONIO | | 731.516.991.203 | 706.279.957.818 |
| TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO | | 7.979.054.823.413 | 7.438.653.292.879 |
| CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS | 27 | 499.131.273.356 | 481.255.103.256 |
| ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS | 28 | 2.994.750.018.838 | 2.000.959.828.942 |
| PASIVOS DE LOS FIDEICOMISOS | | 125.311.724.591 | 138.640.543.689 |
| PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS | | 2.869.438.294.247 | 1.862.319.285.253 |
| CUENTAS DE ORDEN PARA LOS FIDEICOMISOS | | 212.404.697.232 | 159.148.835.925 |
| OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | 29 | 26.924.093.940.397 | 23.990.578.779.433 |
| Cuentas de orden por cuenta propia deudoras | | 9.158.504.380.716 | 8.297.360.887.164 |
| Cuentas de orden por cuenta terceros deudoras | | 1.742.711.823.628 | 1.520.637.448.493 |
| Cuentas de orden por cuenta propia por actividad de custodia | | 647.586.882.558 | 616.184.560.408 |
| Cuentas de orden por cuenta de terceros por actividad custodia | | 15.375.290.853.495 | 12.564.395.883.368 |

**BERNARDO
JOSE ALFARO
ARAYA (FIRMA)**

Bernardo Alfaro Araya
Gerente General

**ALEJANDRA
MORALES
CENTENO
(FIRMA)**

Alejandra Morales Centeno
Contadora General
CPI 21119

**RICARDO
ALONSO ARAYA
JIMENEZ (FIRMA)**

**RICARDO
ALONSO ARAYA
JIMENEZ (FIRMA)**

Ricardo Araya Jiménez
Auditor General

Anexo 5. Estado de resultados integral

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(Con cifras correspondientes de 2020)
 (En colones sin céntimos)

| | Nota | 2021 | 2020 |
|---|------|------------------------|------------------------|
| Ingresos financieros | | | |
| Por disponibilidades | 30 | 1.065.545.581 | 2.502.924.461 |
| Por inversiones en instrumentos financieros | 30 | 55.167.075.740 | 64.466.478.188 |
| Por cartera de créditos | 31 | 344.698.662.061 | 386.015.382.903 |
| Por ganancia por diferencias de cambios y UD, netas | 6-d | 298.668.248 | - |
| Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados | | 239.355.715 | 2.921.511.205 |
| Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral | | 13.620.765.793 | 7.219.310.720 |
| Por ganancia en instrumentos derivados, neta | 11 | - | 15.725.735.198 |
| Por otros ingresos financieros | 32 | 11.335.164.637 | 16.664.370.003 |
| Total de ingresos financieros | | 426.425.237.775 | 495.515.712.678 |
| Gastos financieros | | | |
| Por obligaciones con el público | 33 | 118.742.063.567 | 168.032.802.327 |
| Por obligaciones con el Banco Central de Costa Rica | | 966.894.701 | 19.124.306 |
| Por obligaciones con entidades financieras y no financieras | 34 | 33.591.206.635 | 45.914.448.778 |
| Por obligaciones subordinadas, convertibles y preferentes | | 3.166.352.899 | 4.252.886.562 |
| Por pérdidas por diferencias de cambio y UD, netas | 6-d | - | 1.004.994.812 |
| Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados | | 336.069 | 3.134.435.194 |
| Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral | | 184.488.243 | 851.826.785 |
| Por pérdidas en instrumentos derivados, neta | 11 | 2.008.593.199 | - |
| Por otros gastos financieros | 35 | 1.687.107.808 | 20.589.640.363 |
| Total de gastos financieros | | 160.347.043.121 | 243.800.159.127 |
| Por estimación de deterioro de activos | 36 | 84.573.936.603 | 71.893.085.678 |
| Por recuperación de activos y disminución de estimaciones. | 37 | 17.126.726.766 | 9.537.340.014 |
| RESULTADO FINANCIERO | | 198.630.984.817 | 189.359.807.887 |
| Otros ingresos de operación | | | |
| Por comisiones por servicios | 38 | 120.349.998.140 | 112.650.879.532 |
| Por bienes mantenidos para la venta | | 11.153.298.467 | 8.075.659.985 |
| Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas | 8 | 1.167.991.445 | 866.529.479 |
| Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL | 8 | 6.022.365.412 | 5.286.023.289 |
| Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUPEN | 8 | 1.830.476.046 | 1.335.721.626 |
| Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGESE | 8 | 3.614.043.094 | 3.537.069.285 |
| Por cambio y arbitraje de divisas | | 22.562.077.616 | 19.815.874.670 |
| Por otros ingresos con partes relacionadas | | 705.091.094 | 496.481.039 |
| Por otros ingresos operativos | 39 | 6.327.424.258 | 17.002.571.413 |
| Total otros ingresos de operación | | 173.732.765.572 | 169.066.810.318 |

Anexo 6. Estado de resultados integral

Z de Z

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(Con cifras correspondientes de 2020)
(En colones sin céntimos)

| | Nota | 2021 | 2020 |
|--|------|------------------------|------------------------|
| Otros gastos de operación | | | |
| Por comisiones por servicios | | 34.207.220.686 | 32.551.382.608 |
| Por bienes mantenidos para la venta | 40 | 14.287.084.654 | 20.616.479.120 |
| Por provisiones | 41 | 6.568.752.081 | 7.375.190.113 |
| Por cambio y arbitraje de divisas | | 1.676.821 | 4.977.522 |
| Por otros gastos con partes relacionadas | | 891.609.877 | 663.713.575 |
| Por otros gastos operativos | 42 | 54.760.472.954 | 52.644.943.503 |
| Total otros gastos de operación | | 110.716.817.073 | 113.856.686.441 |
| RESULTADO OPERACIONAL BRUTO | | 261.646.933.316 | 244.569.931.764 |
| Gastos administrativos | | | |
| Por gastos de personal | 43 | 129.837.269.358 | 124.364.957.364 |
| Por otros gastos de administración | 44 | 71.987.487.432 | 69.492.092.835 |
| Total gastos administrativos | | 201.824.756.790 | 193.857.050.199 |
| RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD | | 59.822.176.526 | 50.712.881.565 |
| Impuesto sobre la renta | 21-a | 13.597.037.026 | 11.894.096.264 |
| Impuesto sobre la renta de años anteriores | 21-a | 14.189.237.931 | 14.241.264.445 |
| Impuesto sobre la renta diferido | 21-a | 1.564.351.524 | 1.525.024.144 |
| Ingreso por impuesto sobre la renta diferido | 21-a | 1.221.352.863 | 2.151.154.343 |
| Participaciones legales sobre la utilidad | 45 | 12.540.827.303 | 10.469.075.982 |
| RESULTADO DEL AÑO | | 19.152.075.605 | 14.734.575.073 |
| OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO | | | |
| Partidas que no se reclasificarán a resultados | | | |
| Superávit por revaluación de propiedades inmobiliarias | | 199.556.112 | 459.097.265 |
| Otros ajustes | | 5.360.905.545 | 3.943.584.208 |
| Partidas que se reclasifican o pueden reclasificarse posteriormente a resultados | | | |
| Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral | | 527.365.445 | 1.664.887.904 |
| Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos | | (2.869.322) | (28.711.361) |
| OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO, NETO DE IMPUESTO | | 6.084.957.780 | 6.038.858.016 |
| RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO | | 25.237.033.385 | 20.773.433.089 |

**BERNARDO
JOSE ALFARO
ARAYA (FIRMA)**

Firmado digitalmente
por BERNARDO JOSE
ALFARO ARAYA (FIRMA)
Fecha: 2022.02.24
18:17:41 -06'00'

Bernardo Alfaro Araya
Gerente General

**ALEJANDRA
MORALES
CENTENO
(FIRMA)**

Firmado digitalmente
por ALEJANDRA
MORALES CENTENO
(FIRMA)
Fecha: 2022.02.23
14:04:10 -06'00'

Alejandra Morales Centeno
Contadora General
CPI 21119

**RICARDO
ALONSO ARAYA
JIMENEZ
(FIRMA)**

Firmado digitalmente
por RICARDO ALONSO
ARAYA JIMENEZ
(FIRMA)
Fecha: 2022.02.23
16:07:49 -06'00'

Ricardo Araya Jiménez
Auditor General

Anexo 7.Estado de situación financiera

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022
(Con cifras correspondientes de 2021)
 (En colones sin céntimos)

| | <u>Nota</u> | <u>2022</u> |
|---|-------------|--------------------------|
| ACTIVOS | | |
| Disponibilidades | 9 | 1.469.189.656.840 |
| Efectivo | | 120.940.679.142 |
| Banco Central de Costa Rica | | 875.012.474.907 |
| Entidades financieras del país | | 216.780.104 |
| Entidades financieras del exterior | | 339.552.738.856 |
| Documentos de cobro inmediato | | 7.446.883.299 |
| Disponibilidades restringidas | | 126.020.100.532 |
| Inversiones en instrumentos financieros | 10 | 1.386.816.251.137 |
| Al valor razonable con cambios en resultados | | 17.806.516.046 |
| Al valor razonable con cambios en otro resultado integral | | 517.149.407.411 |
| Al costo amortizado | | 836.328.403.553 |
| Instrumentos financieros derivados | 11 | 16.413.585 |
| Productos por cobrar | | 18.124.680.491 |
| (Estimación por deterioro) | | (2.609.169.949) |
| Cartera de créditos | 12 | 4.632.292.699.015 |
| Créditos vigentes | | 4.422.146.926.877 |
| Créditos vencidos | | 229.419.023.669 |
| Créditos en cobro judicial | | 54.090.100.225 |
| Costos directos incrementales asociados a créditos | | 5.755.898.412 |
| (Ingresos diferidos cartera de crédito) | | (41.927.136.381) |
| Productos por cobrar | | 102.173.613.358 |
| (Estimación por deterioro) | | (139.365.727.145) |
| Cuentas y comisiones por cobrar | 13 | 796.798.710 |
| Comisiones por cobrar | | 408.251.262 |
| Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas | | 14.156.057 |
| Impuesto sobre la renta diferido e impuesto sobre la renta por cobrar | | 145.577.899 |
| Otras cuentas por cobrar | | 4.487.076.399 |
| Productos por cobrar | | 725.933 |
| (Estimación por deterioro) | | (4.258.988.840) |
| Bienes mantenidos para la venta | 14 | 37.495.457.395 |
| Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos | | 98.126.485.936 |
| Otros bienes mantenidos para la venta | | 55.884.628 |
| (Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial) | | (60.686.913.169) |
| Participaciones en capital de otras empresas, neto | 15 | 118.834.235.877 |
| Inmuebles, mobiliario y equipo, neto | 16 | 204.413.069.154 |
| Otros activos | 17 | 52.717.345.955 |
| Cargos diferidos | | 14.330.485.937 |
| Activos intangibles | | 8.489.096.778 |
| Otros activos | | 29.897.763.240 |
| TOTAL DE ACTIVOS | | 7.902.555.514.083 |

Anexo 8. Estado de situación financiera

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022
(Con cifras correspondientes de 2021)
(En colones sin céntimos)

| <u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u> | Nota | 2022 |
|--|-------------|---------------------------|
| <u>PASIVOS</u> | | |
| Obligaciones con el público | 18 | 6.142.055.961.261 |
| A la vista | | 4.314.717.356.387 |
| A plazo | | 1.790.666.793.187 |
| Cargos financieros por pagar | | 36.671.811.687 |
| Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica | 19 | 166.961.956.341 |
| A plazo | | 164.696.408.078 |
| Cargos financieros por pagar | | 2.265.548.263 |
| Obligaciones con entidades | 20 | 627.435.906.762 |
| A la vista | | 45.523.084.756 |
| A plazo | | 579.388.511.075 |
| Otras obligaciones con entidades | | (103.269.735) |
| Cargos financieros por pagar | | 2.627.580.666 |
| Cuentas por pagar y provisiones | | 126.716.645.152 |
| Provisiones | 22 | 10.727.740.204 |
| Impuesto sobre la renta diferido | 21-b | 7.051.598.188 |
| Otras cuentas por pagar diversas | 23 | 108.937.306.760 |
| Otros pasivos | 24 | 30.510.993.847 |
| Ingresos diferidos | | 100.946.981 |
| Otros pasivos | | 30.410.046.866 |
| Obligaciones subordinadas | 25 | 68.908.170.318 |
| Obligaciones subordinadas | | 66.820.890.000 |
| Cargos financieros por pagar | | 2.087.280.318 |
| TOTAL DE PASIVOS | | 7.162.589.633.681 |
| <u>PATRIMONIO</u> | | |
| Capital social | | 172.237.030.102 |
| Capital pagado | 26-a | 172.237.030.102 |
| Ajustes al patrimonio - Otros resultados integrales | | 65.091.090.087 |
| Reservas | 26-b | 387.165.279.581 |
| Resultados acumulados de ejercicios anteriores | | 33.719.121.136 |
| Resultado del año | | 37.316.763.826 |
| Aportes patrimoniales en fondos o reservas especiales | 26-c | 44.436.595.670 |
| TOTAL DEL PATRIMONIO | | 739.965.880.402 |
| TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO | | 7.902.555.514.083 |
| CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS | 27 | 443.690.359.134 |
| ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS | 28 | 3.309.709.383.959 |
| PASIVOS DE LOS FIDEICOMISOS | | 83.298.961.129 |
| PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS | | 3.226.410.422.830 |
| CUENTAS DE ORDEN PARA LOS FIDEICOMISOS | | 222.429.362.159 |
| OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | 29 | 27.484.970.600.693 |
| Cuentas de orden por cuenta propia deudoras | | 10.113.362.670.858 |
| Cuentas de orden por cuenta terceros deudoras | | 1.811.845.820.166 |
| Cuentas de orden por cuenta propia por actividad de custodia | | 486.930.151.517 |
| Cuentas de orden por cuenta de terceros por actividad custodia | | 15.072.831.958.152 |

Anexo 9. Estado de resultados integral

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022
(Con cifras correspondientes de 2021)
 (En colones sin céntimos)

| | Nota | 2022 |
|---|------|------------------------|
| Ingresos financieros | | |
| Por disponibilidades | 30 | 6.022.426.302 |
| Por inversiones en instrumentos financieros | 30 | 51.064.381.189 |
| Por cartera de créditos | 31 | 399.102.186.590 |
| Por ganancia por diferencias de cambios y UD, netas | 6-d | - |
| Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados | | 264.530.443 |
| Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral | | 1.496.873.310 |
| Por otros ingresos financieros | 32 | 13.594.755.906 |
| Total de ingresos financieros | | 471.545.153.740 |
| Gastos financieros | | |
| Por obligaciones con el público | 33 | 130.670.765.368 |
| Por obligaciones con el Banco Central de Costa Rica | | 1.469.023.262 |
| Por obligaciones con entidades financieras y no financieras | 34 | 31.353.291.466 |
| Por obligaciones subordinadas, convertibles y preferentes | | 5.786.919.313 |
| Por pérdidas por diferencias de cambio y UD, netas | 6-d | 467.828.435 |
| Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados | | 461.424.631 |
| Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral | | 4.125.627.840 |
| Por pérdidas en instrumentos derivados, neta | 11 | 6.994.150.169 |
| Por otros gastos financieros | 35 | 8.249.920.246 |
| Total de gastos financieros | | 189.578.950.730 |
| Por estimación de deterioro de activos | 36 | 50.140.142.074 |
| Por recuperación de activos y disminución de estimaciones | 37 | 23.390.548.567 |
| RESULTADO FINANCIERO | | 255.216.609.503 |
| Otros ingresos de operación | | |
| Por comisiones por servicios | 38 | 140.330.940.337 |
| Por bienes mantenidos para la venta | | 7.346.302.970 |
| Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas | 8 | 1.948.010.230 |
| Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL | 8 | 3.699.433.358 |
| Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUPEN | 8 | 1.426.919.471 |
| Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGESE | 8 | 4.122.954.777 |
| Por cambio y arbitraje de divisas | | 28.259.507.011 |
| Por otros ingresos con partes relacionadas | | 974.647.695 |
| Por otros ingresos operativos | 39 | 9.406.546.906 |
| Total otros ingresos de operación | | 197.515.262.755 |

Anexo 10. Estado de resultados integral

CUADRO B
2 de 2

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022
(Con cifras correspondientes de 2021)
(En colones sin céntimos)

| | Nota | 2022 | 2021 |
|--|------|-------------------------|------------------------|
| Otros gastos de operación | | | |
| Por comisiones por servicios | | 40.772.657.216 | 34.207.220.686 |
| Por bienes mantenidos para la venta | 40 | 20.907.270.097 | 14.287.084.654 |
| Por provisiones | 41 | 5.512.407.131 | 6.568.752.081 |
| Por cambio y arbitraje de divisas | | 25.920.568 | 1.676.821 |
| Por otros gastos con partes relacionadas | | 864.359.160 | 891.609.877 |
| Por otros gastos operativos | 42 | 67.201.497.906 | 54.760.472.954 |
| Total otros gastos de operación | | 135.284.112.078 | 110.716.817.073 |
| RESULTADO OPERACIONAL BRUTO | | 317.447.760.180 | 261.646.933.316 |
| Gastos administrativos | | | |
| Por gastos de personal | 43 | 139.245.997.255 | 129.837.269.358 |
| Por otros gastos de administración | 44 | 80.706.542.719 | 71.987.487.432 |
| Total gastos administrativos | | 219.952.539.974 | 201.824.756.790 |
| RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA | | 97.495.220.206 | 59.822.176.526 |
| Impuesto sobre la renta | 21-a | 24.328.769.631 | 13.597.037.026 |
| Impuesto sobre la renta de años anteriores | 21-a | 14.189.237.931 | 14.189.237.931 |
| Impuesto sobre la renta diferido | 21-a | 1.768.733.792 | 1.564.351.524 |
| Ingreso por impuesto sobre la renta diferido | 21-a | 1.669.440.585 | 1.221.352.863 |
| Participaciones legales sobre la utilidad | 45 | 21.561.155.611 | 12.540.827.303 |
| RESULTADO DEL AÑO | | 37.316.763.826 | 19.152.075.605 |
| OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO | | | |
| Partidas que no se reclasificarán a resultados | | | |
| Superávit por revaluación de propiedades inmobiliarias | | 90.819.542 | 199.556.112 |
| Otros ajustes | | (8.376.895.670) | 5.360.905.545 |
| Partidas que se reclasifican o pueden reclasificarse posteriormente a resultados | | | |
| Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral | | (20.572.807.920) | 527.365.445 |
| Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos | | - | (2.869.322) |
| Superávit por revaluación de otros activos | | (8.990.579) | - |
| OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO, NETO DE IMPUESTO | | (28.867.874.627) | 6.084.957.780 |
| RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO | | 8.448.889.199 | 25.237.033.385 |

**BERNARDO JOSE
ALFARO ARAYA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
BERNARDO JOSÉ ALFARO ARAYA
(FIRMA)
Fecha: 2023.02.23 19:30:00 -06'00'

Bernardo Alfaro Araya
Gerente General

**ALEJANDRA
MORALES
CENTENO (FIRMA)**

Firmado digitalmente por
ALEJANDRA MORALES
CENTENO (FIRMA)
Fecha: 2023.02.22 17:41:35
-06'00'

Alejandra Morales Centeno
Contadora General
CPI 21119

**RICARDO
ALONSO ARAYA
JIMENEZ (FIRMA)**

Digitally signed by
RICARDO ALONSO
ARAYA JIMENEZ (FIRMA)
Date: 2023.02.23
09:47:27 -06'00'

Ricardo Araya Jiménez
Auditor General