UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ÉNFASIS EN FINANZAS

ANÁLISIS DEL MODELO DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A MIPYMES, DE UNA ENTIDAD BANCARIA

MARCELA RAMÍREZ ALFARO

SAN JOSÉ, AGOSTO 2017

Tabla de contenido

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN **11**
Planteamiento del Problema 11
Objetivos 18
Objetivo General 18
Objetivos Específicos 18
Justificación de Investigación 19
Antecedentes de la Investigación 23
Proyecciones de la Investigación 30
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO **32**
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO **59**
Enfoque de la Investigación 59
Diseño de la Investigación 60
Muestra de la Investigación 62
Variable de la Investigación 65
Instrumento Utilizado en la Investigación 71
Proceso para la Recolección de Datos 74
CAPÍTULO IV: MÉTODO DE ANÁLISIS 76
Razones Financieras 76
Análisis de la Situación Actual del Banco 91
Balance General de Institución Financiera en Estudio 110
Estado de Resultados de Institución Financiera en Estudio 111
Análisis de las Entrevistas 112
Entrevista Interna 112
Entrevista Externa 123
Análisis del Modelo Actual de Crédito Mipymes 139
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **150**
Conclusiones 150
Recomendaciones 159
CAPÍTULO VI: PROPUESTA **160**

Índice de gráficos

Gráfico 1: Razón de Liquidez 78
Gráfico 2: Razón de Deuda 81
Gráfico 3: Margen de Utilidad Bruta 83
Gráfico 4: Margen de Utilidad Operativa 86
Gráfico 5: Ingresos Financieros 88
Gráfico 6: Margen de Utilidad Neta 89
Gráfico 7: Cartera de Crédito vrs Morosidad 97
Gráfico 8: Rendimiento Sobre el Capital 108

Índice de cuadros

Cuadro 1: Razón Liquida 77
Cuadro 2: Razón de Deuda 80
Cuadro 3: Margen de Utilidad Bruta 83
Cuadro 4: Margen de Utilidad Operativa 85
Cuadro 5: Margen de Utilidad Neta 89
Cuadro 6: Concentración de Cartera con Alto Riesgo 97
Cuadro 7: Cobertura de las Estimaciones 100
Cuadro 8: Pasivos con Costo Financiero 103
Cuadro 9: Conformación del Patrimonio 104
Cuadro 10: Rendimiento de Actividades 105
Cuadro 11: Rendimiento Sobre Capital 107
Cuadro 12: Rotación de Activos 108
Cuadro 13: Balance General de Institución Financiera en estudio (activos) 110
Cuadro 14: Balance General de Institución Financiera en estudio (Pasivos) 111
Cuadro 15: Estado de Resultados de Institución Financiera en estudio 111

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se basa específicamente en un sector empresarial que ha comenzado a crecer en el país, el sector de Mipymes, y de las opciones de financiamiento por medio de los banco del país para el desarrollo de sus actividades. Es por esto, que nace la necesidad que cada institución financiera en el país, cuente con un modelo de crédito personalizado para el estudio de la capacidad de pago de este sector en referencia, dicho modelo se debe apegar a: los reglamentos dictados, a los parámetros y factores de importancia para el otorgamiento de crédito con base a la institución que las regula llamada Superintendencia General de Entidades Financiera, al grado de competencia existente en el mercado, al margen de intermediación financiera deseado por el banco, así como, el apetito de riesgo con el que se desea trabajar y salvaguardando en todo momento la buena situación financiera del banco la que está compuesta tanto por factores externos e internos.

La investigación se desarrollara bajo el objetivo general de "analizar el modelo de evaluación para el otorgamiento de crédito a Mipymes, de una entidad bancaria" seguida de tres objetivos específicos que serán guía para el desarrollo del trabajo, los cuales son "analizar la situación financiera de una entidad bancaria durante los periodos 2014, 2015 y 2016 a través de las razones financieras", "estudiar la morosidad de la cartera de crédito de Mipymes y su afectación sobre la rentabilidad de la entidad bancaria" y por último el objetivo de "determinar la efectividad del modelo de evaluación para el otorgamiento de crédito del sector Mipymes, de la entidad bancaria".

Se realiza bajo un tipo de estudio de diseño no experimental debido a que el objeto que se va a estudiar no puede ser modificado y debe realizar por medio de la observación de su contexto natural y los resultados obtenidos, además los datos adicionales necesarios para el trabajo se obtienen por medio de encuestas. La población se encuentra conformada todos los créditos que ingresaron a la unidad de análisis de Mipymes de la entidad bancaria en desarrollo, que tienen como factor común, que han sido parte del proceso de análisis con el modelo actual. Y la

información requerida se obtiene por medio de grupos de personas que son la fuente primaria los cuales están compuestos por los expedientes electrónicos actuales y pasados de clientes que optaron por un crédito ante la institución financiera en estudio y que fueron catalogados como del sector Mipymes, adicional, de los funcionarios pertenecientes a la institución en estudio, se les aplicará un cuestionario a todas las personas de los departamentos involucrados con el proceso, el modelo y la situación del banco.

Dentro de las principales conclusiones que se llegaron con el desarrollo de esta investigación se encuentra que está presentado una disminución importante en la liquidez del banco debida a la estrategia de financiamiento que está optando los últimos años, otro dato importante es que la cartera de crédito presenta crecimiento en números absolutos, en cuanto al porcentaje de crecimiento en comparación con los años anteriores se presenta porcentualmente un crecimiento menor, de la mano con el crecimiento de la morosidad que se viene dando y la cual afecta de forma directa a las utilidades del periodo. Además, se concluye que el modelo de crédito presenta deficiencias en aspectos preventivos que son causantes de morosidad por parte de los clientes.

Para finalizar se hace la propuesta de un modelo de crédito que ayuda por medio de sus indicadores una mayor flexibilidad para el crecimiento de la cartera, pero que con nuevos parámetros mitigara el crecimiento de la morosidad que se viene presentando.

TEMA: Análisis del modelo de evaluación para el otorgamiento de crédito a Mipymes, de una entidad bancaria

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema

Las entidades financieras alrededor de mundo representan una figura de suma importancia en las economías de los países y para el país no es la excepción; actualmente Costa Rica cuenta con alrededor de 70 entidades que realizan intermediación financiera a lo largo de su territorio. Estas se dividen en bancos estatales, bancos privados, cooperativas, entidades de mercado cambiario y, además, puestos de bolsa. (Superintendencia General de Entidades Financieras [SUGEF], Marzo 2017).

Todas las entidades que realizan intermediación financiera, se encuentran bajo la supervisión de un ente gubernamental, el cual dicta las medidas y parámetros mínimos por seguir para brindar el servicio de intermediación; estas normativas se establecen para asegurar una adecuada activación de la economía costarricense, en las cuales se busca la mitigación de los riesgos relacionados con las variaciones constantes en las economías y el riesgo individual de cada personas física o jurídica.

Los riesgos son elementos que se encuentran siempre presentes en cualquier tipo de actividad económica que se realice; sin embargo, el riesgo en el otorgamiento de créditos es mayor, ya que representa un perdida de dinero importante para la entidad financiera porque este tipo se servicios, implica el movimiento de grandes sumas de dinero al corresponder a la principal actividad de este sector. Además genera afectación en los puntajes que los entes reguladores dan a las instituciones bancarias en el desarrollo de sus funciones; es por esto que las

instituciones financieras realizan todo un proceso de revisión, cálculos y escenarios completos como parte del análisis para mitigar el riesgo de malos resultados por parte de sus clientes.

El presente estudio se basa específicamente en un sector empresarial que ha comenzado a crecer en el país, el sector de Mipymes; el cual toma fuerza a nivel nacional al punto de existir políticas y esfuerzos específicos por parte del gobierno como apoyo dicho sector. Este segmento es conocido por estar conformado por gente con conocimientos empíricos, muchos de los dueños de estas empresas son personas humildes cuyos conocimiento y experiencia fueron adquiridos con el desarrollo de la actividad; por esto tienden a utilizar los recursos económicos obtenidos para capital de trabajo principalmente y no para aumentar la capacidad productiva por medio de la expansión del negocio actual.

El área Mipymes en Costa Rica representa un gran porcentaje del sector productivo del país, normalmente son empresas de índole familiar que deciden establecerse a nivel nacional como un empresa y dar a conocer los servicios y productos que brindan; en Costa Rica fue creada la Ley 8262 “Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas” que rige a este sector empresarial con el objetivo de regular, mediante un marco normativo, el desarrollo y funcionamiento de dichas empresas, así como su protagonismo en el desarrollo económico y social del país.

Según la Ley 8262 en su artículo 3, se define el concepto de Mipymes:

> Se entiende como pequeña y mediana empresa (PYME) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios.

En Costa Rica las empresas Mipymes se encuentran limitadas por aspectos como sus niveles de ventas y activos que poseen, así como, el nivel de empleados con el que cuentan, los cuales son parámetros decisivos para determinarle dicho título a la empresa.

La clasificación por tamaño se da de la siguiente forma:

Tamaño	Condición
Micro	P<= 15
Pequeña	15<P=<30
Mediana	30<P<=100
Grande	P > 100

(Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC], Abril 2017)

Es importante hablar de los datos relevantes sobre este sector en el país para conocer su importancia en la activación de la economía, en un estudio realizado por la Directorio de Establecimiento y Empresas (DEE), así como, del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), se logró determinar aspectos importantes, los cuales, tomados del Ministerio de Economía, Industria y Comercio Dirección General de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (2016), Estado de Situación de las Pymes en Costa Rica 2016, establecen que:

- Un 7.4% de las empresas corresponden a PYMPAS (pequeño y mediano productor agropecuario atendidos por el MAG), un 7.6% a empresas con menos de 100 empleados dedicadas a otros sectores económicos y el restante 6.7% a empresas grandes.
- Sobre el aporte porcentual al empleo según el tamaño de la empresa, se encontró que las empresas grandes en el 2016 aportan el 69.1% del empleo, la PYME aportan el 24.8%, la PYMPA el 2.9% y el restante 3.2% fue generado por empresas de otros sectores económicos.
- El 78.3% de las empresas que corresponden a la población objetivo para la política Pyme, se componen de la siguiente manera: La microempresas representan la mayor cantidad con una participación de 70.1%, seguida por medianas con 15.8% y el restante 14.1% corresponden a pequeñas.
- La mayor parte de la Pyme se concentra en los sectores de servicios (43.6%) y comercio (39.6%), seguido por la industria (11.9%) y TI (4.8%), manteniéndose la misma distribución que en el 2015. (MEIC,2017)

En Costa Rica, además de cumplir con el requisito solicitado para ser catalogada como empresa Mipymes, los solicitantes deben cumplir con lo establecido para todo comercio en el país, que va desde el pago de las cargas sociales, el cumplimiento de las obligaciones laborales y tributarias; las cuales forman un compromiso con el estado que se debe cumplir de forma estricta, ya que el incumplimiento de alguno de los puntos mencionados con anterioridad y de los demás puntos exigidos como empresas del sector Mipymes, puede hacerles sujeto de perder su propiedad de operación como una empresa registrada a nivel nacional y con este el cierre de la empresa.

Luego de conocer la relevancia en la economía de este sector y la importancia de que el país enfoque parte de sus recursos en hacer crecer tanto con ayuda económica como técnica a las empresas de este sector, entran en juego las entidades de intermediación financieras como la figura que facilita recursos económicos a estas empresas para su operación diaria; sin embargo, los riesgos implícitos en estos créditos pueden ser mayores a empresas de sectores más establecidos como las empresas corporativas, las cuales cuentan con niveles de ventas y administración más complejos, de ahí la importancia de un correcto análisis para la otorgación de préstamos, para evitar pérdidas futuras a los bancos si un cliente llega a entrar en mora.

El sector Mipymes presenta riesgos, muchos de los cuales les genera afectación para obtener créditos en las instituciones financieras del país; dentro de los aspectos que afectan a dicho sector se encuentra la poca capacitación con que cuentan estas empresas, el manejo contable con que son registradas sus cuentas, la capacidad financiera que tienen para soportar el riesgo cambiario del país; además, muchas no cuentan con historial crediticio, ya que son empresas nuevas que crecen poco a poco de forma empírica; el riesgo de sucesión con que cuenta muchas de ellas, así como la calidad administrativa, la mala asesoría para el manejo del endeudamiento, los parámetros que se utilizan para la elaboración de sus flujos de efectivo proyectados, tomando en cuenta las acciones que se proyectan realizar para aumentar la ventas y cumplir con sus costo fijos de operación y aumentando la rentabilidad, son también riesgos.

Debido a estos riesgos, las entidades financieras tienen la gran tarea de conocer a fondo el sector económico en cual se desenvuelven sus clientes; esto con el fin de tener detalle de las tendencias del sector, prestar gran atención a la actividad que realiza el solicitante y el nivel de diferenciación con el resto del mercado que brinda el mismo servicio o uno similar; de esta forma, se asegura la subsistencia de su cliente y por ende la capacidad de cumplir con las obligaciones financieras. Otro riesgo que se encuentra es el referente a la economía del país, la cual es relevante para determinar la continuidad de un negocio. Es de suma importancia entender y prever el crecimiento de tasas de interés y devaluaciones de la moneda, lo cual permite elaborar diferentes escenarios para conocer el comportamiento del cliente, lo anterior sin ser altamente estrictos de manera tal que sus parámetros no permitan la colocación de créditos a estas empresas.

Por lo mencionado anteriormente, relacionado con el riesgo implícito, es que muchas de las tasas que se otorgan son un poco mayores en comparación a otros sectores de la industria; en Costa Rica las tasas de interés para este sector se encuentra constituidas en general por la tasa básica pasiva (colones) o la tasa libor (dólares) más el spread, según el periódico El Financiero (Octubre, 2014) en su versión digital:

> En cuanto a las tasas de interés, en promedio es de un 12.5% (depende del plazo y actividad), el plazo máximo es de 15 años, el monto máximo que se otorga es de ₡800 millones. Las garantías varían: hipotecaria, prendaria, fiduciaria o fondos de garantía. (párr.13).

Conociendo el valor que tiene este sector para la economía del país y de la gran ayuda que requieren estas empresas en lo referente a facilidades económicas que los bancos le pueden brindar por medio de créditos; teniendo el conocimiento de que dicho sector se encuentra ante un mercado de opciones limitadas porque muchos le cierran las puertas por ser de empresas no consolidadas, un sector nuevo y principalmente porque muchas de las empresas que lo conforman no están en manos de grandes empresarios que aseguren la continuidad y espuela en los negocios.

Es por esto que nace la necesidad de que cada institución financiera en el país cuente con un modelo de crédito personalizado para el estudio de la capacidad de pago de este sector; dicho modelo se debe apegar a: los reglamentos dictados, a los parámetros y factores de importancia para el otorgamiento de crédito con base a la institución que las regula, la Superintendencia General de Entidades Financiera, en adelante SUGEF; al grado de competencia existente en el mercado, al margen de intermediación financiera deseado por el banco, así como, el apetito de riesgo con el que se desea trabajar, salvaguardando en todo momento la buena situación financiera del banco, compuesta tanto por factores externos e internos.

Por lo anterior, conocer la efectividad que está presentado el modelo actual utilizado en la institución en estudio para el otorgamiento de las facilidades de crédito al sector Mipymes, así como, demostrar que un ineficiente proceso y un inadecuado modelo que otorga las clasificaciones a clientes; crea un impacto importante a la rentabilidad del banco. A raíz de esto, con el presente trabajo se llevará a cabo un análisis de la situación financiera actual del banco, su proceso para otorgamiento de crédito Mipymes, basado en la utilización y resultados del modelo usado por la unidad de análisis y, con respecto a la información obtenida, ofrecer un modelo de crédito mejorado que se adapte a la competencia existente en el mercado, garantizando una mayor rentabilidad para el banco, de acuerdo con lo dictaminado por la junta directiva del banco en estudio y controlando de forma correcta la morosidad proveniente de las colocaciones.

Una mala otorgación crediticia provoca morosidad bancaria, la cual se conoce como el faltante de pago, contado desde el día uno de atraso en relación con las obligaciones pactadas al inicio de una relación crediticia. La morosidad se establece como una de los principales afectaciones que se observan al estudiar la rentabilidad del banco o institución financiera, esto se debe a que la razón de ser de estas entidades proviene del ingreso generado de sus colocaciones crediticias y para mitigar esto se debe contar con una cartera de crédito sana que les permita el cumplimiento de sus proyecciones de flujos de efectivo para dar frente a sus obligaciones con terceros; además se toma en cuenta el alto costo operativo que conlleva el contar con los recursos humanos para la recuperación de créditos que luego de un tiempo en relación comienzan a faltar con lo establecido.

Si bien es cierto la morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del cliente, al trasladarse al inicio sobre lo que llevó a esta situación, la morosidad nace de un mal proceso de análisis y por ende de un mal otorgamiento de crédito a una persona física o jurídica; la cual no cuenta con la capacidad de pago ni con las capacidades cualitativas necesarias para hacer frente a las obligaciones pactadas, tomando en cuenta las variaciones económicas del futuro que puede afectar la liquidez de dicha persona o empresa.

Conociendo la importancia del tema por tratar, se puede indicar que el desarrollo de la tesis es viable, ya que se cuenta con la información de primera fuente al obtener detalle al modelo de crédito que actualmente se utiliza, así como a sus parámetros de calificación, además del acceso a encuestas que se aplicarán directamente a las personas que trabajan de forma constante e inmediata con el modelo de estudio para tener puntos de vista diferentes del proceso de crédito; sin embargo, la presentación pública de las formulas y parámetros utilizados en el modelo de crédito actual debido al tema de confidencialidad de la información se puede determinar como una deficiencia a la investigación, , ya que se busca mantener oculto para la competencia; pese a esto, se tuvo acceso de forma completa y detallada del modelo utilizado, así como sus parámetros por lo que se cuenta con todos los detalles necesarios para realizar el trabajo y poder concluir con una propuesta de modelo de crédito que subsane las debilidades que se encuentren con la presente investigación.

Es importante mencionar que siempre se debe contar con el cumplimiento de las políticas establecidas por la entidad de supervisión costarricense llamada SUGEF para la realización de los distintos análisis de empresas para el sector Mipymes; con esto se busca salvaguardar el interés tanto del banco como del cliente, así como la economía del país; lo anteriormente expuesto lleva a la necesidad de plantearse la pregunta clave para este trabajo de investigación:

¿Cuál es el nivel de efectividad del modelo de evaluación para el otorgamiento de crédito Mipymes, de una entidad bancaria?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar el modelo de evaluación para el otorgamiento de crédito Mipymes, de una entidad bancaria.

Objetivos específicos

- Analizar la situación financiera de una entidad bancaria durante los periodos 2016, 2015 y 2014 a través de las razones financieras.
- Estudiar la morosidad de la cartera de crédito de Mipymes y su afectación sobre la rentabilidad de la entidad bancaria.
- Determinar la efectividad del modelo de evaluación para el otorgamiento de crédito del sector Mipymes, de la entidad bancaria.

Es importante aclarar que para el desarrollo del presente trabajo, por razones de confidencialidad, no se hará alusión al nombre del banco con el cual se está trabajando, por lo que se mencionará como una entidad bancaria de forma general. Lo anterior cuenta con la aprobación de la Dirección de Carrera.

Justificación de la Investigación

El banco objeto de este estudio, es un banco comercial privado que cuenta con 30 años en el mercado costarricense, el cual brinda productos financieros en Costa Rica y en Centroamérica; es una institución de intermediación financiera que se encuentra regulada por la Superintendencia General de Entidad Financiera, ya que este es la "organización supervisora que vela por la solidez y estabilidad del sistema financiero costarricense" (SUGEF, 2017, párr.2).

La supervisión realizada por dicha entidad nació siendo exclusividad de entidades que realizan intermediación financiera basada en la vigilancia y fiscalización permanente de todos los departamentos, así como de sucursales y otras dependencias de la entidad fiscalizada; más adelante, con la Nueva Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, vigente desde 1995, se somete a supervisión de este ente a todas las entidades que realizan intermediación financiera, por lo que ahora incluyen entidades como Cooperativas, Financieras, entre otras.

Dentro de las funciones establecidas que realiza SUGEF a niveles generales, se encuentran velar por la solidez y estabilidad del sistema financiero nacional, fiscalizar las operaciones reportadas por las entidades financieras, dictar los lineamientos y reglamentos para el buen funcionamiento del sistema financiero. Esto lo logra al presentarse en la institución para supervisar y determinar qué requiere realizar una revisión de los procedimientos y cumplimientos de políticas establecidas, dicho proceso es conocido con el término de "auditoria" el cual se explica de la siguiente forma:

> El término auditoría, en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado (Sandoval, 2012, p. 9).

La auditoría a cargo de la SUGEF tiene la función de velar que, según los reglamentos y procedimiento creados por la institución para establecer las formas de trabajo, así como, los

parámetros que se deben considerar a la hora de colocar créditos y mitigar el riesgo; se cumplan según lo escrito.

Dentro de los elementos que se supervisan están las calificaciones que el banco otorga a sus clientes y que estos se apeguen de igual forma con la calificación que la SUGEF le otorga de forma interna; que los créditos estén siempre apegados a la línea de riesgo permitida y que no se cuenten con créditos que resultan de alto riesgo crediticio para el banco y a su vez para la economía; que las entidades financieras no cuenten con carteras de crédito otorgados a grandes grupos de empresas que tienen relación con su parte administrativa o de socios, pero que a su vez sean empresas independientes, generando para el banco una concentración de riesgo muy grande en un mismo grupo de empresas.

Además, la SUGEF se encarga de buscar la estabilidad del sector financiero del país, por lo que dentro de los elementos que supervisa se encuentra la forma en que se realizan los estudios de crédito que permiten determinar el nivel de endeudamiento permitido a un cliente y que este cuente con la capacidad para afrontarlo; los parámetros cualitativos utilizados para descartar o aprobar los créditos solicitados; los escenarios que la entidad financiera realiza a sus clientes para mitigar el riesgo cambiario futuro que está presente en toda facilidad crediticia en dólares; la mitigación del riesgo en relación con el mercado en el que su cliente se desenvuelve; y su potencial crecimiento o caída de ventas.

Tomando en consideración lo anteriormente mencionado, y al contar con una economía tan variante como encuéntrala que actualmente posee Costa Rica; en la que por ejemplo se prevé una devaluación fuerte para la moneda costarricense en relación con el dólar estadounidense debido a la incertidumbre generada por la elección de su nuevo presidente Donald Trump; es de suma importancia tener presentes todas estas variables internas y externas para el otorgamiento de créditos en cada institución.

Conociendo lo anterior y por la importancia de una herramienta que ayude en la toma de decisiones en la cual se contemplen los cálculos necesarios, además de que se apegue a

lineamientos internos en la búsqueda de un equilibrio entre flexibilidad y control; se tiene como resultado que cada entidad financiera, con base a la competencia de mercado con el porcentaje de riesgo que quieren trabajar y la rentabilidad que desean alcanzar; cuente con su propio procedimiento y modelo de análisis de crédito, que les permita a los distintos tipos de clientes, optar por un crédito bancario para financiar proyectos o parte de su operativa diaria según cada necesidad.

Sin embargo la elaboración de un modelo no es tan sencillo como limitarse a que cumpla con lineamentos estrictos y una seria de escenarios que llegue a limitar por completo la posibilidad de optar por un crédito, y con esto el crecimiento de la cartera; en todo momento se deberá tener presente el cuidado de que los elementos anteriormente mencionados no entren en contraposición; esto quiere decir que ante mayor supervisión se le aplique a los bancos y estos a sus métodos para analizar clientes, se crea una mayor dificulta para el otorgamiento de créditos, lo que afectaría la utilidad al final del periodo, lo cual a su vez crea la posibilidad de salidas del mercado de estas entidades. Es por eso que deben ser lo suficientemente flexible para que las personas físicas y jurídicas tengan la posibilidad de optar por el crédito, además de flexibilidad para que se adapten a las necesidades y a los distintos tipos de clientes, sin dejar de lado su función de controlar el riesgo.

Por esto es necesario saber cómo las decisiones financieras pueden afectar de forma positiva o negativa en la rentabilidad de la institución financiera, para ello es necesario tener claro el concepto de rentabilidad, que según Faga & Ramos (2006), se puede definir como “Sinónimo de ganancia, de utilidad, de beneficio, de lucro. Presupone la realización de negociones con márgenes positivos. Implica que, en el largo plazo, el dinero entrante en la empresa es mayor al dinero que sale de la misma” (p. 14).

Por esta razón es que nace la importancia de estudiar la efectividad que está presentando el modelo elaborado por la entidad financiera en estudio, pero ¿Por qué es importante determinar su efectividad? Para entender la importancia de este tema, se debe tener claro que la razón de ser de todos los bancos no es únicamente colocar créditos en cantidades cada vez mayores; si bien es cierto es importante contar con carteras amplias de clientes, lo ideal es buscar que estos cuenten

con la capacidad de hacerle frente al compromiso adquirido de pago, ya que la morosidad proveniente del incumplimiento por parte de los clientes, produce una afectación de forma directa a la rentabilidad del banco afectando temas de estimaciones, calificaciones para los clientes, a la vez que el análisis del efecto en el costo financieros del banco y su efecto en la utilidad.

Todo negocio tiene como objetivo aumentar su rentabilidad, esto va acompañado del término de eficiencia; para alcanzarla, las empresas requieren la disminución de sus gastos administrativos y sus costos operativos, pero a nivel bancario la morosidad proveniente de los créditos colocados se vuelve un punto de constante de vigilancia, debido a que montos muy grandes moratorios son representantes de malas gestiones internas como la deficiencia en la gestión de cobro, la capacidad de comunicación con el cliente para el ofrecimiento de adecuación de deudas, una deficiencia en el seguimiento de la actividad del cliente y desde luego una deficiencia en la elaboración del estudio de crédito.

La importancia del desarrollo del presente trabajo, radica en conocer acerca del modelo utilizado en la actualidad en la institución bancaria en estudio; de cuyos resultados obtenidos a través de su utilización, tiene un alto grado de injerencia con la morosidad que presenta actualmente la cartera crédito de Mipymes del banco; para esto, se hará un análisis de la situación financiera en general del banco a lo largo de los tres años de estudio y ver el comportamiento que ha presentado el tema de la morosidad en los periodos antes mencionados.

Antecedentes de la Investigación

Desde tiempos antiguos se habla sobre el surgimiento de la banca o como también es conocido: “el comercio del dinero”. Ese hallazgo nace del requerimiento de contar con un medio para realizar pago a los servicios o productos que se adquirían y que para ese tiempo no existía la forma de dinero que se conoce hoy, las monedas y los billetes.

Debido a esta necesidad, nace el medio conocido como “trueque”, el cual se puede considerar como el inicio del comercio e intercambio de dinero en busca de un beneficio. Es importante conocer la razón que dan origen al nacimiento del Comercio Internacional, como lo explica Huesca (2012):

> Hablar de los orígenes del Comercio Internacional, es hablar de la historia de los Pueblos del Mediterráneo, donde al final del Neolítico, los primeros pueblos agrícolas comenzaron a tener excedentes de producción, debido a la utilización de nuevas tecnologías que fueron incorporando, como fue el uso de animales y arados rudimentarios, esto les permitió intercambiar dichos excedentes por otros productos. (p. 11)

La banca en el país nace en 1851, en ese año se da la fundación de la primera entidad, la cual se crea con el nombre de Banco Nacional. Poco a poco se comienza a dar el crecimiento de los bancos en los países y con esto la competencia entre ellos para atraer clientes y que sus carteras en los distintos productos que ofrecen comiencen a crecer. En la actualidad la banca costarricense se encuentra regulada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) que a su vez supervisa cuatro superintendencias más que se encuentra dividas en los sectores a los que se especializan:

- SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras.
- SUGESE: Superintendencia General de Seguros.
- SUPEN: Superintendencia de Pensiones.
- SUGEVAL: Superintendencia General de Valores.

La Superintendencia General de Seguros (SUGESE) es el órgano gubernamental que se encarga del funcionamiento y desarrollo del mercado de seguros en Costa Rica, fue creado el 7 de agosto de 2008 mediante la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653, en ella se indica la razón de ser de dicha entidad, la cual se describe como:

> Velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados. Para ello, autorizará, regulará y supervisará a las personas, físicas o jurídicas, que intervengan en los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros. (Art 29, Ley 8653)

La Superintendencia de Pensiones (SUPEN) es el órgano gubernamental que se enfoca en el tema de pensiones para las personas contribuyentes y no contribuyentes del país. Este ente fue creado en 1995 por la Ley del Régimen Privado de Pensiones Complementarias N° 7523, en esta norma se tratan temas de pensiones de carácter privado, como el de ahorro y el individual, adicional, de las pensiones que nacen por temas de vejez, invalidez y muerte.

Dentro de las funciones se encuentran el velar que se cumpla el marco normativo que regula el Sistema Nacional de Pensiones, atender denuncias de temas relacionadas con pensiones o los patronos que las administran, autorizar y crear productos relacionados con pensiones. La importancia de esta entidad involucra la estabilidad del sistema financiero ya que los fondos de pensiones realizan inversiones dentro de la economía de un país.

La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) es el ente que se encarga de supervisar las entidades que realizan intermediación bursátil y otros participantes en el mercado, entre ellas las emisoras de valores, puestos de bolsa, inversionistas, calificadoras de valores, entidades de custodia y otros. Busca crear una estabilidad y transparencia en dicho sector para lograr un creciente intercambio y participación del mercado bursátil y la vez disminuyendo el riesgo presente en cada una de estos mercados.

La Superentendía General de Entidades Financieras (SUGEF) se encarga de la supervisión de las entidades de intermediación financiera como bancos, cooperativas, financieras

las cuales brindan a las personas distintos servicios referentes a la prestación de dinero. Todas estas entidades que se dedican a la intermediación financiera en Costa Rica se encuentran reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF),

> Que funcionó durante varios años como un departamento del Banco Central de Costa Rica y se le conocía como "Auditoría General de Bancos" creada bajo el artículo 44 de la Ley N° 1552 publicada el 23 de abril de 1952. Convirtiéndolo en un órgano de desconcentración máxima adscrito al Banco Central de Costa Rica. La Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (No. 7558), vigente desde el 27 de noviembre de 1995, declara de interés público la fiscalización de las entidades financieras y crea la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF, bajo la misma figura jurídica de la desconcentración máxima, pero esta vez dotada de mayores poderes y mayor autonomía administrativa, mediante la institución de su propio Consejo Directivo (SUGEF, 2017, párr.1).

La institución en estudio es un banco comercial que brinda productos financieros que dentro de su portafolio de servicios se incluyen banca comercial, arrendamientos, servicios bursátiles, comercialización de seguros, administración de fondos de inversión entre otros.

El banco se encuentra supervisado por la SUGEF debido al desarrollo de sus labores de intermediación financiera. Es un banco que cuenta con amplia trayectoria en el mercado costarricense, el cual nació en sus principios como una financiera para nueve años después, fundarse como un banco privado costarricense, en la actualidad su nombre representa a un grupo de compañías relacionadas entre sí, que se unen para dar una mayor cobertura de servicios a los clientes, dentro de sus empresas relacionadas al grupo se encuentra, el Banco, la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, la Arrendadora, la Aseguradora, los Estructuradores Inmobiliarios y adicional el Puesto de Bolsa.

El banco se encuentra ubicado en la provincia de San José, sin embargo, cuenta con 4 sucursales más fuera del Gran Área Metropolitana, localizadas exactamente es Guanacaste, Pérez Zeledón, Limón y Ciudad Quesada.

Debido a la importancia que tiene la entidad financiera en estudio dentro de la economía del país, a través de las colocaciones y asesoramiento de cliente en el sector empresarial, nace la

importancia de crear el departamento de crédito el cual es ajeno al departamento de negocios, cuya responsabilidad es la de analizar y recomendar o no las solicitudes de crédito realizadas por los clientes; dicho departamento determina la capacidad de pago de una personas física o jurídica, tomando varios factores cualitativos y cuantitativos, los cuales buscan que el banco cuente con una cartera de crédito sana y que la morosidad bancaria y las estimaciones correspondientes a los cliente no afecten la rentabilidad del banco.

Actualmente la competencia entre las empresas por atraer nuevos clientes y de mantener los existentes en un país donde el comercio y el consumo de bienes y servicios crece día con día, genera un trabajo constante por la búsqueda de la innovación y calidad cada vez mayor que los diferencie de la competencia. De igual forma lo es para las entidades que realizan intermediación financiera, la competencia por tasas de interés, los tiempos de respuesta, la información que deben solicitar, las distintas necesidades de los clientes, el riesgo que cada institución desea tomar por las características cualitativas de un cliente, así como el cumplimiento de las normativas establecidas por la SUGEF, son aspectos internos que diferencia a cada institución y la hace única con respecto a las demás en el mercado.

Adicionalmente la economía de Costa Rica, y a nivel mundial, en estos momentos no se encuentra en punto de estabilidad que ayude a los gerentes de los bancos tomar decisiones más seguras para sus negocios; las variaciones que se prevén en el futuro para el dólar y las tasas de interés inestables hace que las personas sean cada vez más reservadas para optar por créditos bancarios, lo cual genera, en estas entidades, la creación de nuevas formas y servicios para la atracción de clientes.

Además, cabe destacar que este trabajo no es único en su tipo, es decir existen trabajos similares en relación con procesos bancarios y los factores que deben considerarse en dicho modelo de crédito. El modelo fue lanzado a su producción en abril de 2014, se encuentra implementado en el 100% de los casos, de ahí la importancia de estudiar la efectividad que está presentando en la actualidad y cómo se adaptó a la realidad del banco y los resultados obtenidos luego de su utilización.

A nivel internacional se pueden encontrar trabajos y tesis que buscan un objetivo con similitud al desarrollado en esta tesis, por ejemplo la tesis elaborada por Sabatino y Mercedes (2004) bajo el título "Modelo Financiero para Evaluar Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)" para el Universidad Simón Bolívar (Venezuela), cuyo objetivo es "Diseñar un modelo financiero para evaluar las pequeñas y medianas empresas (PYMES) a través de estados financieros e indicadores financieros proyectados para usarlos como herramientas de análisis", cuyo propósito se basa en:

> Desarrollar un modelo financiero capaz de evaluar y medir de qué manera son afectados los estados financieros de la pequeña y mediana empresa como consecuencia de emprender un nuevo proyecto o inversión que implique una disminución importante en su flujo de caja (Sabatino et al., 2004, p. 7)

De esto se concluyó que "las ventajas de apoyarse sobre un modelo financiero es que permite una evaluación rápida de las consecuencias económicas y analizar el impacto potencial de las diversas alternativas en forma rápida, para un posterior análisis del entorno y factores externos" (Sabatino et al., 2004, p. 87)

Otro ejemplo de similitud, es el elaborado por Jorge Vázquez (2013) bajo el título "Instrumentación de Créditos para Mipymes a través de un Portafolio de Credit Default Swaps en México" cuyo objetivo es:

> Construir un instrumento financiero que permita reducir el costo de financiamiento de los micros, pequeñas y medianas empresas que minimice y traslade el riesgo a través de un Credit Default Swaps al comprador del contrato, esto podría ser posible si la tasa de incumplimiento para las Mipymes calculada es menor a la del mercado de la banca comercial. (Vázquez 2013, p. 10)

Además "Pretende comprobar si la tasa de incumplimiento crediticio de las empresas estudiadas de acuerdo al modelo Hull-White planteado es menor y disminuye el riesgo de perdidas, entonces será viable y aplicable el instrumento propuesto para este estudio" (Vázquez 2013, p. 10) y con el cual se concluyó "en efecto, un cuidadoso análisis postmortem demostró que no fue el instrumento por sí mismo el causante de la crisis, sino la incorrecta medición de los riesgos asociados" (Vázquez 2013, p. 10)

A nivel nacional también se pueden encontrar diferentes tesis cuyo tema se basa en el estudio y desarrollo de análisis de crédito, por ejemplo la tesis realizada por Xinia Muñoz (2007) bajo el título “Evaluación de la Gestión Crediticia Hipotecaria del Instituto Nacional de Seguros”, presentada en la Universidad Estatal a Distancia para optar por el grado de licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, cuyo objetivo se basa en “Determinar la propuesta para un modelo de gestión de riesgo de crédito hipotecario para vivienda que permita una adecuada evaluación de la cartera de crediticia en el Instituto Nacional de Seguros” (Muñoz, 2017, p. 10) cuyo propósito se encuentra “Investigar la administración del riesgo financiero del crédito hipotecario para vivienda en el Instituto Nacional de Seguros, el cual se refiere al eventual incumplimiento de las obligaciones crediticias del deudor, en las condiciones originales pactadas". (Muñoz, 2017, p. 15)

Con este estudio se concluyó que:

> Respecto a la morosidad y su impacto, son generados por una mezcla de limitaciones que la Institución ha presentado en los años de estudio, ya que se reflejó la deficiencia en los años 2000 y 2001 en los procesos de análisis de requisitos solicitados en las solicitudes de crédito hipotecario para vivienda, donde se formalizaban créditos aunque no se contara con la documentación completa respecto a la capacidad de pago del solicitante, con la posible repercusión en la morosidad actual de la cartera ya que como se observó en el análisis la mayoría de los créditos hipotecarios en cobro judicial corresponden a operaciones hipotecarias formalizadas en los primeros años del estudio (Muñoz, 2017, p. 97).

Otro ejemplo de tesis desarrollada a nivel nacional se encuentra la tesis elaborada por Judith Leandro (2014) bajo el título “Diseño de un modelo integral para analizar la salud financiera de la Junta Administrativa del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica como herramienta para facilitar la identificación y administración de riesgos financieros” presentada en la Universidad de Costa Rica para optar por el grado y título de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en finanzas, cuyo objetivo es “diseñar un modelo integral para analizar la salud financiera de la Junta Administrativa del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica como herramienta para facilitar la identificación y administración de riesgos financieros” (p. 8), donde el propósito de esta investigación es facilitar la identificación y administración de riesgos financieros que le permita

una realimentación continua, basada en los resultados obtenidos y como fuente de información, que coadyuve en la toma de decisiones oportunas.

Como conclusión luego de la elaboración de esta tesis se concluyó que

> Los servicios que brinda la Junta deben ser concordantes con los objetivos definidos en el Reglamento de mantener un equilibrio en relación con los rendimientos que se devuelven sobre el Fondo de Ahorro, las tasas de interés de los créditos y las tasas de los diferentes servicios de captación. (Leandro, 2014, p. 116)

Otro ejemplo de similitud de trabajo en el ámbito nacional, es el realizado por Rivera y Ulloa (2015) bajo el título "Modelo de análisis financiero para entidades de intermediación financiera de segundo piso", presentada en el Tecnológico de Costa Rica para optar por el grado de Licenciatura de Finanzas cuyo objetivo se basa en "Definir un modelo idóneo de análisis financiero para las entidades de intermediación financiera de segundo piso" (p. 11) cuyo propósito de estudio persigue

> Proponer un modelo de análisis financiero integral adaptado a la banca de segundo piso para conocer la situación financiera en términos de liquidez, endeudamiento, riesgo y márgenes de utilidad, y con ello, colaborar a sus dirigentes en toma de decisiones y así cumplir con los objetivos planteados. Rivera et al. (2015, p.11)

Con la elaboración de esta tesis se concluyó lo siguiente:

> Por los resultados arrojados por esta investigación, se logró plantear un modelo de análisis financiero para entidades de intermediación financiera de segundo piso, con herramientas como: análisis horizontal y vertical, razones financieras, análisis integral de rentabilidad y diagnóstico CAMELS, basado en información establecida por leyes y acuerdos estipulados para la banca comercial, de manera que el modelo se ajusta a tanto a la legislación como a la naturaleza de las empresas de intermediación financiera de segundo piso. Rivera et al. (2015, p.11)

Adicionalmente, la investigación sobre modelos de análisis financiero aplicables a las entidades financieras de primer piso, pese a la exhaustiva indagación literaria, no se encontró documentación referente a modelos específicos para entidades bancarias de este tipo, con excepción del CAMELS, que se indica como limitante del objetivo relacionado con la aplicación de un método de análisis financiero de banca de primer piso, por lo cual no se pudo concluir, ya que por el difícil acceso a modelos de análisis financiero para entidades de intermediación financiera de primer piso, este no se pudo aplicar a una entidad de segundo piso.

Entre otras conclusiones, se logró determinar la Junta requiere de algunos modelos adicionales que le permitan prever de forma más integral los diferentes riesgos y aspectos financieros, ya que a pesar de que actualmente el patrimonio de la entidad se asemeja con las instituciones bancarias del país; sin embargo, una mala prevención de los riesgos puede generar pérdidas importantes afectando la estabilidad.

Proyecciones de la Investigación

- Al tomar la información proveniente de los estados financieros en estudio 2014, 2015 y 2616 por medio de la aplicación de las razones financieras y parámetros de medición para entidades financieras, se determinará la situación actual del banco y la estabilidad que ha presentado a lo largo del tiempo en estudio. Qué razones son las que se les debe presentar mayor atención para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

- Con el análisis de las razones financieras y los resultados obtenidos de esta investigación, se determinará y explicará la afectación que esta presentado la morosidad en relación con la utilidad final de los periodos en estudio. Los cuales son proveniente de los créditos financieros otorgados a clientes que optaron por facilidades crediticias con el Banco en estudio y que estos a su vez son clasificados en el sector Mipymes debido a sus características; además, están ubicados dentro del área Central del cantón de San José, donde debido al atraso en sus obligaciones están logrando afectación en el alcance de un éxito financiero para el Banco.

- Realizar un estudio al modelo y el proceso para el otorgamiento de créditos financieros del sector Mipymes de la entidad en estudio, para determinar la efectividad que está presentado el proceso actual con base en la morosidad; con esto, se presenta una propuesta de modelo, el proceso completo y las variables consideradas por este, que le permita con mayor certeza un apego de forma más completa a la realidad del

comportamiento de pago que presentara el cliente a lo largo de la duración del contrato y a la realidad presentada por el mercado de entidades financieras para lograr bajar los índices de morosidad y a su vez mejorar la calidad en los procesos y servicios, buscando el crecimiento de la cartera de crédito conformado por el sector Mipymes.

- Proveer a la institución financiera en estudio, un nuevo modelo de crédito que le permita contar con mayor flexibilidad para optar por el crecimiento de la cartera, además, de nuevos indicadores para mitigar el riesgo de la morosidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Para dar inicio al presente trabajo, se deben tener claros términos generales de finanzas utilizados a lo largo del desarrollo de esta tesis, por lo cual es necesario detallar y aclarar el significado de cada uno de ellos para lograr su correcta interpretación y, sobre todo, que ayuden al buen entendimiento de la presente investigación, es por eso que se hará mención de los términos más utilizados.

Entidad Financiera

Este concepto es de mucha importancia debido a la necesidad de entender el tipo de negocio que se está analizando a lo largo del documento desarrollado.

Para Dueñas (2008), citado por Instituto Universitario de Tecnología Industrial "Rodolfo Loero Arismendi" (2014) el significado de entidad financiera corresponde a,

> Básicamente el Sistema Financiero es el conjunto de instituciones que anteriormente fueron autorizadas por el Estado, las cuales están encargadas de captar, administrar e invertir dinero tanto de personas físicas como jurídicas, conformado por aquellas entidades encargadas de prestar servicios y facilitar el comercio y desarrollo de múltiples operaciones financieras y comerciales. (párr. 1-2)

Todas las entidades mencionadas anteriormente que realizan intermediación financiera se encuentran reguladas por un ente llamado Superintendencia General de Entidades Financieras que dicta parámetros para la actividad, de ahí la importancia de aclarar su significado.

Superintendencia General de Entidades Financieras

Es de gran valor detallar más a fondo sobre la entidad fiscalizadora de las diferentes instituciones que realizan intermediación financiera, acerca de su objetivo principal y de esta forma tener presente la importancia y su constante aparición en el desarrollo del presente trabajo,

como un organismo que brinda los parámetros y lineamientos para determinar la forma correcta de actuar en temas de entidades financieras.

El desarrollo de este concepto se puede encontrar en la página de internet de la SUGEF, donde además de conocer su concepto y funciones, se encuentran los reglamentos y procedimientos que utilizan para sus funciones. A lo largo de este trabajo se establecerá el término de la SUGEF como:

> La SUGEF será un ente supervisor modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, su capacidad innovadora, y su personal altamente capacitado y motivado, apoyado de un marco legal sólido, y procesos y tecnología efectivos.
>
> Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y en conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad. (SUGEF 2017, párr.1-2)

Es de relevancia mencionar que la entidad bancaria en estudio elegida para el desarrollo del presente trabajo, se encuentra regulada por la entidad en mención, la SUGEF, que dicta los parámetros para el modelo de crédito que se desea proponer para el banco.

Modelo de Análisis de Crédito

El modelo de análisis es la herramienta utilizada por la entidad financiera en estudio, para que el departamento de crédito realice, por medio de sus analistas, el proceso para otorgar o denegar las solicitudes realizadas por los distintos clientes. Estos modelos de crédito se enfocan en el análisis de la empresa y su entorno, el estudio de los estados financieros, de los flujos de caja, análisis de la capacidad de pago, análisis del sector, análisis de la parte cualitativa y cuantitativa y demás factores que el modelo de análisis solicita.

Según Hernández y Meneses (2005) un análisis de crédito en el sector financiero es:

> Las metodologías de análisis en los bancos responden al análisis financiero tradicional, consistente en herramientas propias para la reclasificación de estados

> financieros, evaluación de indicadores y conocimiento del cliente mediante a la empresa, identificación de fortalezas y debilidades y análisis del sector (p.132).

La herramienta de crédito posee una gran responsabilidad durante el proceso de análisis, de ahí la importancia de un adecuado modelo y proceso que se adapte a cada necesidad de los sectores empresariales y que mantenga su apego en los reglamentos exigidos por la SUGEF. Basándose en el modelo, el cual es utilizado para las empresas Mipymes que se acercan en busca de opciones financieras que faciliten su operativa diaria, es importante conocer qué es y cómo está conformado dicho sector.

Sector Mipymes

En Costa Rica existen varias clasificaciones para las empresas instaladas en el país, algunos de los parámetros de clasificación se basan en el tamaño, sector, actividad que realizan, el capital, entre otros; sin embargo, para la elaboración del presente trabajo se debe tomar en cuenta el término Mipymes, el cual será el objeto de investigación en que se basará el trabajo.

En adelante y para el presente trabajo el término conocido como Mipymes se definirá de la siguiente forma:

> Se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de personas físicas o de personas jurídicas, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica (La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, Ley 8262, párr.7).

A nivel de Costa Rica y sus regulaciones este segmento se conoce como Pymes ya que está determinado por ciertas características que así lo constituye, para el presente trabajo este segmento será mencionado con el nombre de MIPYMES el cual se cuenta con las cualidades respectivas que lo clasifican como PYMES pero con el atributo que también consideran a las micro empresas, por eso es importante entender que se conoce como micro a empresas con empleados menores a l0 empleados, una pequeña empresa con un máximo de 35 empleados y una mediana empresa la que tiene como máximo 100 empleados.

Todas las empresas que brindan servicios o bien que sean de comercio, su razón de ser son los clientes, es por esto que tener bien clasificados a los diferentes tipo de clientes que tiene, permite brindar un trato más personalizado y especializado según cada tipo, a esta forma de segmentación se le conoce como portafolio de clientes o a nivel bancario como cartera de crédito y, debido a que el presente trabajo se encuentra conformado en una entidad bancaria, es de importancia conocer a fondo dicho significado.

Cartera de Crédito

Una cartera de crédito está conformada por el conjunto de todas las personas físicas y jurídicas con montos otorgados con los que cuentan las instituciones financieras; estos toman en cuenta los saldos adeudados así como, los intereses devengados por cada uno de ellos.

De aquí parte la razón de ser de la presente investigación, ya que para realizar el análisis de la efectividad del modelo de créditos se requiere determinar el comportamiento que la cartera de crédito conformada por los clientes únicamente de Mipymes, en temas de crecimiento, de morosidad, de rentabilidad, entre otros aspectos necesarios para determinar su apoyo en las utilidades finales del banco.

Es importante mencionar que para la entidad financiera en estudio, la cartera de crédito está conformada por empresas de diferentes sectores de Costa Rica que cuentan con características similares en relación con número de empleados, niveles de ventas, con solicitudes con un máximo de $1 350 000 y que no se encuentren dentro del segmento de ser empresas de intermediación financiera o agrícolas.

Comportamiento de la cartera

Así como se mencionó anteriormente las entidades que realizan intermediación financiera utilizan el término la cartera de productos o clientes, a los cuales también se les puede llamar portafolio de productos o portafolio de clientes.

En general los bancos llevan un control muy estricto de su cartera crediticia de cuentas por cobrar, lo cual es bastante bueno para lograr mitigantes ante situaciones de incumplimiento de pago. Tener un control sobre estas cuentas permite generar una evaluación, seguimiento y control de los pendientes de pago actuales así como los próximos de clientes; adicionalmente la SUGEF les exige a las instituciones que realizan intermediación financiera, clasificar la cartera de crédito según los plazos de mora en que se encuentran los clientes, por lo general, de 1 a 30 días de mora, 31 a 60 días de mora, de 61 a 90 días de mora y créditos con más de 90 días de mora a los cuales se le pueden clasificar como irrecuperables.

Vigilar el comportamiento de la cartera de crédito logra mitigar riesgos ante el conocimiento de situaciones de incumplimiento que se pueden dar y, si se realizan comparaciones con años anteriores, permite determinar la eficiencia que está presentando el proceso para la aceptación de los clientes y la baja o alta prudencia con que realizan la colocación de crédito, ya que un comportamiento de crecimiento en las cuentas por cobrar vencidas es sinónimo de un incorrecto proceso de análisis, al encontrarse ligado la otorgación de un crédito tomado de la mano de un previo análisis para determinar la capacidad de pago.

Como se mencionó, todo este concepto que lleva a un factor de importancia para el presente trabajo, es proveniente de las cuentas por cobrar, las cuales se busca que por medio del modelo de crédito estén conformadas únicamente por cuentas al día, al lograr procesos de análisis más eficientes.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar corresponden a derechos que obtiene una persona a reclamar el pago de una cuota de forma semanal, quincenal o mensual a un tercero, que por medio de un documento legal se comprometió a la cancelación de un bien o servicio a un plazo posterior determinado entre ambas partes. Generalmente, las empresas para poder otorgar un crédito, realizan un estudio del solicitante para conocer su historial crediticio, sus recomendaciones crediticias o el riesgo sobre la empresa.

Para Warren, Reeve y Duchac (2011) las cuentas por cobrar se define como:

> La transacción más común que genera una partida o importe por cobrar es la venta a crédito de mercancías o servicios. La partida por cobrar se registra con cargo a cuentas por cobrar. Por lo general, se espera que estas cuentas por cobrar sean liquidadas en un periodo relativamente corto, por ejemplo, 30 o 60 días. En el balance general se clasifican como activos circulantes (p. 416).

Sin embargo para una entidad que realiza intermediación financiera las cuentas por cobrar que se registran son un poco distintas a las que normalmente registran las empresas comerciales o de servicios, las cuales están conformados por clientes a los que se les da un crédito que por lo general no supera los 90 días plazo. Las cuentas por cobrar de bancos están compuestas por la cartera de crédito en la que pueden estar créditos vigentes, vencidos o en cobro judicial, documentos por cobrar, comisiones, operaciones bursátiles y son plazos que van desde 5 años hasta plazos de 30 años, de ahí la importancia de una constante revisión de las cuentas por cobrar y la capacidad de pago que un cliente sigue presentando.

Es uno de los activos más relevantes para las entidades de intermediación financiera, ya que muestra la razón de ser de estos entes que corresponde en brindar servicios y productos que ayuden a las personas con las distintas necesidades de dinero y, a cambio de eso, el cobro de un porcentaje de comisión que se vuelve el margen de intermediación.

Cartera vencida

El término de cartera vencida conlleva implícito una seria de factores por analizar y revisar por parte de las instituciones dueñas de estas carteras de crédito, ya que habla del funcionamiento deficiente de los procesos de otorgamiento de créditos; esto lleva la situación a contar con carteras de crédito vencidas, que a niveles administrativos y financieros manchan su reputación en el mercado, estas carteras vencidas corresponden a faltantes de pago que dificultan la liquidez de un banco.

Según López (2005) el término de cartera vencida se explica que

> Son valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan un impacto negativo para la liquidez de la empresa (p. 72).

La cartera vencida siempre se encuentra a la vista de los administradores de las empresas para los términos de costos, ya que las ventas a crédito representa para la compañía sea financiera o comercial, destinar cierta parte de sus recursos para las funciones post crédito que lleva consigo el ofrecer crédito a sus clientes.

Ante situaciones provenientes de las carteras vencidas en las cuales se afecta de forma considerable la rentabilidad, las SUGEF determina la obligación de que las instituciones financieras generen una estimación por incobrables, como un preventivo en caso de incumplimiento, dicho porcentaje se asigna según factores como calificación final del deudor otorgado por cada banco.

Estimación para incobrables

La estimación por incobrables nace de una cuenta por cobrar que en algún momento la empresa generó a nombre de uno de sus clientes y como toda colocación de créditos, siempre viene implícito el riesgo relacionado al incumplimiento de los pagos por parte de cliente.

Antes de comenzar a explicar con más detalle a qué corresponde una estimación, hay que conocer qué significa exactamente el término “Cuenta Incobrable”, el cual para Horngreen (2000), se explica de la siguiente forma “Cuentas que se juzgan incobrables porque los deudores no pueden o no están dispuestos a pagarlas” (p. 180).

Este tipo de situaciones generan en la empresa pérdidas de liquidez que afectan su operativa.

Es por esta razón que los bancos cuenta con una clasificación de su cartera en la que se basan en la morosidad del cliente para realizarla, por lo general cuentan con tres categorías:

Créditos vigentes, Créditos vencidos y Créditos incobrables. Con base en el rubro de Créditos vencidos, las empresas a su vez se clasifican según sus días de atraso y por cada grupo se le asigna un porcentaje en el cual se considera una estimación en el caso de un faltante de pago por parte del cliente. Una estimación para Horngreen (2000) es "la cuenta complementaria de activo que mide el monto de las cuentas por cobrar que, según se estima, no podrán cobrarse"(p. 434)

Una buena contabilidad financiera, permite a los bancos llevar un control diario y permanente de los números de su empresa y con esto prevenir situaciones que afecten las utilidades finales del periodo.

Contabilidad financiera

Este término de contabilidad trae consigo una responsabilidad que toda empresa, no únicamente las financieras; sino que todas las sociedades anónimas, de responsabilidad limitada y las figuras que existen para la creación de actividades con fines de lucro, deben llevar de forma correcta y completa si se desea obtener un permiso para realizar sus funciones.

Sin embargo para esto es importante conocer el término de contabilidad financiera, el cual forma la base para que las empresas lleven un debido control financiero de su actividad, es por eso que en el texto El Diccionario de Finanzas (2009) se determina de la siguiente forma:

> La contabilidad financiera, es un sistema contable que se ocupa de los movimientos de ingresos y egresos de fondos de las inversiones que se hagan con los excedentes y, por añadidura, de todas las cuentas que se relacionen con el aspecto financiero de una organización, además se le puede definir como la técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que le afectan, con el objeto de facilidad a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica (p. 107).

En Costa Rica la contabilidad juega un papel fundamental para las empresas, ya que los estados financieros que realizan los contadores de cada una de las empresas, representa un documento vital para cualquier proceso en el que la empresa quiere participar, desde optar por el

financiamiento de un proyecto en donde los bancos toman los estados financieros como base para dicha decisión, hasta el pago de impuesto que las sociedades deben cancelar año con año.

Tomar los estados financieros de cualquier tipo de empresa a lo largo de un periodo determinado permite medir la evolución que han presentado las cuentas, ya que como se sabe, tanto el balance general como el estado de resultado representa una fotografía de la situación actual de la empresa y, si se compara año con año, permite determinar la tendencia en el manejo y sus resultado.

Análisis de tendencia

Este término como su nombre lo indica, permite estudiar la evolución que ha tenido un proceso y sus resultados a lo largo de un tiempo determinado. Hay diferentes tipos de tendencias según el tema que se esté estudiando, desde tendencias sobre el tipo de cambio, hasta tendencias de moda, ambas se definen como un estudio en el tiempo del comportamiento de algún elemento especifico que se desea estudiar.

Análisis tendencia de activos

Este tipo de análisis busca medir el porcentaje de utilidad que se está obteniendo al final de un periodo en relación con los activos totales con los que la empresa cuenta para su operativa diaria.

El término tendencia, lo que permite es el análisis a través de los años en operación de la empresa y con esto determinar su evolución en el paso del tiempo, para Gitman (2012) el rendimiento de este rubro se explica cómo:

> El rendimiento sobre los activos totales (RSA), también conocido como rendimiento sobre la inversión (RSI), mide la eficacia integral de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto es el rendimiento sobre los activos totales de la empresa, mejor (p. 76).

Para una entidad financiera como la que se encuentra en estudio, es importante controlar los resultados obtenidos de este rendimiento, ya que permite conocer qué tan eficientes son sus procesos de colocación de créditos, que a nivel de balance general se registra como “cartera en cobro”, estos conforman una de las principales fuentes de utilidad para las empresas que se desenvuelven en las ramas del préstamo de dinero y servicios relacionados.

Como parte de realizar dicha revisión en cuanto a variaciones y comportamiento de las cuentas de los estados financieros, se busca sacar conclusiones relacionadas con la rentabilidad de la institución financiera, el riesgo financiero que está asumiendo en sus colocaciones y la morosidad que se da luego de que todos los procesos anteriores se dieron. De ahí la importancia de conocer más a fondo el significado de cada uno de estos términos los cuales serán nombrados a lo largo del trabajo.

Análisis tendencia de rentabilidad

Como se mencionó con anterioridad, la rentabilidad, es la búsqueda constante de beneficios que al estudiarlos desde una perspectiva histórica en cuanto a la situación financiera de la empresa en su situación actual y su evolución en el tiempo, se estará hablando de tendencias.

Este nace del rendimiento o las utilidades obtenidas con la utilización de los activos de la empresa, al igual que el capital invertido y la deuda que tengo con proveedores o bancos. Este tipo de análisis compara las ganancias de un periodo determinado con el resultado obtenido de años anteriores, lo que permite materializar la eficiencia en la gestión de la empresa, es decir, este análisis permite determinar cuánto se está ganando, de dónde se está ganando, por qué se está ganando y con esto poder realizar proyecciones sobre decisiones para la empresa.

Para Gitman (2012) el rendimiento de estos rubros se explica de la siguiente forma:

> Dentro de los principales componentes es la rentabilidad basada en ventas la cual mide cuanto de mis utilidades generadas provienen de las ventas netas, rentabilidad basada en activos la cual mide la utilidad generada con base en los activos totales que tiene la empresa, con este análisis se busca el controlar la pérdida por el exceso de capacidad instalada ociosa y la rentabilidad basada en

> patrimonio que analiza la utilidad neta en relaciona con el aporte de capital realizado por parte de los socios (p. 76).

Con este análisis lo que busca es identificar los puntos de fortaleza y debilidades que presenta la empresa, con el fin de mejorar y/o corregir todo lo que está afectando las utilidades del negocio.

Rentabilidad

El término rentabilidad forma parte de los factores que se van a desarrollar en el presente trabajo, de ahí la importancia de conocer su significado. La rentabilidad es la búsqueda constante del beneficio tras la venta de servicios o productos que las empresas crean para ofrecer a sus clientes, este término, determina el objetivo final de toda sociedad.

A nivel financiero, la rentabilidad se puede medir como los beneficios o utilidades finales que reciben los inversionistas provenientes del buen funcionamiento operativo y administrativo que en determinado tiempo logró el banco.

En término contextuales según García, Velar y Cañadas (2009), se determinan que:

> Rentabilidad es la medida del rendimiento en un determinado periodo de tiempo que producen los capitales utilizados en el mismo. La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otro en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse de la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica (p. 220).

La rentabilidad bancaria también genera la discusión entre, crear la mayor rentabilidad posible por medio de la captación y colocación de productos y la de mantener un riesgo de crédito manejable, de tal manera que las utilidades y los activos no se vean afectados por motivo de malas colocaciones de créditos buscando el crecimiento de la cartera.

El evitar caer en pérdidas de rentabilidad es el objetivo principal de cualquier actividad que se realice tanto financiera como comercial, pero en área financiera, dicho rubro de

rentabilidad está asociado a los ingresos generados de la colocación de créditos y productos financieros y a este rubro restarle lo relacionado con costos y gastos.

Parte del enfoque de esta investigación, es buscar los puntos de falla o puntos de mejora que está presentado el modelo de crédito actual y el proceso de aprobación de crédito, de manera que permita disminuir la afectación proveniente de la morosidad que tiene una injerencia directa con la rentabilidad, objetivo principal de cualquier negocio.

Margen de intermediación

Es un término utilizado en el sector de entidades bancarias, ya que representa el margen de ganancia que obtiene dichas instituciones por brindan sus servicios a las personas físicas o jurídicas que lo solicitan. Este margen muchas veces se ve reflejado en las tasas de interés que cobran para los servicios de crédito o la tasa de interés que ofrecen para los servicios de captación.

Según Barajas, Steiner y Salazar (1999), citado por Alfaro y Muñoz (2012), el margen de intermediación es:

> Una variable relevante para el sistema financiero es la diferencia entre las tasas de interés de los créditos y las de los depósitos. Los autores mencionan que una gran amplitud de este margen constituye un impedimento para la expansión y desarrollo del sistema de intermediación financiera, ya que desmotiva a los ahorrantes y limita las posibilidades de financiamiento a los interesados en créditos (p. 1).

La importancia de que el margen de intermediación de la institución en estudio sea bastante aceptable para el mercado, permite detallar la eficiencia en sus procesos internos, ya que dicho margen cubre aspectos de costos administrativos que conlleva el servicios; además, permite detallar que tan competitiva se encuentra en relación con la competencia, además de saber que tan costoso está siendo los servicios financieros para la sociedad costarricense que requiere de servicios bancarios. Entre menor sea este margen quiere decir que el sistema financiero está ofreciendo mejores opciones y beneficios al mercado y habla del buen funcionamiento interno de las entidades financieras.

Por lo cual, otra forma de mencionar lo que significa el margen de intermediación es el mencionado a continuación:

> El margen de intermediación financiera, en su concepción más sencilla, es la diferencia entre las tasas de interés pasivas, que los bancos pagan a los ahorrantes que realizan depósitos y las tasas de interés activas, que cobran a los prestatarios (El Financiero, 2013, párr.2).
>
> El margen de intermediación es el resultado de la actividad de intermediación y no debe confundirse con el resultado (pérdidas o ganancias) de la entidad (El Financiero, 2013, párr.5).

Este porcentaje no es un número que se mantiene de forma permanente en la economía ya que existen varios factores que hacen que este margen varíe como lo son, los costos operativos, las estrategias de captación, la tasa de fondeo del banco; pero no solo factores internos afectan, a nivel externo también se encuentran factores que afectan dicho margen

Dentro de la afectación externa se puede mencionar el Encaje Mínimo Legal, que es un porcentaje que el Banco Central solicita a todas las entidades financiera reguladas mantengan en las cuentas corrientes de dicho banco; este porcentaje dependerá del nivel de captaciones que posea cada banco, representa un costo adicional que se debe tomar en cuenta a la hora de captar dinero y es utilizado como una reserva la cual se utilizará en caso de que alguna situación no prevista suceda.

A nivel de crédito existe regulaciones que obligan a los bancos a guardar reservas de dinero por cada una de las operaciones crediticias que realice, este monto al igual que el Encaje Mínimo Legal tiene la función de un colchón en el caso de incumplimiento del cliente con el pago pactado con el banco, el porcentaje de dicho monto va a depender del nivel de riesgo asociado con cada crédito otorgado.

Riesgo financiero

Para la vista financiera, el crédito es un tema que emerge consigo mucho riesgo ya que no se basa únicamente con que un cliente incumpla con el pago de sus obligaciones más aun sabiendo que el riesgo está relacionado con la probabilidad que un evento ocurra. La otorgación de un crédito lleva consigo el análisis que permita detallar que el cliente cuenta con capacidad de pago para hacer frente las obligaciones actuales y previniendo situaciones que se pueden dar que afectarían su capacidad actual, el riesgo de un crédito también toma aspectos que son regulados y los bancos deben cubrir; por ejemplo, cada entidad financiera debe conocer y poder demostrar que lo ingresos de un cliente son provenientes de actividades licitas y a su vez congruentes con la actividad que realiza, darle seguimiento a dicha actividad mientras la persona siga siendo cliente activo del banco.

El riesgo crediticio también toma en cuenta el tipo de cambio, ya que por ejemplo un cambio brusco en el precio del dólar en relación con el colón puede generar que clientes presenten graves dificultades para hacer frente a los pagos. También se cuenta con los riesgos legales los cuales buscan adaptar sus procesos y sistemas con el objetivo que más allá de medir la capacidad de pago también cumplan con los márgenes de los entes reguladores, el riesgo de diversificación que busca que los bancos no concentren las carteras de crédito en pocos sectores de la industria, ya que una afectación en un sector de la industria (ejemplo el sector agrícola) hace que un conjunto de clientes incumplan con los pagos pactados.

Debido a estos temas de riesgo es que entran a jugar factores como la provisión por incobrables donde se anticipa un incumplimiento de forma completa por parte del cliente, lo cual estaría afectando directamente las utilidades y con esto la calificación que reciben los bancos al ser evaluados por la calidad de las carteras de crédito que mantienen; se toman en cuenta todo este tipo de circunstancias ya que demuestra un proceso de análisis deficiente y por eso no se pudo prever esta situación del cliente. Además, se debe contemplar que la mora, si en dado caso

el cliente no puede pagar según lo acordado, también puede generar reclasificaciones completas de carteras de crédito y con esto afectación directa en las utilidades del periodo.

Cuando una persona física o jurídica toma la decisión de optar por un crédito financiero para gastos personales o gastos de capital de trabajo para la empresa, se acerca las distintas opciones que tiene para validar las condiciones que se ofrece en el mercado, luego de elegir la mejor opción, el cliente firma documentos legales con la entidad financiera en la cual se compromete de forma legal a hacer la cancelación del monto solicitado por medio de cuotas mensuales durante un periodo determinado, a una tasa de interés, la cual puede ser fija o variable.

Es importante conocer que dichas cuotas que el cliente paga de forma mensual están conformadas por distintos rubros que se deben abarcar, la cantidad de cuota se encuentra compuesta por un porcentaje de interés y porcentaje de amortización.

Morosidad

La morosidad es un elemento relevante en el desarrollo del presente trabajo, ya que uno de los enfoques de esta investigación es determinar como la morosidad está afectando a la rentabilidad del banco en estudio. La morosidad es un concepto que se da como resultado del no pago por parte de los clientes.

Para la SUGEF la morosidad es un elemento de mucha importancia, tanto que los bancos le deben reportar mensualmente la morosidad reportada a cada cierre mensual, y se define como:

> El mayor número de días de atraso en el pago del principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contando a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago. (Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores [SUGEF 1-05], 2011)

Sin embargo tomando en consideración que el presente estudio se encuentra como elemento de análisis una entidad financiera es importante mencionar que dentro de la morosidad que se ha explicado, existen tipos de morosidad y que en cada una de ellos se encierran conceptos, regulaciones y medidas que los banco debe de tomar para mitigar el riesgo relacionado a la mora bancaria.

La mora financiera es descripta por SUGEF como "La mora financiera considera atrasado el crédito con solo la falta de pago de una o más cuotas (amortización e intereses), así como la falta de pago en el abono fijo y consecutivo (amortización e intereses)" (SUGEF 1-05,2011).

Para la mora legal, de igual forma SUGEF la describe de la siguiente forma:

> El criterio de mora legal, considera la totalidad de la deuda (capital + intereses), vencida y judicialmente exigible con solo la falta de pago de una o más cuotas, abonos o partes del principal convenido. El cómputo de la mora se da a partir del día siguiente a la fecha de pago pactada e incluye el principal y los productos por cobrar. (SUGEF 1-05,2011)

La morosidad en cualquier tipo que se presente, crea afectaciones directas en las carteras de crédito de una entidad, ya que además de no contar con el pago establecido que forma parte del dinero necesario para la operativa del banco, las superintendencias reguladoras exigen, como medidas mitigantes ante estas situaciones, que las instituciones realicen estimaciones para saldos incobrables, los cuales, si bien es cierto no son una salida de dinero real, son porcentajes de dinero que el banco no puede utilizar ya que se deben apartar para que entren en juego cuando algún cliente inicie en mora hasta el punto de reportarlo como incobrable.

Tasa de interés

La tasas de interés son un porcentaje por el cual una persona que presta un dinero, cobra por la utilización de este, dicho interés se convierte en costo si estoy en la figura que solicita el crédito y el interés es el porcentaje de ganancia si soy la figura que facilitad el dinero.

A nivel bancario existen dos tipos de tasa de interés que se aplican según el producto que se esté tratando, la tasa de interés pasiva que es la que el banco o cooperativa paga a las personas que realicen depósitos a plazo con dichas instituciones la cual se vuelve en la tasa de interés que gana el cliente por realizar depósitos de dinero. La tasa de interés activa es el porcentaje que los clientes pagan al banco o cooperativas por la prestación de dinero y para el banco constituye la ganancia que obtendrá al final de plazo del crédito, el cual se conoce como margen financiero.

Amortización

El concepto de amortización es un término muy utilizado cuando se habla de productos financieros, se conoce como la parte de la cuota que se pactó desde el inicio de la relación comercial, de ella se asigna una parte a los intereses y otra a la reducción directa del saldo adeudado; en sí, a esto se le conoce como amortización.

Para Gitman y Zutter (2012) “Determinación de los pagos iguales y periódicos del préstamo que son necesarios para brindar a un prestamista un rendimientos de interés específico y para reembolsar el principal del préstamo en un periodo determinado” (p. 179).

Este es una palabra muy comentada en los productos financieros que los clientes deben cancelar a los bancos, ya que en términos sencillos, es el monto de la cuota cancelada que se dirige de forma directa a la disminución del saldo total adeudado.

Cada empresa realiza un análisis de su situación a través de las distintas herramientas teóricas que existen para realizar dicho procedimiento y conocer su situación actual numéricamente hablando, las empresas que se dedican al comercio o servicios normalmente utilizan el método basado en las razones financieras; sin embargo, las entidades que realizan intermediación financiera pueden también utiliza un método conocido como CAMELS por su siglas en inglés, ambos se explicarán más adelante.

Razones financieras

El desarrollo del presente trabajo se realiza en la labor de una entidad financiera, por lo que se aplicará también la figura conocida como el modelo CAMELS, que es especializado en entidades financieras, parte de los objetivos a alcanzar a lo largo del trabajo, es conocer el modelo de crédito de Mipymes con el que actualmente trabaja el departamento de crédito del banco en estudio.

Este modelo está basado en razones financieras, las cuales conforman la mejor herramienta de apoyo al realizar dicho proceso de análisis, ya que permiten medir con alto grado de confiabilidad la eficiencia que ha tenido y que actualmente presentan las empresas; adicionalmente, con los resultados que se obtienen, se genera una perspectiva amplia de los resultados que la compañía tendrá a futuro. Se miden por medio de resultados como: nivel de apalancamiento, liquidez, rentabilidad esperada, evolución de las ventas y su actividad.

Las razones financieras son el resultado de la situación financiera demostrada en el Balance General y el Estado de Resultados de una empresa; las cuales mezcladas con los indicadores de la economía, el sector donde se desarrolla la empresa en análisis; permite proyectar resultados comparables con lo de la competencia y llevan a la comparación y reflexión del funcionamiento que está teniendo la empresa.

Para Gitman et al (2012) las razones financieras se pueden describir así:

> Las razones financieras permiten a los gerentes supervisar el pulso de la empresa y su avance hacia las metas estratégicas. Aunque lo estados financieros y las razones financieras se basan en conceptos de acumulación, ofrecen una visión muy amplia de los aspectos importantes de riesgo y rendimiento (flujo de efectivo) que afectan el precio de las acciones (p. 85).

Para Horne y Wachowicz (2010) en su libro indican:

> Para evaluar la condición financiera y el desempeño de una empresa, el analista financiero necesita hacer una “revisión” completa de varios aspectos de salud financiera. Una herramienta que se emplea con frecuencia en esta revisión en una

> razón financiera, o índice o cociente financiero, que relaciona dos piezas de datos financieros dividiendo una cantidad entre otra. (p.135)

Con estas definiciones la importancia que tienen las razones son fundamentales para entender la situación que viven las empresas y cuales llegarán a presentar al unir los aspectos que en ellas se consideran, es importante mencionar cada razón que conforma al conjunto de razones financieras.

Razones de liquidez

Las razones de liquidez permiten determinar la capacidad de la empresa para hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo, se puede medir a través del dinero mantenido en el rubro Caja y Bancos, demuestra la capacidad que tiene para atender sus pasivos menores o de corto plazo y aun así contar con solvencia para la operativa diaria.

Haime (2003), sobre las razones de liquidez, escribe:

> En el ámbito de los negocios, liquidez significa la capacidad de pago que tiene una empresa para cubrir sus necesidades a corto plazo; es decir, refleja la posibilidad de pago de las obligaciones circulantes o a corto plazo. En este grupo de razones y proporciones financieras se relacionan los renglones del Activo Circulante con los del Pasivo a Corto Plazo (circulante) obtenidos del balance general. Se llaman razones de liquidez, porque se obtiene la relación existente entre las fuentes de efectivo inmediato (activo circulante) con las necesidades de pago inmediato (pasivo a corto plazo) (pp. 87-88).

Sin embargo, Gitman et al (2012), definen lo siguiente:

> La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes. Las empresas tienen que equilibrar la necesidad de seguridad que proporciona la liquidez contra los bajos rendimientos que los

> activos líquidos generan para los inversionistas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida (prueba del ácido) (p. 65).

Razones de rentabilidad

La rentabilidad es un rubro de importancia para cualquier empresa ya que demuestra la capacidad que han tenido para generar ganancias provenientes de su actividad y sus ventas. Sin la rentabilidad una empresa no puede demostrar su buen manejo de los recursos y con afecta de manera la atracción de capital externo.

Para Gitman (2012) en la rentabilidad:

> Existen muchas medidas de rentabilidad. En conjunto, estas medidas permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto de un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o de la inversión de los propietarios. Sin utilidades, una compañía no podría atraer capital externo. Los dueños, acreedores y la administración, prestan mucha atención al incremento de las utilidades debido a la gran importancia que el mercado otorga a las ganancias.
>
> Una herramienta común para evaluar la rentabilidad respecto de las ventas es el estado de pérdidas y ganancias de tamaño común. Cada rubro de este estado se expresa como un porcentaje de las ventas. Los estados de pérdidas y ganancias de tamaño común son de gran utilidad para comparar el desempeño a lo largo de los años, debido a su facilidad para mostrar si ciertas clases de gastos tienen tendencias a la alza o a la baja como un porcentaje del volumen total de los negocios que efectúa la empresa. Tres índices de rentabilidad citados con frecuencia y que se pueden leer directamente en el estado de pérdidas y ganancias de tamaño común son: el margen de utilidad bruta, el margen de utilidad operativa, el margen de utilidad neta (p. 73).

Razones de Deuda

Los autores Besley y Brigham (2008) definen las razones de deuda como:

> El grado al cual una empresa utiliza el financiamiento de deuda tiene tres implicaciones importantes:

- Al recabar fondos mediante deuda, la empresa evita diluir la propiedad de los accionistas.
- Los acreedores examinan el capital, o los fondos proporcionados por los dueños, ya que estos ofrecen un margen de seguridad. Si los accionistas han proporcionado sólo una pequeña porción del financiamiento total, los riesgos de la empresa recaerán sobre todo en los acreedores.
- Si la empresa gana más sobre las inversiones financiadas con fondos prestados versus el pago de intereses, el rendimiento sobre el capital de los dueños se magnifica o "apalanca".

  El apalancamiento financiero, u obtención de fondos en préstamos, afecta la tasa de rendimiento esperada por los accionistas, por dos razones: primero, el interés sobre la deuda es deducible de impuestos, mientras los dividendos no lo son, así que, manteniéndose todo lo demás constante, pagar intereses disminuye la deuda fiscal de la empresa.

  Segundo, la tasa obtenida por la empresa a raíz de las utilidades generadas por sus inversiones en activos por lo general difiere de la tasa a la obtenida en los préstamos.

  Si la empresa tiene operaciones sanas, por lo general invierte los fondos que pide prestados a una tasa de rendimiento mayor que la tasa de interés sobre su deuda. En combinación con la ventaja fiscal que la deuda ofrece en relación con las acciones, la mayor tasa de rendimiento sobre la inversión produce un rendimiento positivo magnificado para los accionistas. En estas condiciones, el apalancamiento trabaja en beneficio de la empresa y sus accionistas (pp. 56-57).

Razones de actividad

Esta razón financiera permite hacer un análisis de situación de la empresa en cuanto a su adecuado manejo de las cuentas que le permiten financiar la operativa diaria, de la cual las empresas requieren flujos de efectivo para hacer frente al día a día.

En una empresa de comercio la razón de actividad es un buen indicador para conocer si está presentando una buena administración, ya que permite medir el movimiento que se da en las cuentas operativas diarias, compuestas por cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventario y los periodos promedios de cobro y de pago según cada caso. El índice de actividad permite mostrar qué tan rápido puede generar efectivo la empresa, todo esto proveniente de las cuentas mencionadas anteriormente.

La razón de actividad según Gitman et al. (2012) se explica de la siguiente forma:

> Miden la rapidez con la que diversas cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, en entradas o salidas. En cierto sentido, los índices de actividad miden la eficiencia con que opera una empresa en una variedad de dimensiones, como la administración de los inventarios, gastos y cobros. Existen varios índices para la medición de la actividad de las cuentas corrientes más importantes, las cuales incluyen el inventario, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, con esto también se puede evaluar la eficiencia con la cual se usa el total de activos (p. 68).

Este tipo de índice de actividad se puede notar más su relevancia en las empresas de comercio, las cuales dependen de la alta rotación de sus inventarios, lo que quiere decir que las ventas de sus productos suben (ejemplo: supermercados, tiendas de hogar, pulperías) y, que a su vez, el promedio de cobro y de pago es importante ya que permite saber la rapidez con la que sus ventas se recuperan para las empresas que ofrecen la oportunidad de crédito, la cual se utiliza el periodo promedio de cobro para determinar qué tan sana se encuentra su cartera.

Dupont

Además de las razones financieras, existe otras herramientas las cuales permiten determinar y analizar a la empresa, en este caso se tiene el sistema de análisis Dupont, este se encuentra dividido en dos: DuPont y DuPont Modificado. Básicamente el análisis Dupont se utiliza para analizar minuciosamente los estados financieros de la empresa y evaluar su situación financiera.

Para Gitman et al. (2012) el sistema Dupont tiene como función:

> Analizar minuciosamente los estados financieros de la empresa y evaluar su situación financiera. Resume el estado de pérdidas y ganancias y el balance general en dos medidas de rentabilidad: el rendimiento sobre los activos (RSA) y el rendimiento sobre el patrimonio (RSP).
>
> La fórmula DuPont permite a la empresa dividir su rendimiento en los componentes de utilidad sobre las ventas y eficiencia del uso de activos. Por lo general, una empresa con un bajo margen de utilidad neta tiene una alta rotación de activos totales, lo cual produce un rendimiento sobre los activos totales buenos.

RSA = Margen de utilidad neta X Rotación de activos totales.

La fórmula DuPont Modificada relaciona el rendimiento sobre los activos totales de la empresa (RSA) con su rendimiento sobre su patrimonio (RSP). Este último se calcula al multiplicar el rendimiento sobre los activos totales (RSA) por el multiplicador de apalancamiento financiero (MAF), que es la razón entre los activos totales de la empresa y su capital en acciones comunes.

Cálculo: RSP = RSA X MAF. (p. 82)

Análisis CAMELS

Este es el modelo utilizado por la SUGEF para juzgar la situación económica-financiera de las Entidades Financiera y para juzgar la situación económica-financiera de las asociaciones mutualistas de ahorro y préstamo para la vivienda. Es conocida por este nombre debido a las iniciales de cada indicador que toma en cuenta para generar las calificaciones correspondientes.

Es sumamente importante conocer estas variables definidas por las SUGEF ya que ayudará a definir la situación financiera actual en la que se encuentra la entidad bancaria en estudio y con esto seguir los demás objetivos en estudio.

A continuación se hará una breve explicación de dicho modelo:

- **C**apital
- **A**ctivos
- **M**anejo o Gestión
- **E**valuación de rendimientos
- **L**iquidez
- **S**ensibilidad a riesgos de mercado

Para cada indicador se establecen rangos según los cuales al intermediario financiero se le establecerá una calificación y con esto un nivel según cada resultado, para posteriormente, con la integración de las clasificaciones de los seis elementos darán resultado a una calificación cuantitativa, por otra parte, la clasificación cualitativa será el resultado de una evaluación “in situ”, en donde la integración de la calificación cuantitativa y cualitativa dará por resultado una calificación global del riesgo de la entidad.
Recuperado de: (SUGEF, 2014, párr. 4-5)

Para poder conocer y hablar del análisis CAMELS, es necesario conocer los componentes de dicho término mencionados anteriormente, una vez conocido cada uno de los términos se interpretara más a fondo el análisis que se realiza a las entidades financieras.

Capital

Es un término muy presente y utilizado a la hora de realizar análisis financieros tanto para empresas de intermediación financiera como empresas comerciales o de servicios, el capital conforma parte del balance general de toda empresa y muestra el aporte por parte de los socios y como se manejan los excedentes y utilidades periodo a periodo.

Para Guajardo y Andrade de Guajardo (2014) el término de contabilidad es:

> En contabilidad se conoce como capital a la diferencia entre activo y pasivo (también conocido como activos netos o patrimonio neto); sin embargo, en la práctica, el término capital contable se usa precisamente en esta sección del balance general para distinguirlo de la partida de capital social, que representa la aportación efectuada por los accionistas de la empresa.
>
> La sección del capital contable del balance general representa el patrimonio de los accionistas, integrados por sus aportaciones más las utilidades generadas por el negocio y que no se hayan repartido en forma de dividendos, por donación o aportaciones de capital, realizados por arriba del valor nominal de las acciones (p. 414).

Activos

Como se mencionó anteriormente, el capital corresponden a las aportaciones, recibidas por parte de los socios por donaciones o por efecto de las utilidades, con las que la empresa cuenta para realizar sus actividades; sin embargo, los activos son para las entidades financieras, corresponden a todas las disponibilidades, cartera de crédito (créditos por cobrar, productos por cobrar), inversiones, bienes realizables, participaciones y los bienes muebles e inmuebles que son producto de sus actividades diarias de intermediación y de los bienes muebles que requieren para brindar los servicios de colocaciones, créditos, asesorías, entre otras, para los cuales los bancos fueron constituidos.

Según Sagarribay (2010) los activos bancarios corresponden a:

> Todas aquellas que representan derechos de cobro para la entidad que cede la liquidez. El activo del balance de una entidad bancaria muestra en que se emplea el pasivo, pues bien, normalmente más de la mitad de todo el activo son derechos de crédito sobre clientes, que constituyen las llamadas operaciones activas a corto, mediano y largo plazo, en una gran diversidad o clases de operaciones. Además existen otros muchos activos en menor cuantía, como depósitos del banco en otros bancos, activos titulados como valores, etc. (p. 73).

Los activos entre una entidad de intermediación financiera y una empresa que realiza comercio o servicios de bienes son muy distintos, de ahí la importancia de aclarar a profundidad dichos términos.

Manejo o Gestión

Una de las variables que conforman los seis indicadores que permiten determinar la situación financiera de un banco, es la correspondiente a la parte administrativa y gerencial la que tiene una gran importancia, ya que las decisiones que se tomen antes, durante y después de algún acontecimiento en la economía que tenga injerencia sobre el banco es muy importante.

Para SUGEF 24-00, este elemento se mide por medio del correcto manejo de los gastos administrativos y de los recursos con lo que se cuentan, es por esto que lo menciona como: “La evaluación de manejo se efectuará con los índices de canalización de recursos y gastos de administración sobre la utilidad bruta” (SUGEF 24-00, 2001, p.4).

Una buena demarcación del rumbo a seguir, así como una prevención y existencia de medidas correctivas en caso de eventualidades que afecten la rentabilidad, hace que una administración sea lo suficientemente completa para evitar que una empresa de cualquier índole se declare en quiebra por falta de liquidez.

Evaluación de rendimientos

Los rendimientos que pueden llegar a obtener los accionistas, hablan de forma muy evidente sobre la buena administración y la correcta utilización de los activos con que cuenta una empresa para surgir, en una entidad financiera, si es cierto, que se esperan altos nivel de

rentabilidad, los accionistas hacen comparación con el riesgo que la administración toma para las obtención de dicha rentabilidad, evitando créditos que al inicio de la relación son muy rentables pero con el paso del plazo, pierden su ganancia al nivel de volverse incobrables.

Para Gitman et al. (2012) la rentabilidad se define como la "relación entre los ingresos y costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas. Las utilidades de una empresa pueden aumentar al incrementar los ingresos o al disminuir los costos (p. 544).

Liquidez

Para Gitman et al. (2012) el termino de liquidez consiste en "capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida de que estas llegan a su vencimiento" (p. 65).

A nivel bancario la liquidez se basa con la capacidad que tiene la entidad para hacer frente a las disminuciones de fondos y un incremento de créditos, proyecciones de efectivo, un banco debe contar con la liquidez suficiente para hacer frente a sus pasivos de corto plazo con clientes.

Este segmento del análisis CAMELS revisa la composición de los pasivos que la institución en estudio tiene, incluyendo la tendencia que dicta la macro-economía en cuanto a tasas de interés, condiciones de pago y las sensibilizaciones respectivas. Los tipos de garantía que se cuenta en relación con las facilidades crediticias, fuentes de crédito con el que se dispone y la medida en que se analiza de buena forma la diversificación de los recursos.

Sensibilidad a riesgos de mercado

Este indicador tomará en cuenta aspectos como tasas de interés en colones, tasas de interés en moneda extranjera y el indicador de riesgo cambiario. Hoy en día los bancos como las empresas realizan constantes transferencias y transacciones en diferentes monedas alrededor del mundo, donde se ven expuestos al riesgo cambiario de las monedas y, con ello, a perdidas dentro

de un plazo en particular en el valor de un instrumento o portafolio inmobiliario, adicional, de los costos que deben asumir y de ahí nace el riesgo relacionado al mercado.

Son elementos en las que los bancos no pueden manipular para obtener resultados para el beneficio o simplemente para evitar una afectación, estos riesgos como su nombre lo indica se relacionan al mercado económico mundial en donde las empresas no tienen injerencia, por eso deben contar con políticas y procedimiento preventivos ante la presencia de alguna afectación directa de este tipo.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

La presente investigación se encuentra enmarcada, para su desarrollo, bajo el enfoque tanto cuantitativo como cualitativo. El primero porque una de las características de este enfoque se basa en la recolección de datos por medio de las encuestas y un conjunto de procesos para llegar a un resultado probatorio. Además se requiere de la parte cualitativa para dar explicación a los resultados obtenidos y dar respuesta a los pros, contras y aspectos de mejora encontrados que se mostrarán por medio del modelo de crédito a proponer.

La investigación se adecua al enfoque cuantitativo ya que se desarrolla una idea que el investigador ha observado y desea probar; para esto se debe establecer cuál es el problema base que define el trabajo por realizar y, debido a su enfoque, se seguirá una serie de procesos secuenciales y rigurosos para obtener una respuesta a la pregunta planteada. Este enfoque tiene la característica de realizar una revisión de lo que se ha investigado anteriormente para crear su propia teoría, que será la base para comprender la perspectiva del investigador, la cual será confirmada o denegada por medio de investigaciones y análisis.

Además, es de enfoque cuantitativo ya que cuenta con un problema que llevará a probar si el modelo de análisis actual está siendo eficiente en la prevención de la mora del banco. Para la recolección de datos necesarios para el proceso, se realizará el análisis de los estados financieros a través de las razones correspondientes a entidades financieras que permitan determinar la afectación representada en la rentabilidad, la cual se basará en el conocimiento obtenido de la literatura correspondiente al tema en estudios y las relaciones que permitan al investigador crear su propia perspectiva teórica.

La información por recopilar se obtendrá por medio de una encuesta para conocer la opinión de los involucrados sobre la apreciación en relación a los resultados arrojados por el modelo; además, del apego a la realidad del cliente y del mercado, los resultados serán presentados mediante un resumen numérico y porcentual de las respuestas, los cuales serán

analizados por métodos estadísticos y serán representativos a la población completa relacionada de forma directa con el estudio.

El enfoque también es cualitativo ya que para finalizar se expondrán los análisis obtenidos como resultado de la investigación y el marco teórico obtenido a través de los diferentes textos consultados en busca de conocimiento existente del tema en estudio; por esta razón se realiza la confirmación o negación final de lo investigado (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 6).

La parte cualitativa se visualiza al tomar los datos obtenidos por medio de la parte cuantitativa para dar una propuesta de mejora al modelo que actualmente se está utilizando, así se aporta a la entidad bancaria en estudio, un nuevo modelo que le permita mayor flexibilidad para hacer crecer su cartera de crédito, sin dejar de lado lo importante de medidas para controlar la morosidad.

Diseño de Investigación

Antes de iniciar este trabajo de investigación es importante tener claro el proceso que se llevará a cabo para la obtención de los datos necesarios para dar una respuesta al planteamiento propuesto. En la literatura sobre la investigación cuantitativa es posible encontrar diferentes clasificaciones de los diseños. “En el enfoque cuantitativo el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis)” Hernández et al. (2014, p. 128).

La presente investigación se encuentra enmarcada bajo un diseño no experimental debido a que el objeto que se va a estudiar no puede ser modificado y debe realizar por medio de la observación de su contexto natural y los resultados obtenidos; además los datos adicionales necesarios para el trabajo se obtienen por medio de encuestas, las cuales Hernández et al. (2014), en su libro, indica en relación con esta investigación:

> En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la

> investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (p. 152).

Adicionalmente tendrá un enfoque transversal por su dimensión basada en un momento determinado donde su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento determinado; además, su alcance será descriptivo ya que se basa en indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables para lograr determinar la efectividad del modelo, en palabras simples este alcance se da "cuando recolectan datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos, comunidades o fenómenos, e informan lo que arrojan esos datos" (Hernández et al., 2014, p.154), y también se tiene un alcance que puede relacionarse con un aspecto experimental ya que actualmente no se cuenta con ningún tipo de estudio anterior que pueda utilizarse como apoyo, lo cual se experimentará con el análisis del modelo correspondiente.

El trabajo se desarrollará a través de un análisis de los estados financieros para determinar la situación actual de la institución en estudio por medio de la aplicación de razones financieras y la tendencia de los resultados obtenidos; apoyándose en las razones especializadas para las instituciones que realizan intermediación financiera conocido como CAMELS. De forma continua se estudiará la cartera de crédito Mipymes, en especial, y, de manera detallada, los porcentajes de la morosidad en los periodos mencionados y la afectación directa que esta representa a la rentabilidad del banco.

Para trabajar el tercer objetivo se analizarán los indicadores que intervienen en el modelo de otorgamiento de crédito, se aplicará una encuesta a las personas relacionadas con el proceso de crédito tanto internas como externas a la institución con el fin de conocer su perspectiva en cuanto a la aceptación y el apego a la realidad que los resultados que se han ofrecido; se estudiará todo el proceso con el fin de generar una respuesta al problema inicial en relación a la efectividad del modelo.

Muestra de la Investigación

Población

Para el desarrollo de esta investigación se establece como la población de estudio todos los créditos que ingresaron a la unidad de análisis de Mipymes de la entidad bancaria en desarrollo; tienen como factor común, que han sido parte del proceso de análisis con el modelo actual, el cual es la herramienta creada con ciertos parámetros y procedimientos que hacen que los datos numéricos entren en medición y proyecciones ante distintos escenarios y de esta forma se le otorga una calificación al cliente junto con la capacidad de pago que presenta.

La información requerida para el estudio se establecerá por medio de grupos de personas que formarán las fuentes primarias de información, los cuales están compuestos por los expedientes electrónicos actuales y pasados de clientes que optaron por un crédito ante la institución financiera en estudio en algún determinado momento y fueron catalogados como del sector Mipymes.

Dentro de esta fuente de información, está la población determinada interna, la cual está conformada por los funcionarios pertenecientes a la institución en estudio, se les aplicará un cuestionario a todas las personas de los departamentos involucrados con el proceso, el modelo y la situación del banco; estos corresponden al área de crédito Mipymes, de negocios Mipymes y el encargado del área contable, con ellos se trabajará de forma intencionada y no se requiere de muestra ya que se obtendrá información de todos sin exclusiones.

Por otra parte, para la elección de la fuentes primarias externas se encuentran todas las empresas del sector Mipymes que son clientes del Banco que cumplen con los parámetros establecidos para ser catalogadas dentro de este segmento y de las cuales se limitará a las empresas dentro del cantón central de San José que son clientes de la institución en estudio. Para esta población externa se aplicará la fórmula para el cálculo de muestra finita probabilística para la determinación de las empresas para realizar la encuesta de forma directa.

Es importante, antes de mencionar a la población en estudio, establecer el concepto del término población, el cual para Hernández et al. (2014) se puede definir como el "conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174), además de ello existe la población finita que consiste en poca cantidad de individuos.

Muestra

Para el desarrollo de este trabajo se optará por elección de una muestra probabilística y no probabilística, dichos términos se explicarán más adelante; este tipo de muestra se debe a que se requiere de la encuesta y opinión de las distintas empresas que forman parte de la cartera de Mipymes del banco en estudio y que cada una cuente con la misma oportunidad de ser elegido por ende es probabilística, así como de todo el personal a nivel interno que en algún momento del proceso de otorgación de crédito tiene injerencia directa por ende no probabilística.

Y la parte no probabilística requiere entrevistar de manera estratégica e intencionada a todos los individuos de la población interna conformado por analistas, jefes de análisis, gerente de riesgo, sin excepción, ya que conforman elementos de importancia al encontrarse involucrados al 100% con el manejo del modelo en investigación y trabajan con los resultados obtenidos; además, de contar con información de suma importancia que apoya al trabajo final.

La elección de la muestra es un proceso de importancia para obtener los datos que permitan adaptar los resultados finales al resto de la población. Para ellos es importante iniciar hablando del termino muestra, el cual indica Hernández et al. (2014) que es "un subgrupo de la población" (p. 175) con el cual se pretende generalizar los resultados obtenidos.

Es importante mencionar la relevancia que tiene una adecuada selección de la muestra para el desarrollo del estudio por eso se deben conocer los tipos de muestra existentes y con esto establecer la que más se apegue al trabajo y permita mejores resultados. Una muestra puede ser de dos tipos los cuales se determinan de la siguiente manera:

> Las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las

características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis (Hernández et al., 2014, p.177).

Las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson 2014, citado por Hernández et al., 2014, p.189).

Muestra No Probabilística

Entrevista	Entrevistado	Justificación
Entrevistado 1	Jefatura departamento de Mipymes	Se encarga del mantenimiento del modelo en análisis.
Entrevistado 2	Gerencia de Crédito	Determina el nivel de riesgo del cliente en relación con los resultados presentados por el modelo.
Entrevistado 3	Ejecutivos del área de Mipymes	Encargados de recolectar la información necesaria para alimentar la base de datos del modelo y generar resultados.
Entrevistado 4	Analistas del segmento Mipymes	Trabajan de forma diaria y directa con el modelo de análisis.
Entrevistado 5	Encargado del área contable	Encargado de la recolección de información y elaboración de los estados financieros de la entidad en estudio

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación, San José 2017.

Muestra probabilística

La fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra más oportuna se detalla a continuación, trabajando como base el criterio de porcentaje de éxito y fracaso. Es importante detallar que la población total de esta muestra está compuesta por 728 empresas correspondientes al sector que se está investigando, de los cuales 431 clientes se encuentran ubicados en el cantón de San José, lo conforma la zona de estudio del presenta trabajo. Por lo que procede a realizar una muestra aleatoria para determinar el tamaño de la muestra y con esto aplicar el instrumento.

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q}{e^2}$$

Z^2: nivel de confianza 95% Z= 1,96

P y Q: varianza proporcional P: 0,5 Q: 0,5

e^2: error máximo 3%

=1067

$$n_1 = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

N0: 1067

N: 431

= 124 (clientes de la zona de San José)

Con la aplicación de la formula se logra determinar que la muestra corresponde a un tamaño de 124 clientes los cuales se encuentran situados dentro del cantón central de San José.

Variable de la Investigación

En este punto de la investigación es de necesario conocer las variables que se van a trabajar, las cuales conforman la base para el desarrollo del presente trabajo, una variables se

conoce como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernández et al., 2014, p. 105). Es importante verificar que las variables sean de carácter medibles, observables y evaluadas para asegurar la calidad de la información suministrada.

Para la elaboración de este trabajo se tienen las siguientes variables las cuales se procederá a realizar la explicación de cada una de los conceptos anteriormente descritos, las variables son:

Situación financiera

Definición conceptual

La situación financiera de una empresa es mencionada “como el diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que miden la calidad del desempeño de la empresa” (EmprendePyme.net, 2016)

Es la expresión más utilizada para hablar del buen funcionamiento de una empresa, para esto se toman ciertas característica que se consideran importantes como lo son los flujos de caja futuros que se esperan generar, los saldos positivos restantes de las entradas y salidas de efectivo, la capacidad que se tiene para hacer frente a los pasivos de la compañía, el patrimonio con el que se cuenta, carteras de clientes sanas, entre otras.

Definición operacional

Para lograr con el cumplimiento de dicha variable se utilizarán indicadores como la rentabilidad que permite ver qué tan eficiente se está siendo en los procesos, el comportamiento que han tenido las cuentas por cobrar y la morosidad de la empresa apoyado de los resultados demostrados en el modelo. Es de suma importancia conocer la situación financiera de una entidad bancaria, para esto realizar un análisis financiero completo, que permita determinar cuáles son los factores y variables que indicen de forma positiva o negativa y que determinan el nivel de

desempeño que se presenta en los activos, los pasivos y el capital contable, que componen la forma de conocer la situación de la entidad bancaria en estudio.

Definición instrumental

Esta variable se trabajará por medio del análisis de los estados financieros, en toda su conformación (estado de situación financiera, estado de resultados, estados de cambios en el capital social), de la entidad bancaria en estudio para los periodos 2014, 2015 y 2016, con base en los parámetros que dicta la SUGEF específicamente en relación a la normativa 1-05 y la normativa 24-00 para el análisis de la situación financiera de las entidades fiscalizadas; se contará con el apoyo adicional del departamento de contabilidad de la entidad bancaria en estudio, esto para el caso del surgimiento de dudas con la conformación de las cuentas de los estados financieros.

Análisis de tendencias

Definición conceptual

Según Rodríguez, Gallego y García (2009) este análisis de tendencias a nivel financiero resulta útil para quienes trabajan con información de empresas con el fin de conocer:

- Profundidad del negocio de la empresa
- Qué partidas consumen porcentajes significativos de recursos económicos
- Evaluar la evolución del comportamiento de estas partidas, estudiando el comportamiento histórico de la empresa en relación con estas.
- Identificar desviaciones significativas con respecto al sector o alguna otra referencia.
- Este tipo de análisis suele realizarse a partir de dos ejes:
  Temporal o análisis horizontal: analizando la evolución de las partidas que componen el Balance y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias en el tiempo;
  Estructural o análisis vertical: estudiando la composición de un Balance o de una Cuenta de Resultados a partir del peso de las diferentes partidas con respecto a una partida-referencia.

Definición operacional

Para el cumplimiento de dicha variable se comenzará realizando un análisis de la tendencia que ha presentado la rentabilidad del banco a lo largo de los años estudiados que serán presentado por medio de gráficos y tablas, de la mano con la tendencia mostrada en los distintos resultados de la razones financieras, dando énfasis a los activos que posee la empresa y realizando un mayor enfoque en el comportamiento de cartera y morosidad.

Definición instrumental

Estos datos serán validados por medio de los estados financieros con cortes fiscales a diciembre 2014, 2015 y 2016, los cuales se encuentran auditados, conformados por el balance general, estado de resultados, estado de cambio del patrimonio y las notas de los estados financieros, los cuales forman parte integral de dicho documento.

Se presentarán las tendencias observadas por medio de cuadros y gráficos comparativos en caso de ser necesarios, con el fin de que al lector le sea más fácil visualmente, la interpretación y observación de las tendencias en dicha variable en estudio.

Morosidad

Definición conceptual

Este concepto de morosidad es explicado por la SUGEF como:

> El mayor número de días de atraso en el pago del principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contando a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago.
> SUGEF. (2011). Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores. Costa Rica.

La morosidad representa una variable de importancia a la hora de realizar los análisis financieros de una empresa y es especial para las que realizan intermediación financiera; esto debido a que su razón de ser es el pago fijo por parte de sus clientes con respecto a los términos pactados en los créditos, por lo que una morosidad alta representa una afectación importante en flujo de caja de la empresa que pone en riesgo el lograr hacerle frente a sus obligaciones.

Definición operacional

Para esto se revisará de forma detallada la morosidad de la cartera en general y también desglosada por la cantidad en días de atraso para ver su comportamiento a través de los años en estudio y, de forma conjunta, se verá el monto de la estimación generada por la morosidad la cual afecta de forma inmediata la rentabilidad final.

Definición instrumental

Para el trabajo de esta variable, se hará por medio de los estados financieros en los periodos terminados de diciembre 2016, 2015 y 2014, enfocados en el rubro de cuentas por cobrar, donde adicionalmente, basados en los parámetros de morosidad y la determinación de como la morosidad del cliente activa las medidas mitigantes financieras que afectan de forma inmediata los números positivos de la empresa; se tomará como base de análisis la normativa SUGEF 1-05.

Comportamiento de la cartera de crédito

Definición conceptual

La definición que explica lo relacionado con la cartera de crédito indica

> Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas.
>
> Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores, esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos (Largo, 2015, párr. 1).

Definición operacional

Para este punto se procederá al estudio de la cartera de crédito vigente y en mora para lograr observar su comportamiento luego de la implementación del modelo de crédito a partir del año 2014 y como la morosidad se ha disminuido o incrementado en cada uno de estos periodos.

Además se obtendrá información sobre los motivos que llevan a que un cliente cambie su comportamiento de pago y, por ende, se clasifique como créditos vencidos y se observará la participación que tienen las tasas de interés en relación con la morosidad bancaria.

Definición instrumental

Para esto se realizarán cuadros comparativos para visualizar detalladamente los cambios que se dan en estos rubros con la información proveniente de los estados financieros con cierres a diciembre 2016, 2015 y 2014, adicionalmente se aplicará una encuesta a los clientes y los colaboradores que realizan los análisis de crédito con el fin de conocer más a fondo sobre las situaciones que llevan a que un cliente incumpla con el pago de sus obligaciones y así como factores generados por el banco que afectan la capacidad de pago de un cliente.

Efectividad

Definición conceptual

La definición de efectividad se menciona como “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”, según Real Academia Española 2014.

En palabras más amplias se puede medir y describir como la capacidad o la habilidad que tiene una persona o un objeto para conseguir u obtener un resultado a partir de las funciones propias que realiza. La efectividad de un modelo de información se puede determinar por los resultados que se logren obtener en comparación con los datos que requiere para alimentar la base del modelo y adicional del estudio posterior del comportamiento del resultado si cumple o no con lo que se deseaba.

Definición operacional

Operativamente esta variable se puede estudiar al observar el funcionamiento del modelo en estudio y lograr determinar el apego a la realidad que están presentando los resultados arrojados, al darle seguimiento a través de la maduración del crédito y el comportamiento de pago que ha presentado el cliente en el cumplimiento de sus pagos.

Definición instrumental

El estudio de esta variable del objetivo tres de esta investigación, se determinará por medio de una entrevista personal con la jefatura encargada del manejo y actualización del sistema actualmente en uso; esto para conocer el proceso, lo cual es importante mencionar que se detallará a grandes rasgos esto a lo delicado y la confidencialidad de los datos, observando la manera en la que el modelo consume datos y su procesamiento que lleva a una respuesta final.

Instrumentos utilizados en la investigación

Cuando se habla de instrumentos de medición se debe entender que serán las diferentes formas que se utilizarán y con las que el investigador cuenta para lograr obtener la información que requiere para el estudio, el tipo de instrumento por utilizar lo determinará el tipo de investigación, así como la forma más adecuada en que se deben recolectar los datos, ya que puede ser por medio de una encuesta, una entrevista o recolectando información a través de trabajo de campo.

Por esto es importante saber elegir de forma correcta el instrumento que mejor se adapte a la investigación y ayude a dar respuesta a la pregunta del trabajo; en cuanto a la recolección de datos, el autor Behar (2008) indica lo siguiente:

> La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos (p.55).

Existen diferentes formas en las que un investigador puede optar como método para recolectar información entre las cuales se pueden mencionar la encuesta, la observación, experimento, entrevista y su elección va a depender de cuál se adapte mejor a la información que se requiere conseguir para el desarrollo de la investigación.

Dentro de los métodos más utilizados se encuentra la entrevista, la cual se puede describir como una conversación entre dos o más personas en que, por medio de un diálogo fluido, el entrevistador logra obtener la información de su interés; este tipo de entrevista debe ser aplicadas en personas expertas o con amplio conocimiento en el tema a tratar.

Para Behar (2008) la entrevista consiste en:

> Desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones (p55).

Sin embargo la entrevista posee la particularidad de que los datos obtenidos son reflejo de las personas que colaboraron en el proceso, los cuales suelen ser subjetivos, según el punto de vista de cada una de la personas que los brindó, por lo que la entrevista es utilizado en trabajos de investigación de tipo cualitativa.

Otra opción que tienen los investigadores se encuentra en el censo, el cual es conocido por que se aplica el instrumento de recolección de datos a toda la población en estudio, sin omitir ningún sujeto de la población, es el método más correcto ya que muestra cifra completamente reales; sin embargo, las muestras nacen ya que el aplicar el método de censo se convierte en acto muy costoso y requiere de mucho tiempo, tanto para su aplicación como para mostrar el resultado de las respuestas.

Para esta investigación se utilizará el instrumento estadístico llamado cuestionario, el cual será aplicado de forma distinta a la población en estudio; se destinará un cuestionario que corresponderá a la población interna de la entidad en estudio los cuales trabajan de forma directa y diaria con el modelo de crédito y con el proceso que conlleva el crédito; a ellos se les aplicará

un cuestionario de preguntas tanto cerradas como abiertas, ya que se busca no limitar las distintas opciones que se pueden dar de los entrevistados.

El cuestionario es mencionado por Behar (2008) como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas puede ser tan variado como los aspecto que mida” (p. 64).

Para Brace (2008) citado por Hernández et al. (2010), el cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

Además, existen diferentes tipos de cuestionario, los cuales pueden variar por el tipo de pregunta que esta puede ser de tipo cerrada o abierta. En el caso de las preguntas abiertas tienen como característica, según Hernández et al. (2010), que: “no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población” (p. 221).

En el caso de las preguntas cerradas, estas poseen como principal característica, según Hernández et al. (2010), que “contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta” (p. 217).

Para efecto de la presente investigación, esta se realizará en el banco de estudio donde se encuentran las personas antes mencionadas, ya que poseen conocimiento valioso como lo es la gerencia, las jefaturas, los ejecutivos de Mipymes y los analistas. Se aplicará de forma personal las cual constituirá la fuente primaria de información y se basará principalmente en el modelo de crédito y la situación financiera del banco.

Por otra parte, se aplicará un cuestionario de preguntas abiertas y, en su mayoría, cerradas, las que contendrán opciones de respuestas limitadas, se aplicará de forma directa a las personas

seleccionadas que conforman los clientes del segmento Mipymes de la entidad financiera; esta se completará de forma telefónica, de frente o se canalizará por medio de los ejecutivos de Mipymes a través de las visitas con los clientes que se realizan periódicamente. Estos datos también se constituirán como fuente primaria de información y se medirán las opiniones en cuanto al proceso completo de la solicitud de crédito en la entidad financiera.

Proceso para la recolección de datos

En esta etapa de la investigación se procederá a detallar el procedimiento para la recolección de datos, el cual se basará en la forma de obtener los datos necesarios y relevantes para lograr cumplir con los objetivos propuestos; es importante mencionar que las fuentes para la recolección de datos no sean excluyentes entre ellas, sino que se puede complementar de manera tal que una combinación de ambas nos permite un mayor conocimiento de la información.

Hay que tener conocimiento claro de la diferencia existente entre estas dos fuentes de información para tomar la decisión que mejor se adapte al trabajo, para la autora Losantos (2011) el termino de fuente de información primaria:

> Son aquellas que contienen información nueva u original, de primera mano.
> El término original no se refiere a la novedad, a que nadie haya tratado antes el tema, sino a que es el documento origen de la información, que en él se contiene toda la información necesaria, no remite ni necesita completarse con otra fuente (p.7).

De esta misma forma “Las fuentes secundarias son aquellas que no tienen como objetivo principal ofrecer información sino indicar que fuente o documento no las puede proporcionar. Los documentos secundarios normalmente remiten a documentos primarios” (Losantos, 2011, p. 8).

Según lo explicado anteriormente para el desarrollo de este trabajo se hará un complemento de ambas fuentes de información y a continuación se detallará cada una de ellas.

Así las fuentes primarias están conformadas por las encuestas que se aplicarán de forma directa a el departamento de negocios, de análisis, gerencia de crédito y contabilidad; con el fin de obtener datos relacionados con el modelo de crédito y dudas sobre el manejo contable de las cuentas en los estados financieros; estas se llevarán a cabo en las oficinas centrales del banco en estudio ubicadas en el cantón central, de la provincia de San José Costa Rica. Esta se convierte en la fuente primaria de información necesaria para lograr el objetivo propuesto.

Adicionalmente se cuenta con las fuentes secundarias, desarrollas a partir del capítulo dos del presente trabajo, las cuales fueron recolectadas de los diferentes libros de textos en materia financiera consultados, esto para lograr tener un panorama que permita comparar la información recolectada la cual se determina como práctica, en comparación con la teórica.

Los resultados obtenidos de estas, principalmente por parte de las fuentes primarias de información, se presentarán los resultados obtenidos por medio de cuadros o gráficos que muestran las tendencias de respuestas recibidas al aplicar los instrumentos de recolección para el conocimiento de los lectores.

CAPÍTULO IV: MÉTODO DE ANÁLISIS

El resultado de los datos obtenidos se realizará por medio de un análisis de los datos obtenidos de los años en estudio, 2014, 2015 y 2016; los resultados se mostrarán por medio de gráficos que demostrarán el comportamiento de los indicadores financieros que se analizan.; así como de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas de forma directa, de igual forma los datos que demuestran el comportamiento de las respuestas dadas por los entrevistados.

Todo esto con el fin de analizar la situación del banco en relación con la morosidad que presenta y la percepción de los clientes con respecto al proceso para el otorgamiento de crédito, haciendo una relación teórica y práctica de la situación actual de la empresa en estudio.

Razones Financieras

Las razones financieras son el instrumento mayormente utilizado para el análisis de la situación financiera de una empresa, ya que brindan el comportamiento de las cuentas principales y permiten ver el manejo que se le da a las cuentas de activos, pasivos y patrimonio.

Sin embargo para el presente trabajo, es importante aclarar que al ser una entidad financiera se trabaja de forma combinada con el otro tipo de herramienta conocida como CAMELS, que se adapta de mejor forma a las cuentas que maneja una empresa de este tipo, la cual no es comercial y donde sus ingresos son proveniente del cobro de intereses sobre el dinero que prestan; por lo que el desarrollo de todas las razones financieras conocidas se hará únicamente para las que por el tipo de actividad se adapten para aplicarla a la razón correspondiente.

Razón de liquidez

Este tipo de razón permite determinar con cuanta capacidad cuenta la empresa para cumplir sus obligaciones adquiridas con terceros y qué se debe cubrir al corto plazo; es

importante que las empresas tengan una nivelación importante con el efectivo mantenido en los bancos, en cajas o en valores negociables, ya que estas por lo general no cuentan con una tasa de rendimiento alta y, para los inversionistas, es más importante que dicho dinero esté colocado en la actividad principal de la empresa, lo que le genera mayor ganancia, lo que lleva a que una empresa cuente con sobreinversión en liquidez.

Este análisis se puede realizar de una manera básica, se inicia con la razón de liquidez básica hasta la prueba súper ácida, donde pone a prueba la liquidez real de la empresa al restarle los activos que no son realmente tan líquidos como sí lo son el efectivo y valores negociables.

Entre los activos corrientes que se restan para poder tener un resultado más claro, está el rubro de inventarios, ya que este es el activo corriente menos líquido; además, es un activo corriente no productivo, es decir son parte fundamental solo para el funcionamiento de la empresa.

Razón liquida

Cuadro 1: Razón líquida

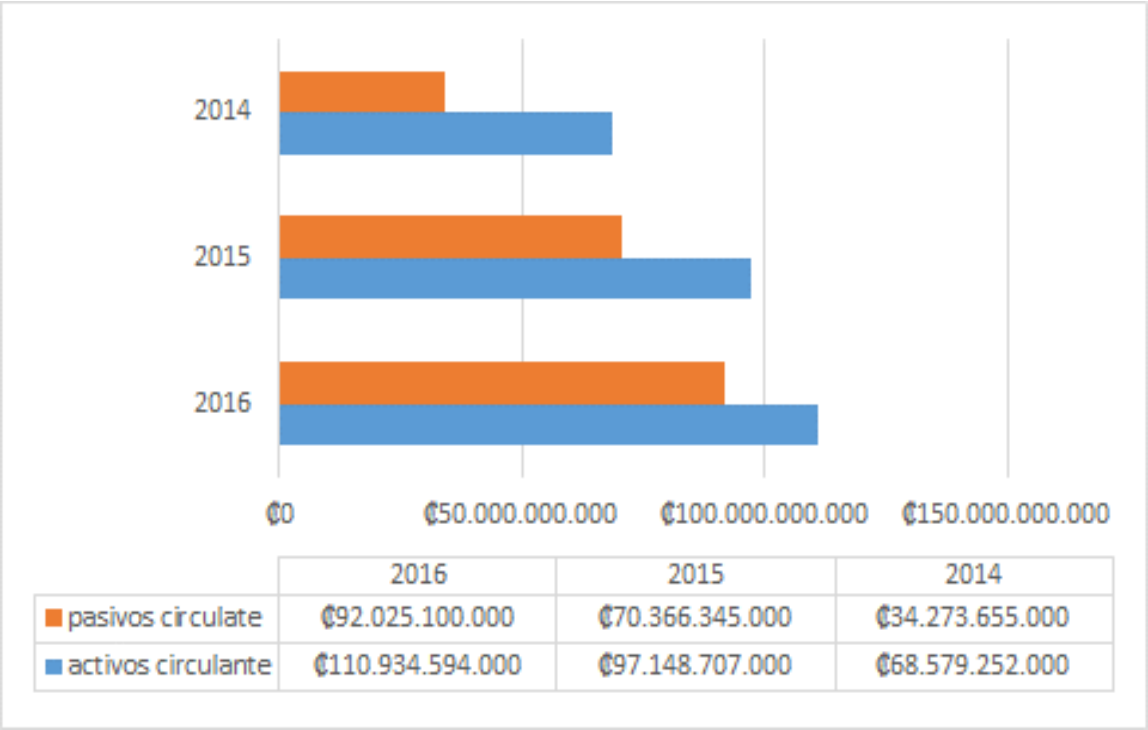
Razón	Cálculo	2016	2015	2014
Razón líquida	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	1.22	1.39	2.02

Fuente: Elaboración propia, 2017.

La razón liquida, como se mencionó, permite identificar si la empresa cuenta con la liquidez necesaria para cubrir sus pasivos de corto plazo con los activos circulantes con los que cuenta en dicho periodo; en palabras simples, si la empresa desea saldar sus pasivos de corto plazo con sus activos corrientes, cuánto de esa deuda puede cubrir. Para el caso de la institución

financiera en estudio, el activo circulante permite cubrir un poco más de una vez sus pasivos de corto plazo.

Gráfico 1: Razón de liquidez



	2016	2015	2014
pasivos circulate	₡92.025.100.000	₡70.366.345.000	₡34.273.655.000
activos circulante	₡110.934.594.000	₡97.148.707.000	₡68.579.252.000

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Si bien es cierto, el banco se encuentra dentro del margen aceptable, es importante mencionar que dicha razón ha venido presentando disminución importante a lo largo de los años en análisis observados en el grafico anterior; sin embargo, si se observa en números absolutos expuestos en el gráfico número 1, las disponibilidades con las que cuenta el banco han crecido durante los tres año en análisis, las cuales son producto de que el banco obtuvo un crecimiento importante de un 113% para el 2016 y un 23% para el 2015 en las captaciones a la vista.

Como se mencionó, a nivel de indicador se muestra una disminución en el correspondiente a la liquidez, esto es porque las disponibilidades del banco no han crecido con la misma proporción que lo hicieron las captaciones, esto hace que la liquidez actual en

disponibilidades inmediatas, se vea consumida por las captaciones a la vista que han crecido en ¢52 000 000 000 en los últimos dos años, lo cual refleja un riesgo para el banco, ya que si no cuenta con una buena estrategia para el calce de plazos, puede ocasionar que al momento del vencimiento de estas captaciones no cuente con el dinero para hacer frente a las obligaciones con el público.

Debido a esto la administración reporta ante la SUGEF, por medio de los parámetros CAMELS, una puntuación de 1.12 veces de cobertura de plazo a un mes ajustado por volatilidad; el cual se encuentra dentro de un nivel de riesgo normal, pero muy cercano a pasar al nivel más abajo porque el límite para el nivel "Normal" es de 1 y esto lo justifican por el trabajo que ha hecho la administración financiera del banco en relación con el calce de plazos cuando se inició con la implementación de captación.

Como se indicó, el banco cuenta con una calificación de riesgo normal según el parámetro del modelo CAMELS, ya que permite cubrir en al menos una vez los pasivos al corto plazo; esto se debe a que cerca del 59% de este dinero se encuentra en disponibilidades inmediatas y el restante en inversiones de corto plazo. Además, como parte de la disminución y un adecuado manejo de la distribución de la liquidez, el portafolio se mantiene concentrado en riesgo soberano costarricense, ya que se valora de alta liquidez y solidez; adicional, el crecimiento en las captaciones refleja la confianza que los clientes tienen en el banco porque depositan su dinero en dicha institución; sin embargo, compromete al banco a contar con dinero líquido que le permita hacer frente a dichas obligaciones.

Razones de endeudamiento

Esta razón, y todas las que se encierran en razones de endeudamiento, permite observar cómo la empresa utiliza el dinero de fuentes terceras para la generación de utilidades; lo cual no es del todo malo, siempre y cuando dichas deudas ayuden al apalancamiento de la empresa y estas a su vez a la generación de utilidades. Esta razón es muy importante ya que el porcentaje es cuestionado por los inversionistas, debido a que las empresas deben hacer frente primeramente a

los compromisos con los acreedores para luego hacer la distribución de la ganancia entre los accionistas.

Razón de deuda

Cuadro 2: Razón de deuda

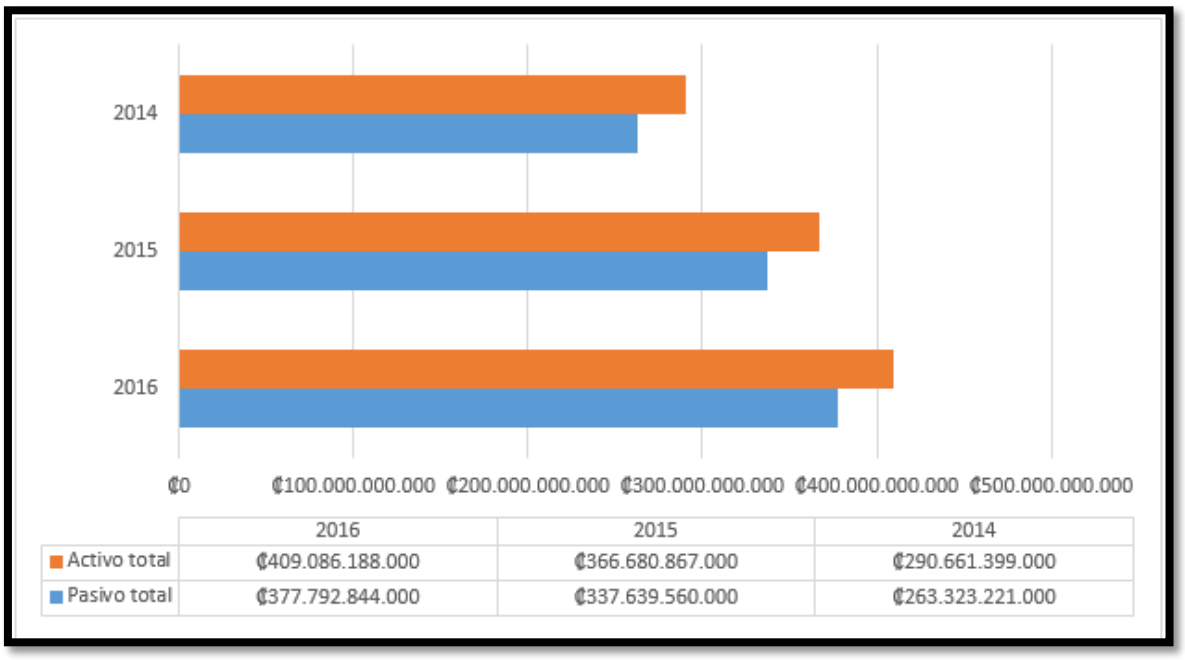
Razón	Cálculo	2016	2015	2014
Razón deuda	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	92,3%	92%	90,6%

Fuente: Elaboración propia, 2017

Como ya se explicó, esta razón permite conocer cuántos de los activos que tiene la empresa se encuentran en acreedores o, en palabras distintas, conocer el porcentaje de financiamiento con el que la empresa cuenta para cumplir con sus labores diarias. Es importante mencionar que al ser una empresa que se dedica a la intermediación financiera, el activo total está compuesto por las disponibilidades de dinero, los créditos que colocan, las inversiones, propiedad, planta y equipo y adicional, los bienes realizables. Y como parte del pasivo total se están tomando las obligaciones que se poseen con otras entidades financieras y las captaciones con el público, los cuales conforman un pasivo como el resultado de los productos que ofrecen a sus clientes y que durante el plazo de esta captación utilizan el dinero para generar más dinero, sin embargo, es una obligación a plazo.

Se puede observar cómo el banco cuenta con un nivel grande de apalancamiento financiero, el cual es normal para este tipo de sectores económicos que requieren de la generación de dinero por medio de la captación o por medio de entidades externas para ser colocados por medio de créditos entre sus clientes; el resultado que se obtiene de ganancia, conforma el margen de intermediación financiera. Este indicador se encuentra un poco por encima en relación con la industria financiera, que maneja márgenes de entre 75% y un 90% de apalancamiento debido al giro y estrategia de negocio.

Gráfico 2: Razón de deuda



	2016	2015	2014
Activo total	₡409.086.188.000	₡366.680.867.000	₡290.661.399.000
Pasivo total	₡377.792.844.000	₡337.639.560.000	₡263.323.221.000

Fuente: Elaboración propia, 2017

Teniendo en cuenta que se está trabajando en el sector financiero, los márgenes de deuda son muchos mayores; tienden a ser mayores al compararlos con el sector comercio, ya que la razón de ser y su estrategia está enfocada en la obtención de dinero (fondeo) por los distintos medios de captación o financiamiento para luego ser colocados entre los clientes por medio de créditos y productos crediticios. A esta diferencia se le conoce como margen de intermediación financiera, requiere de mayores formas de ingreso de dinero que les permite reinvertirlo en crédito a una tasa mayor a la que pagan por el dinero.

Se observa por medio del gráfico que el nivel de endeudamiento ha venido creciendo en el mismo porcentaje que crecen los activos, lo cual se positivó ya que demuestra que parte del dinero recolectado por medio de las fuentes externas está siendo utilizado para generar aumento en los activos de la empresa. Sin embargo en cuanto al nivel de endeudamiento es aconsejable disminuirlo, ya que si se encuentra un poco más encima que los porcentajes que maneja la competencia.

Lo anterior se puede evidenciar al observar el estado de resultados, específicamente al aumento de los ingresos provenientes de la cartera de crédito, representan un crecimiento de 3 mil millones de colones; mientras que el crecimiento total de la cartera de crédito es de 47 mil millones de colones; se debe tomar en cuenta que el crédito tarda más en su recuperación, parte de este dinero fue obtenido por medio de la estrategia de fondeo que el banco implemento a través de las captaciones a la vista. De hecho para el año 2015 el 50,1% de los pasivos del banco estaban compuestos por captaciones y tan solo el 40% son obligaciones con entidades financieras.

Para el 2016 el comportamiento es similar al 2015, ya que mantienen la estrategia del aumento en las captaciones; sin embargo, lo que hace que el indicador de deuda crezca, es que el crecimiento de la cartera es de tan solo un 10%, mientras que las captaciones crecieron en promedio un 34,5%; además las inversiones que el banco hace se mantienen en cifras iguales. Con esto se puede concluir que el banco en su estrategia de fondeo, optó por un pasivo con un costo menor el cual para que se vuelva rentable se debe reinvertir a través de créditos y con esto obtener un margen de intermediación financiera positivo para el banco, sin embargo, no se ha logrado una reinversión de lo captado a través de la colocación mayor de crédito de una manera más ágil lo que hace que el indicador de deuda crezca, ya que a nivel general el pasivo está compuesto un 62,9% por captaciones y un 28% por obligaciones financieras.

Razón de rentabilidad

Existen varios niveles de medidas que permiten determinar la rentabilidad de una empresa en un periodo determinado; pero en conjunto, estas medidas permiten a los encargados de realizar los análisis, evaluar las utilidades de la empresa, tomando como base el nivel de ventas que está presentando en el periodo; esta razón nace de la importancia de generación de ganancias, ya que sin utilidades, una compañía dejaría de existir debido a que para eso fue constituida y, adicionalmente, afecta la atracción de capital externo.

Margen de utilidad bruta

Cuadro 3: Margen de utilidad bruta

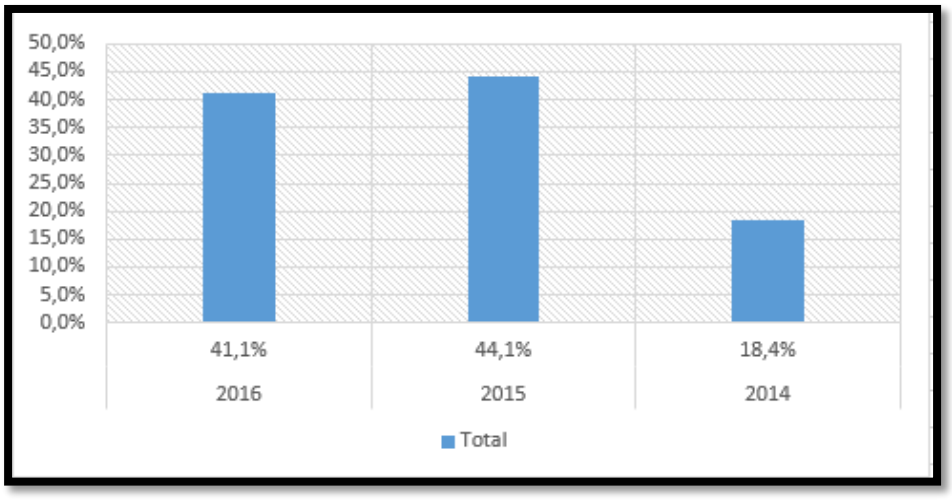
Razón	Cálculo	2016	2015	2014
Margen Utilidad Bruta	Utilidad Bruta / Ventas	41.1%	44.1%	18.4%

Fuente: Elaboración propia, 2017

Este indicador es el inicial de los estados financieros de una empresa y el más simple de calcular para saber la rentabilidad que se está teniendo al prestar un servicio o por la venta de los productos; ya que es la diferencia entre las ventas y el costo de los productos vendidos. Para este costo es importante saber que se incluye todo lo incurrido en relación a mano de obra directa, materiales directos y todo lo necesario para la elaboración del producto o servicio.

Para la institución financiera en estudio se puede observar que ha presentado fluctuaciones a lo largo de los años en estudio, ya que los porcentajes para el segundo año aumentaron y para el tercero volvieron a disminuir un poco; este tipo de situaciones se pueden dar por razones como: disminución en los precios de venta o un mayor costo de la mercadería vendida; sin embargo, estos motivos no son los mismos para una institución que realiza intermediación financiera.

Gráfico 3: Margen de utilidad bruta



Fuente: Elaboración propia, 2017

Para el 2014 este margen era de un 18.4%, aumentando considerablemente para el año 2015 al terminar el periodo con un margen de 44.1% y para el 2016 disminuye un poco hasta terminar en 41.1%. Al detallar más a fondo sobre los aspectos que llevan a estas variaciones, se determinó que a nivel de números absolutos se evidencia una gran caída en los ingresos financieros para los años 2015 y 2016 si se compara con el 2014; pero esto se debe a un hecho extraordinario sucedido en el año 2014 en donde se dio un aumento importante tanto en los ingresos como en los gastos provenientes del diferencial cambiario, los cuales se dispararon considerablemente ya que el tipo de cambio para ese periodo, con referencia del BCCR, pasó de ₡495,01 a ₡533,31, lo que provocó un incremento en los resultado por valuación de los activos y pasivos monetarios debido a este incremento de ₡38,30, esto hace que al comparar la utilidad del periodo entre los ingresos que se encuentra inflados por la cuenta de "diferencial cambiario", el resultado del indicador para el 2014 caiga bastante.

Lo anterior, y su afectación por el registro de los activos en moneda extranjera por tipo de cambio mediante registro contra las cuentas de "ingresos por diferencial cambiario" y las disminuciones contra las cuentas de "gastos por diferencial cambiario", se logra corregir para el 2015 cuando se estabiliza el tipo de cambio y la razón que llevo a este resultado y, por ende, los niveles de gastos disminuyan a un 55,9% del total de ingresos para el 2015, lo que hace que se note el aumento para el final de ese periodo, el cual se ve bastante incrementado al compararse con el 2014.

Adicional a lo explicado, se puede evidencia, que para el 2015 el aumento de importancia en el margen es debido que además del establecimiento del tipo de cambio, también a que refleja un crecimiento de cerca de 3 mil millones de colones ligados a ingresos provenientes de la cartera de crédito, lo que resultó en un aumento importante. Por otra parte, se logró evidenciar una disminución para el 2016, en el que el indicador disminuye en 3 puntos porcentuales a pesar del crecimiento de la cartera; esto se da por el aumento que se viene dando en la cartera que se encuentra en mora y en cobro judicial por lo que no genera un aumento para el estado de resultados y a su vez afecta la utilidad bruta.

Dentro de los principales rubros que componen esta disminución para el 2016, se encuentra el crecimiento importante que presenta la cartera en cobro judicial, la cual para el 2016 creció en un 100% y, con esto, las estimaciones que crecieron un 35%, lo que genera una afectación directa en el estado de resultados al no recibir ingresos de los clientes en mora y afecta el activo total porque disminuye considerablemente el activo al aumentar la exposición del cliente, pasado de estimar cifras de 5% o 50% en créditos con categorías de riesgos mayores a estimar un 100% al tener que presentarse ante SUGEF como riesgo de categoría E, que es igual a estar en cobro judicial; por eso la importancia de la colocación de créditos sanos que al largo plazo no generen perdidas en las utilidades.

Margen de utilidad operativa

Este margen a diferencia del de utilidad bruta, mide el porcentaje que queda de cada colón de venta luego de la deducción de todos los costos de producción; así como de los gastos administrativos y demás relacionados con la operativa diaria, excluyendo los intereses, dividendos e impuestos; es decir, representa las utilidades puras ganadas por cada colón de ventas. Es "pura" porque mide solo la utilidad ganada en las operaciones e ignora los intereses, los impuestos y los dividendos de acciones preferentes.

Cuadro 4: Margen de utilidad operativa

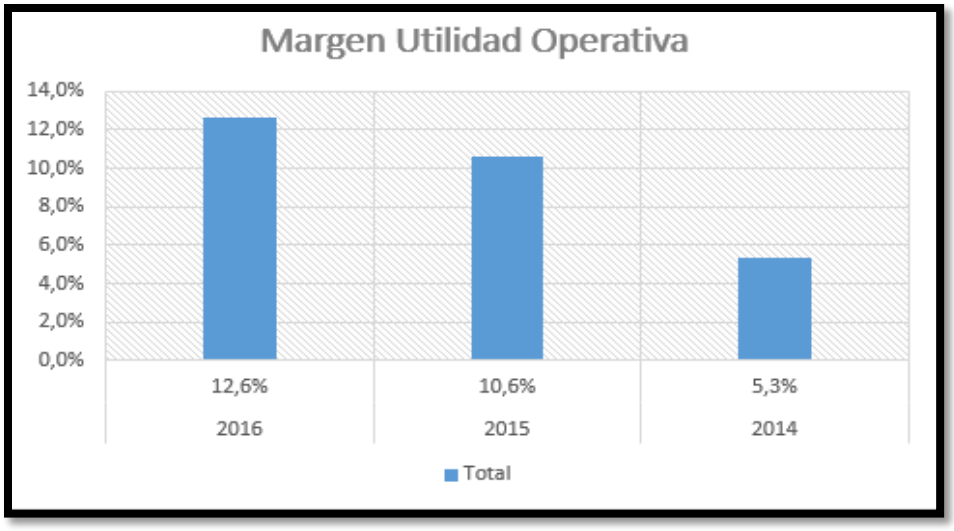
Razón	Cálculo	2016	2015	2014
Margen Utilidad Operativa	$\frac{\text{UAII}}{\text{Ventas}}$	12.6%	10.6%	5.3%

Fuente: Elaboración propia, 2017

El margen de utilidad operativa es la ganancia obtenida después de que se dedujeron todos los costos y gastos operativos de la empresa excluyendo los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes, es decir después de salarios, alquiler, costos fijos, mantenimientos, entre otros. Este es un indicador al cual se le presta mucha importancia, ya que una mala administración de recursos que lleva a un alto gasto administrativo; puede hacer que consuma por

completo o en su mayoría las utilidades alcanzadas por la empresa. Es uno de los rubros de los cuales se pueden modificar y tomar medidas para hacerlo disminuir y, con esto, hacer que los números positivos de la empresa crezcan.

Gráfico 4: Margen de utilidad operativa



Fuente: Elaboración propia, 2017

Este apartado llama mucho la atención para la institución en estudio, ya que para el 2014 el margen de utilidad operativa estuvo en 5.3%; sin embargo, para los siguientes años, 2015 y 2016, hubo incremento a un 10,6% y 12,6% respectivamente. Se logra evidenciar que el banco tiene un gasto operativo alto, ya que por ejemplo, para el 2016, se puede ver que el resultado financiero bruto se encontraba en más de ₡11 000 000 000 y, en ese mismo periodo, el resultado antes de impuestos, finaliza en ₡3 369 268 000, lo que permite evidenciar que los gastos operativos están consumiendo parte de esta utilidad recibida por la prestación de la actividad del banco. Por este motivo es de importancia conocer cuáles son los factores principales que afectan al banco en estos gastos operativos para tomar control y, de esta manera, poder aumentar la utilidad neta al final del periodo.

Para el 2014 se explica la caída en el indicador por el rubro de diferencial cambiario, el cual fue mencionado ampliamente con anterioridad; otro de los puntos que afecta de manera considerable la utilidad bruta es la tenencia de bienes realizables, ya que representa un 18% del

total de gastos operativos que el banco reporta. Esto se debe a que estos bienes representan, en su mayoría, terrenos cuyos costos de mantenimiento y pago de impuestos son altos, así como los bienes como maquinaria y vehículos, ya que el banco debe incurrir en el costo de pagar bodegas para tener los productos mientras logra venderlos.

Para los siguientes años, 2015 y 2016, dentro de los rubros que contribuyen a la utilidad está la disminución en un 100% del gastos proveniente del diferencial cambiario, esto se da por la modificación realizada a las SUGEF 31-04, publicada en la Gaceta No. 113, en la cual se indica que a partir de dicha fecha, los resultados por diferencial cambiario se presentaran netos en el estado de resultados integrales; por lo que para esos periodos solo se muestra como ingresos este rubro, lo que hace que el porcentaje de gastos financieros se disminuyera en un 65%, ayudando de forma importante al resultado final.

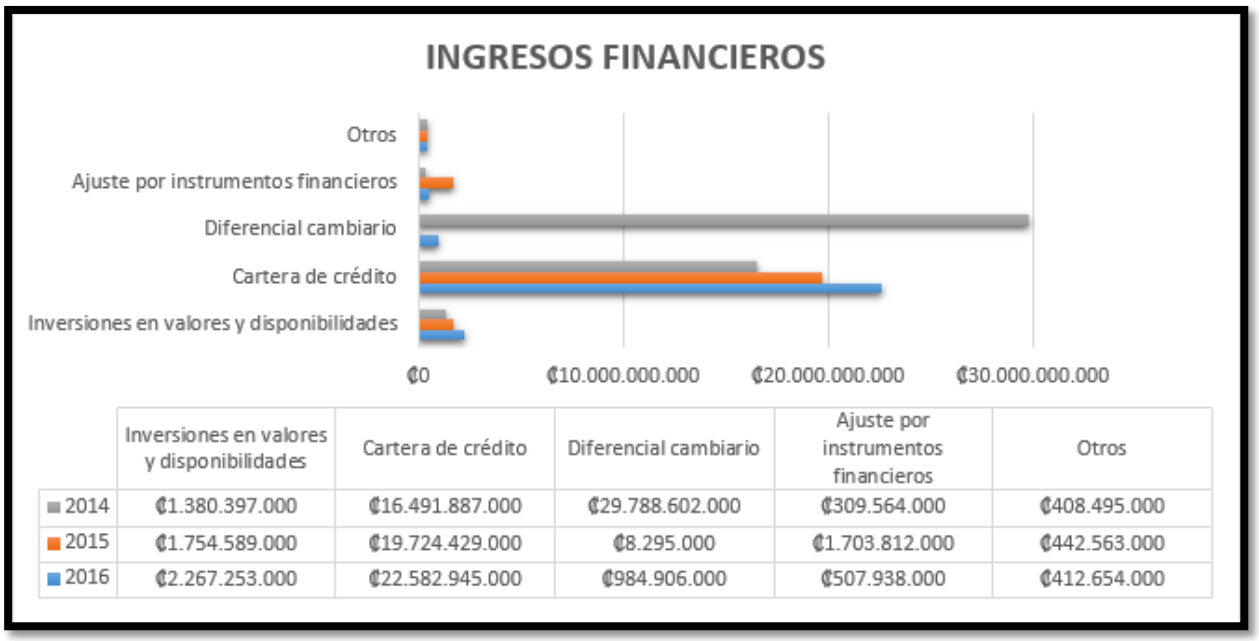
Además, para estos últimos periodos se muestra el crecimiento en ingresos proveniente de la cartera de crédito; pero principalmente se encuentra por el aumento en la utilidad que generan por los ingresos y gastos operativos, principalmente para el 2016, en donde esta utilidad aumentó en un 17%; dentro de las acciones que permitieron este beneficio, están las comisiones que cobran por servicios dentro de las que se encuentra la comisión por operaciones con parte relacionadas la que anteriormente no se cobraba, otro de los aspectos que ayudo al crecimiento es la disminución en el costo que genera la tenencia de bienes realizables. En general para el 2016 los gastos financieros aumentaron un 3%, justificado por el crecimiento de las obligaciones con el público y con las entidades financieras; sin embargo se nivela, ya que el gasto operativo disminuyó un 2% donde la mayor disminución se dio en el mantenimiento de los gastos realizables; y el ingreso operativo aumentó en un 2%.

Es importante comenzar a generar un control de los gastos actuales de la empresa, ya que están consumiendo en gran parte su utilidad; si se toma en cuenta que el margen de utilidad bruta para los dos últimos años se encuentran en promedio en un 43% y después de los gastos este margen disminuye a un 12,6% en el 2016 y un 10,6% para el 2015, se demuestra que

operativamente la empresa genera gastos muy altos; los cuales, si no se logran corregir, en un futuro, y más en una economía donde cada vez son más caros los costos y gastos para las empresas, puede comenzar a presentar problemas económicos.

En esta empresa, detallando de forma más explícita estos rubros, como se mencionó arriba, los gastos operativos ayudan en la disminución de la utilidad; sin embargo, dentro de estos rubros, el principal es el proveniente de los gastos administrativos, que para los dos últimos años representa un 28,9% para el 2016 y un 29,5% para el 2015 de los gastos totales operativos; su composición se encuentra conformada por salarios a colaboradores, que consumen el 50% de los gastos administrativos, a lo que se suman otros servicios especializados contratados, cargas sociales y alquiler de inmuebles, muebles y equipos.

Gráfico 5: Ingresos financieros



	Inversiones en valores y disponibilidades	Cartera de crédito	Diferencial cambiario	Ajuste por instrumentos financieros	Otros
2014	₡1.380.397.000	₡16.491.887.000	₡29.788.602.000	₡309.564.000	₡408.495.000
2015	₡1.754.589.000	₡19.724.429.000	₡8.295.000	₡1.703.812.000	₡442.563.000
2016	₡2.267.253.000	₡22.582.945.000	₡984.906.000	₡507.938.000	₡412.654.000

Fuente: Elaboración propia, 2017

Margen de utilidad neta

Este es el resultado final de las operaciones y actividades que realiza la empresa, en otras palabras mide el porcentaje que queda de cada colón de ventas después de que se dedujeron todos los costos gastos, incluidos los intereses, impuestos y dividendos. Es por esto que entre más alto sea el margen de la utilidad neta; esto es mejor para la empresa, ya que representa que esta está siendo lo suficientemente rentable para cubrir todos los costos de su operación y aun así dejar utilidad libre. Su fórmula se compone de:

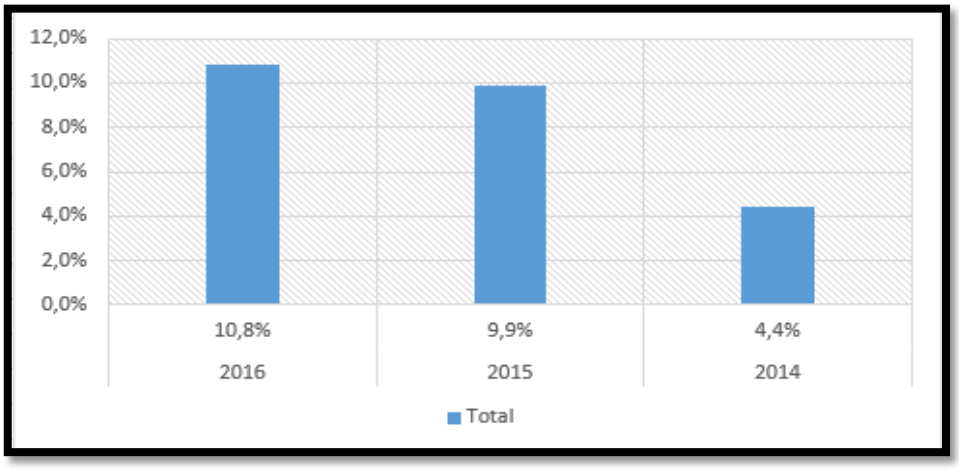
Cuadro 5: Margen de utilidad neta

Razón	Cálculo	2016	2015	2014
Margen Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	10.8%	9.9%	4.4%

Fuente: Elaboración propia, 2017

El margen de utilidad neta para el banco en estudio se puede decir que no se encuentra bajo, pero si es un margen que podría ser mayor si se compara en relación con los márgenes entidades que realizan intermediación financiera donde se puede andar por un promedio de 17% de utilidad neta.

Gráfico 6: Margen de utilidad neta



Fuente: Elaboración propia, 2017

Se puede evidenciar que para el 2014 el margen es bastante bajo debido a los resultados obtenidos del margen de intermediación bruto, los cuales fueron explicados con anterioridad; esta caída en la utilidad se da por los rubros de diferencial cambiario y el tipo de cambio que se dio para la fecha. Para el año 2015 este margen neto aumenta al 9,9% y para el 2016 sobrepasa el 10%; para el 2015 se debe al control de la cuenta de diferencial cambiario y para el 2016 a un aumento de un 13% en los ingresos financieros provenientes de la cartera de créditos del banco.

Es importante recalcar que para los tres años el porcentaje que resta mayormente al nivel de ventas, es el rubro de gastos financieros que para el 2014 restaba un 81,6% del ingreso total y para el 2016 resta un 58,9% de las ventas; sin embargo, entre estos periodos el aumento de los gastos financieros se encuentra explicado por el aumento en el pasivo con costo y el pasivo para el financiamiento del banco, especialmente el aumento en las captaciones. Lo anterior se puede evidenciar ya que para el último año en análisis, este rubro de gasto financiero compuesto de varias cuentas, entre ellas la que tiene mayor peso es la compuesta por las obligaciones con el público, adicionalmente se encuentra explicado por el gasto incurrido para el financiamiento por medio de otras instituciones financieras que cobran porcentajes de interés muy altos, que hacen que el margen de intermediación financiera no sea tan grande y, con esto, la utilidad por la prestación de dinero.

Es bueno saber que a pesar del aumento en el gasto financiero el indicador de margen neto de utilidad muestra que la institución fue más rentable en el 2016 que en el 2015; esto se puede explicar con la tarea que se dio el banco para disminuir los gastos operativos, especialmente el de bienes realizables y la disminución del gasto administrativo, se presenta este porcentaje en crecimiento, ya que demuestra que ha venido creando mejores funciones tanto administrativas como de ventas que le permite ir aumentando la utilidad final.

También es importante no solo comparar los resultados con los de años anteriores para hablar sobre su disminución o incremento; sino que es de gran ayuda comparar dichos márgenes versus las respectivas inflaciones que se dan en el país, para este caso se puede decir que los rendimientos obtenidos en los periodos de estudio han sido positivos: en el 2014 la inflación llegó a un 5,13% mientras tanto el margen neto obtenido alcanzó el 4,4% es decir por debajo de

la inflación; para el 2015 se obtuvo una inflación en negativo del -0,81%, mientras el margen neto de utilidad llegó a 9,9%; y para el año finalizado del 2016, la inflación cerro con un porcentaje del 0.77%, mientras el margen neto obtenido fue de un 10.8%.

Análisis de la situación actual de banco

Estos análisis permiten poder identificar las variaciones presentadas por rubro durante ciertos periodos de tiempo en el caso del análisis horizontal y, a su vez, permite conocer el nivel de participación de cada partida en el análisis vertical, por lo cual la combinación de ambos es importante para complementar lo analizado por medio de las razones financieras.

En cuanto al análisis realizado al balance general que muestra la institución financiera en estudio, se logró evidenciar que lo relacionado con la liquidez del banco ha presentado una disminución en cuanto al indicador financiero, el cual para el 2014 presentaba una liquidez de 2.02 veces y, para el 2016, este indicador cayó a un 1.22 veces, lo cual no se considera negativo del todo, pero que si se llega a descuidar puede convertirse en problemas serios para hacerle frente a las obligaciones circulante pactadas.

	Disponibilidades	Inversiones temporales	Captaciones a la vista	Cargos financieros por pagar	Otras obligaciones con público
2014	₡37.773.230.000	₡30.806.022.000	₡32.031.501.000	₡716.542.000	₡1.159.313.000
2015	₡46.296.800.000	₡50.851.907.000	₡68.456.520.000	₡1.013.610.000	₡555.171.000
2016	₡60.184.995.000	₡50.749.599.000	₡84.664.230.000	₡1.935.185.000	₡4.221.714.000

La caída de este indicador financiero se explica al evidenciar el aumento, que en los pasivos con costos, especialmente en la estrategia de la captación, ya que si el banco hubiera continuado con su endeudamiento por medio de las entidades financieras del país, si bien es cierto el costo es mayor, los plazos para hacer frente a estas obligaciones son mayores por lo cual no afectaría su liquidez; sin embargo, al apostar por el financiamiento a través del dinero invertido de los cliente se cuenta con documentos con plazos de vencimiento más cortos que un

préstamo bancario, tiene además la particularidad de que el dueño de este título puede pedir el reembolso del dinero de forma anticipada, por lo que obliga a la institución financiera a contar con la liquidez necesaria para hacer frente a estos solicitudes de dinero.

El activo circulante o líquido, con el que el banco actualmente cuenta, es por un monto de ₡110 934 594 000 y está conformada por un 55% en disponibilidades y un 45% en inversiones; ambos rubros representan un 27,1% del porcentaje total de activos para el 2016; sin embargo, es importante mencionar que este monto de disponibilidades ha venido presentando aumentos significativos, que para el 2014 el monto era de ₡68 579 252 000, para llegar al 2016 con el monto anteriormente mencionado. Este comportamiento en el activo líquido del banco se puede justificar debido al aumento sostenido que han presentado las captaciones bancarias, ya que del 2014 al 2015 estas aumentaron en un 53% y para el 2016 este aumento se dio en un 40%; esto se refleja en los activos de corto plazo ya que como es de conocimiento, cada entidad financiera supervisada por la SUGEF está obligada a mantener en el Banco Central una reserva proporcional del monto total de los depósitos y captaciones que realicen, esto se conoce como "encaje mínimo legal".

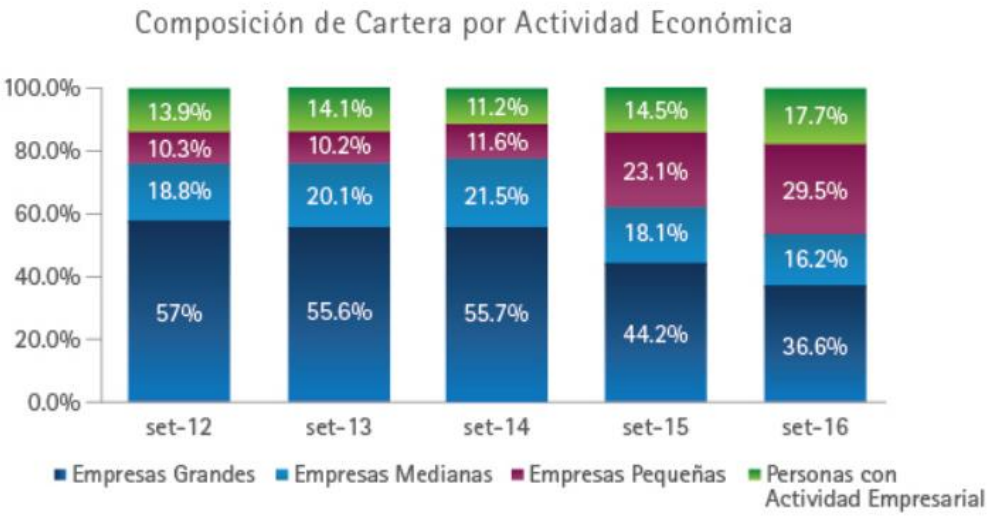
Por lo mencionado anteriormente, esta caída en la liquidez del banco no es positiva, ya que se viene dando un crecimiento en las captaciones, lo que pone en riesgo a solicitudes de dinero de forma anticipada o por medio del vencimiento de estos títulos, lo cual requiere de una buena estrategia para el calce de los plazos. Una falta de solvencia mal divulgada en el mercado para una empresa y, especialmente, de las entidades de intermediación financiera, podría generar un grave problema para la administración, ya que los clientes perderían la confiabilidad en el banco y de esta forma solicitarían la devolución de los dineros que tenían depositados.

Por otra parte, los activos del banco se encuentran constituidos en su mayor parte por los activos productivos, o como se conocen normalmente, la cartera de crédito, los cuales para esta institución financiera han venido presentado un aumento importante año con año; actualmente el rubro de la cartera de crédito completa se encuentra en un monto de ₡280 321 480 000, los cuales

representan un 68,5 % del total de activos y, en comparación al año anterior, tuvo un crecimiento del 10,8%. Es importante mencionar que este aumento es completamente justificable por medio de la cartera de créditos vigentes, que ha crecido del 2014 al 2015 un monto de ₡74 226 242 000; es importante mencionar que el nivel de la cartera de crédito en todos los años presenta porcentualmente un crecimiento menor, lo cual se puede ver año con año, ya que para el 2015 el crecimiento fue de un 22,8% y para el 2014 el crecimiento había sido de un 27,4%, el cual completa, del 2014 al 2016, el decrecimiento de un 17%; esto se puede explicar ya que, a pesar del aumento en la colocación de créditos, se ha venido incrementando de manera importante el rubro de cartera vencida, en cobro judicial y el monto de las estimaciones bancarias.

Esto es un dato de importancia para la parte gerencial del banco, ya que si bien es cierto, numéricamente se ha crecido, año a año el crecimiento comparado con el anterior es menor, lo que lleva a analizar los factores que pueden estar afectando para la colocación de créditos en el mercado, ya sea por tasas de interés, por la morosidad que está creciendo, por servicio al cliente o tramitología interna, lo que está afectando la posibilidad de que un cliente elija al banco ante cualquier otra opciones financiera que se le proponga.

Otro de los aspectos que se está afectando es el nivel de crecimiento de la cartera de crédito del banco en estudio; esto se da por la implementación de los modelos de créditos para el análisis de sector Mipymes, ya que el banco se ha especializado inicialmente al segmento corporativo y, en el deseo y estrategia de ampliar su mercado meta, comienza en la atención en las necesidades de los segmentos empresariales, razón por la cual ese portafolio está concentrado en una cartera de Mipymes a la que se le adiciona un segmento de personas físicas con actividades empresariales, lo que requiere de una mayor cantidad de empresas para una mayor colocación ya que el monto que se le asigna a una empresa Mipymes, por lo general, es menor al monto que solicita una empresa corporativa. Esto es una estrategia que se planeó desde su fundación pero se ha comenzado a intensificar de mediados del 2014 para adelante, donde para el 2016 también se optó por la incorporación de servicios no financieros, brindando asesorías constantes con programas de capacitación y productos hechos a la medida.



Como se observa, el banco está apostando en mayor manera, durante los últimos años, en la colocación de créditos por medio de las empresas del sector Mipymes, de ahí la importancia de contar con un modelo de crédito que cumpla con los parámetros y requisitos necesarios para hacer frente al crecimiento, así como salvaguardando la rentabilidad del banco que es lo principal. El porcentaje de peso de los créditos siempre han representado alrededor de un 70% de la los activos del banco, por eso la importancia de su estudio y la calidad de la cartera de crédito con la que se cuenta.

Es importante mencionar que la cartera de crédito es encuentran constituidas por los siguientes rubros:

- Créditos vigentes
- Créditos vencidos
- Créditos en cobro judicial
- Productos por cobrar
- Estimación por incobrable

En general la empresa muestra un crecimiento de la cartera de crédito muy constante; sin embargo, para los años en análisis, se determinó que la morosidad compuesta por créditos con

morosidad mayor a los 90 días hasta llegar a cobro judicial han representado para el año 2014 y 2015 un 1% y para el año 2016 un porcentaje del 2,42%; esto representa un crecimiento importante con respecto a los porcentajes que se venían mostrando; sin embargo, se mantienen por debajo del límite del 3% establecido por la SUGEF, esto sin contar el 2,7% que está constituido por créditos que a la fecha del corte se encontraban como créditos vencidos, o sea, que no cuenta con el pago correspondiente para dicho mes. Estos pueden fluctuar entre atrasos que van desde un día hasta 89 días, los cuales después de ahí se clasificarían como créditos en cobro judicial. Pero es importante decir que en los créditos con más de 30 días de atraso, se tienen una alta probabilidad de que el cliente siga manteniendo este comportamiento y con esto afectar la utilidad del banco a llenar la cartera con créditos en mora.

Es importante mencionar que en relación con la cartera de crédito y su morosidad, el banco también aplica la estrategia de reestructuración por medio de su departamento de créditos especiales la cual se encuentra orientada a brindar soluciones integrales para mantener e incrementar el valor de la cartera de crédito, mediante la recuperación oportuna de los créditos y minimizando los riesgos en el proceso crediticio, con el fin de proteger al banco de posibles pérdidas por irrecuperabilidad; por esto, se maneja operaciones morosas en cobro judicial, actualmente manejan una cartera de 101 clientes.

Los clientes que se encuentran clasificados en esta categoría de crédito especial conforman el 1,5% de la cartera total de crédito, de los cuales el 100% de ellos han presentado readecuaciones; sin embargo, a pesar de esto no se logró que el cliente mejorara su condición de pago. Por otra parte, la gerencia comenta que alrededor de un 4% de la cartera total de crédito ha sido readecuada en algún momento de la relación comercial, lo cual es un dato importante, ya que si el banco no hubiese optado por esa opción de ayuda al cliente, sería un porcentaje que estaría sumando a la morosidad de la cartera de crédito y analíticamente afectaría el estudio verdadero y preciso de la situación de la cartera de crédito.

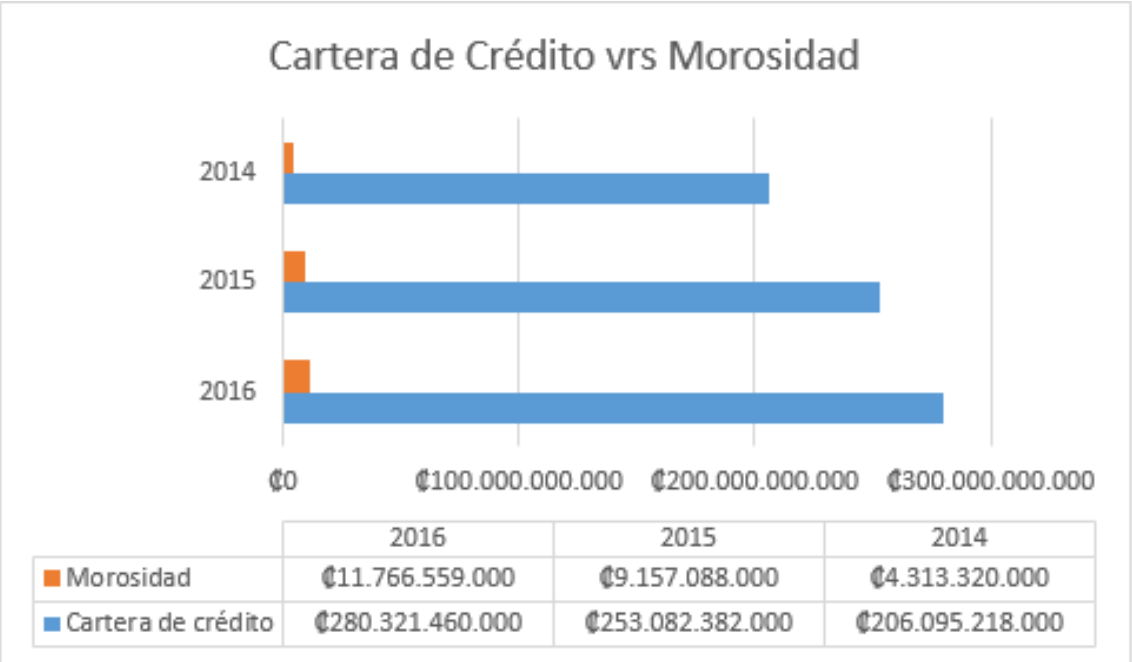
Para el año 2016 la cartera se encuentra compuesta en un 96,8% por créditos vigentes, un 2,7% por créditos vencidos, un 1,5% para créditos en cobro judicial y 1,6% se compone por la

estimación por incobrables que realiza el banco. Este monto de estimación porcentualmente representa una cifra pequeña, pero si se menciona en valores absolutos, representa la cifra de ₡4 362 772 000, monto bastante grande para ser destinado a una reserva y no utilizarlo para la generación de ganancia para el banco. Este monto de estimaciones es consecuencia del riesgo que toma el banco en la otorgación de créditos, ya que según el nivel de riesgo que el cliente se le otorgue, así debe ser el porcentaje que se debe estimar en caso de incumplimiento Si se analiza horizontalmente, las cifras para el 2015 se mantienen muy parecidas a las mostradas anteriormente, pero si se comparan con el 2014 se muestra un crecimiento importante de mencionar.

Lo anterior, si se compara con el 2014, evidencia el crecimiento, en donde la cartera de crédito se encontraba conformada por un 98,4% por créditos al día, un 1,8% de créditos vencidos, un 0,3% de créditos en cobro judicial y tan solo un 1% para el monto de las estimaciones; así se puede mostrar el crecimiento si se compara con la actualidad, sin embargo, se puede indicar que dicho crecimiento se encuentra muy de la mano con el crecimiento que el banco ha mostrado en la colocación de créditos; sin embargo, demuestra una mala colocación de créditos, ya que al aumentar la cartera y aumentar los créditos en mora, se demuestra que parte del análisis de los casos está fallando y omitiendo ciertos criterios que hacen que un cliente caiga en atraso con el banco.

La importancia del control en la morosidad de la cartera se puede determinar al observar que un 3,2%, en promedio, de la cartera está conformado por créditos de clientes que han presentado problemas para hacer frente a las obligaciones pactadas al inicio de la relación. A continuación se mostrará un gráfico en el que se evidencia el movimiento que ha tenido tanto la cartera de crédito como la morosidad:

Gráfico 7: Cartera de crédito vs Morosidad



Fuente: Elaboración propia, 2017

Si se aplica el indicador que permite medir la concentración de la cartera con alto riesgo de crédito, en relación con el activo productivo se pueden observar los siguientes indicadores:

Cuadro 6: Concentración de cartera con alto riesgo

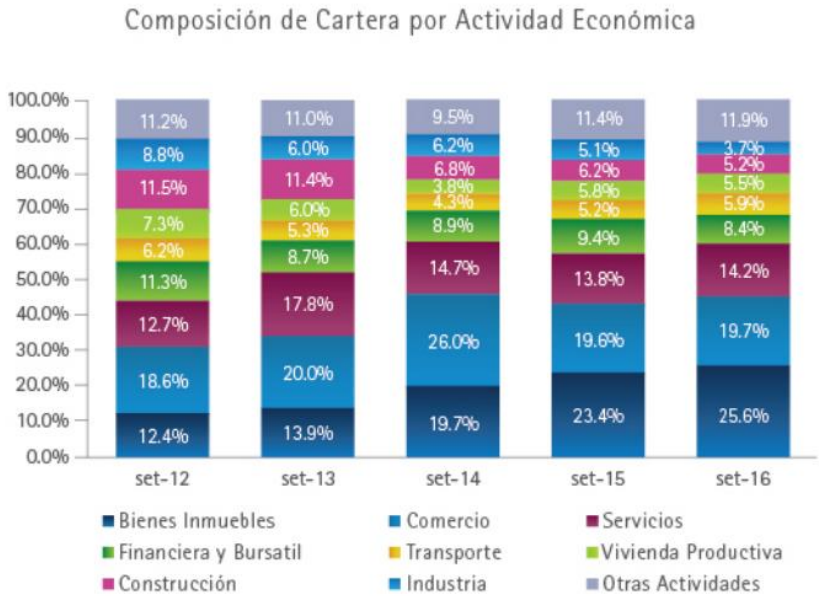
INDICADORES	2016	2015	2014
Mora mayor a 90 días y judicial	₡4.535.239.849	₡2.432.693.539	₡1.371.029.970
Cartera directa	₡280.321.460.000	₡253.082.382.000	₡206.095.218.000
TOTAL	**0,02**	**0,01**	**0,01**
Porcentual:	**2%**	**1%**	**1%**

Fuente: Elaboración propia, 2017

Este indicador basado en los parámetros establecidos por la SUGEF, muestra un comportamiento normal ya que se encuentra por debajo de 3%; este detalla que la cartera total del banco se encuentra en un 2% conformada por clientes que se consideran incobrable o que

requieren de un costo por parte del banco en busca de alternativas que ayuden a la recuperación del dinero colocado, muestra poco porcentaje debido al incumplimiento de pago por parte de sus clientes y su crecimiento es proporcional al crecimiento de la cartera directa que se ha dado desde el 2014; sin embargo, esto muestra que del 2015 al 2016 si ciertamente se presentó un crecimiento en la colocación de facilidades, parte de esos nuevos clientes y colocaciones pasadas tuvieron problemas con la cancelación del compromiso o la falta de aplicar el debido control de seguimiento en la actividad del cliente actual del banco, hace que aumente la mora que se debió prevenir al encontrar alertas de deficiencias en el mercado y sus resultado numéricos de cada periodo.

La cartera de crédito se encuentra distribuida dentro de los diferentes tipos de actividades económicas que se desarrollan en el país, lo cual es importante ya que ayuda a mitigar el riesgo de concentración en un sector, el cual puede verse afectado a nivel nacional y con esto habría una afectación directa e inmediata en la cartera de banco; es por esto que la estrategia del banco de colocar topes para la colocación de recursos en ciertos sectores económicos se han conformado de la siguiente forma.



Otro de los puntos llamativos en el balance son los cambios importante en los bienes realizables con los que cuenta el banco, ya que del 2014 al 2015, los bienes que el banco adquirió para la recuperación de créditos, disminuyeron en un 91%, luego de una liquidación que el banco realizó de sus bienes recuperados para inicios del 2015; la gran cantidad de estos bienes les genera un mayor costo en el manteamiento, porque parte de estos están constituidos por bienes inmuebles. Esta disminución se puede observar de forma inmediata en la utilidad el banco, ya que ayudó a disminuir del estado de resultados el costo por bienes realizables, lo que permitió que en el 2015 se diera un aumento de la utilidad bancaria en un 10,3%.

Por otra parte el banco destaca dentro de otros bancos por contar con una cartera de crédito de la cual casi el 90% de los créditos se encuentran respaldados con una garantía inmobiliaria y mobiliaria, lo cual es un gran mitigador de riesgo en caso de incumplimiento.

Dentro de los tipos de garantía que se pueden encontrar en el banco para el 2016, la composición se da de la siguiente manera:

- Bienes Inmuebles 58%
- Documentos o facturas cedidas 13%
- Fiduciaria 11%
- Valores negociables 5%
- Prendarios 4%
- Cesión de pagarés 4%

Para finalizar la parte de los activos, es importante conocer el nivel de cobertura con que cuenta la entidad ante el riesgo de crédito de la cartera que se encuentra en mora mayor a 90 días y la cartera en cobro judicial; ya que para el banco en estudio tienen el conocimiento de que cuando un cliente supera una morosidad de más de 90 días, se vuelve de muy baja posibilidad la recuperación del dinero y, en ese momento, entra en juego la cobertura de que pueda dar las estimaciones realizadas con anterioridad.

A continuación se muestra el dato de la cobertura que el banco posee de la cartera mayor a 90 días con las estimaciones que tiene en el balance.

Cuadro 7: Cobertura de las estimaciones

INDICADORES	2016	2015	2014
Estimaciones de la cartera	₡4.362.772.000	₡3.225.269.000	₡2.133.522.000
Mora mayor a 90 días y judicial	₡4.535.239.849	₡2.432.693.539	₡1.371.029.970
TOTAL (veces)	**0,96**	**1,33**	**1,56**

Fuente: Elaboración propia, 2017

Este indicador muestra que el banco ha venido bajando considerablemente la cobertura de sus estimaciones año con año, al punto de que para el 2016 no cuenta con la cobertura completa de las deudas que son catalogadas como de alto riesgo de recuperación; esto se debe al aumento de la cantidad de créditos que se catalogan como cobro judicial o presentan atrasos mayores a 90 días. Lo anterior puede demostrar un mal seguimiento del departamento de análisis en cuanto a la actualización de las categorías de riesgo.

Por su parte, el acuerdo de SUGEF 1-05 habla del “Reglamento para la Calificación de Deudores”, en el cual se exige a las entidades financieras que, según la calificación de riesgo que le otorguen al cliente, se le debe hacer la asignación para estimaciones según el monto adeudado. Para los años 2014 y 2015, el banco contaba con la capacidad de cubrir en un poco más de una vez los créditos considerados de poca posibilidad de recuperación; sin embargo, llega a disminuir al punto que no logra la cobertura completa, lo cual representa un gran riesgo para el banco. Esto se puede deber a la falta de la elaboración de estudio de seguimiento por parte la unidad de análisis que permita prever el contar con el dinero para hacer frente a estas situaciones y así no generar pérdidas económicas para el banco.

Otras de las partes fundamentales por analizar en toda empresa es la composición de los pasivos, ya que muestran la forma en que la empresa está financiando su operativa y los faltantes de esta, es importante indicar que para instituciones que realizan intermediación financiera, existen los pasivos con costo los cuales se conforman de las captaciones de dinero que reciben de sus cliente, que a la hora de ser devueltos, llevan implícitos el costo de la tasa de interés ofrecida para dicho dinero; por su parte, el pasivo que adquieren con otras entidades financieras, al igual que otra empresa comercial, lo requieren para sus actividades diarias.

Para el banco en estudio se puede observar como para el 2014 la conformación de su pasivos estaba mayormente integrada por las obligaciones que mantenían con otras entidades financieras; para el 2014, las captaciones con el público representaban un 41,2% del total de pasivo, mientras que las obligaciones que mantenían con otros bancos representaba un 48,2%; sin embargo, para el 2015 y 2016, estas cifran cambian presentándose un mayor peso en las captaciones recibidas por parte de los clientes.

Ya para el 2016 las captaciones crecen en gran importancia, presentado un aumento del 40% en relación al 2015, captando una cifra real de ₡257 452 081 000, divididas en un 64,7% en captaciones a plazo y un 32,9% de captaciones a la vista. En cuanto a los pasivos con otros bancos, para el 2016 se presenta una disminución importante del 23,6% para una cifra real de ₡114 640 463 000, las cuales a su vez se encuentran divididas en un 74,5% en obligaciones con entidades y un 13% en captaciones a plazo.

Este cambio en el pasivo es explicado por la administración, por un continuo esfuerzo realizado durante el 2016 sobre el proceso de la atracción de captaciones, manteniendo un cambio en la estructura de fondeo, logrando así que el año anterior se diera un incremento importante en las captaciones a la vista producto de una estrategia comercial para la gestión de tesorerías empresariales, donde lo que se buscada era una mayor diversificación del fondeo del banco. En otras palabras el banco está apostando a un tipo de financiamiento de menor costo por medio de las captaciones de sus clientes, ya que si el banco solicita un crédito en el sector financiero

nacional, tendría que aceptar tasas de interés que pueden llegar hasta un 16% en dólares y un 10% en colones lo que elevaría los costos financieros del banco; mientras tanto, las captaciones que el banco ofrece al público en general, son interés de máximo un 6%, en el mejor de los casos, por lo que por costos es una buena estrategia por parte del banco para contar con financiamiento para capital de trabajo.

Otro de los puntos que presenta un crecimiento importante para el 2016, en un 40,5% en comparación con el año 2015, el cual mantuvo una cifra prácticamente igual al 2014; es el de las obligaciones con otras entidades, las cuales incrementaron considerablemente para el 2016; sin embargo, haciendo un análisis del detalle de dicha cuenta, se evidenció que su principal crecimiento se dio con instituciones externas de cooperación, creciendo en un 56% en comparación con la cifra reportada para el corte de diciembre 2015. Esto se explica por el aumento del apoyo en financiamiento por parte de instituciones como Fodemipymes, lo cual apoya de manera concreta la estrategia de fondeo del banco, ya que por lo comentado por las gerencia de planificación financiera, el banco está optando por financiamiento a través de la captación la cual tiene un menor costo y por instituciones que se dedican a la ayuda para el financiamiento del sector Mipymes, tanto a nivel nacional como internacional, ya que ofrecen tasas muchos mejores que el financiamiento con bancos del mismo país.

Adicionalmente, el aumento en la deuda subordinada que mantiene el banco, creció en un 68,5% luego de venir muy estable para los años 2015 y 2014, lo cual se debió a la nueva adquisición de bonos subordinados, que fueron colocados en el mercado costarricense por medio de la Bolsa de Valores, con el objetivo de la captación de recursos, lo que permite fortalecer el indicador de suficiencia patrimonial y que a su vez, impulsará el crecimiento del activo productivo.

Tomando en cuenta el indicador que mide la proporción de los pasivos que generan costo financiero, los cuales deben mantenerse proporcionales a la colocación de la cartera de crédito, ya que únicamente contar con captaciones, hace que el banco se llene de pasivo que al paso del

tiempo genera altos costos y que afectaría su liquidez con la aplicación de la formula se puede evidenciar los siguientes resultados:

Cuadro 8: Pasivos con costo financiero

INDICADORES	2016	2015	2014
Pasivo con costo	₡353.171.902.000	₡323.809.235.000	₡249.045.865.000
Pasivo Total	₡377.792.844.000	₡337.639.560.000	₡263.323.221.000
TOTAL	**0,93**	**0,96**	**0,95**
Porcentual:	**93%**	**96%**	**95%**

Fuente: Elaboración propia, 2017

Se puede observar como casi el 100% del pasivo del banco está compuesto por pasivos que tienen algún tipo de costo financiero implícito, lo cual es bastante alto; sin embargo, por ser una entidad financiera que necesita ingresos de dinero, es normal que incurra constantemente en su búsqueda por medio de acreedores o de sus clientes; por esto, como pasivo, siempre va a generar un costo al incurrir en él. Es importante mencionar que el otro porcentaje restante está constituido por otras cuentas por pagar de menor peso, provisiones que hace el banco, gastos acumulados, entre otros.

Como se mencionó, si bien es cierto el porcentaje de pasivos con costo en relación con el activo total, es muy alto; constituye un indicador que se debe analizar de la mano con el indicador de razón de deuda expuesto en el “Cuadro 2 de razón de deuda”, lo que permite confirmar que el banco está utilizando bastantes pasivos para la generación de sus activos, lo cual se demuestra el indicador de razón de deuda de casi un 63% para el 2016; pero, es importante tener claro que por el tipo de actividad analizada, la estrategia está en la obtención de pasivo a un porcentaje de menor costo al que coloca el activo (margen financiero) y con esto genera utilidades en su negocio. Lo importante es, que si bien es cierto el pasivo ha aumentado, el activo total del banco también se encuentra en aumento, lo que demuestra que el pasivo se está utilizando para la

generación de más activos, lo cual es la razón de ser y también demuestra que el margen de intermediación financiero le permite poder hacer frente a su pasivo y generar utilidades por medio de sus activos al final del periodo; para este caso, se puede evidenciar como tanto el activo total como el que viene de colocación de crédito ha crecido año con año, a través de financiamiento con captaciones, las cuales tienen menor costo que optar por créditos en el sistema financiero nacional.

En cuanto al patrimonio, el banco ha mantenido cifras muy parecidas a lo largo de los años en análisis, donde para el 2015 se presentó un aumento del 4,8% y para el 2016 un aumento del 13,3%; estos son resultados de la capitalización de utilidades de periodos anteriores. El capital está conformado tanto por acciones comunes como preferentes, las cuales están distribuidas de la siguiente forma:

Cuadro 9: Conformación del patrimonio

INDICADORES	2016	2015	2014
Acciones comunes	₡16.744.153.597	₡13.956.115.147	₡13.005.439.816
Acciones preferentes	₡6.937.747.500	₡6.937.747.500	₡6.937.747.500
TOTAL	₡23.681.901.097	₡20.893.862.647	₡19.943.187.316
Acciones comunes %	**71%**	**67%**	**65%**
Acciones preferentes %	**29%**	**33%**	**35%**

Fuente: Elaboración propia, 2017

La suficiencia patrimonial ha presentado números importantes en donde se ha encontrado en los porcentajes establecidos, para el corte del 2016, la suficiencia alcanzó un 12%, lo cual hace que se encuentre muy por encima del límite normativo establecido el cual es de un 10%.

Como se habló anteriormente en forma general, un indicador importante por mostrar es el que permite de forma general medir el rendimiento de las funciones realizadas por el banco,

midiendo la eficiencia en la colocación de recursos captados, también conocido como el margen de intermediación financiera; esto permite conocer la diferencia entre lo que cobró por prestar dinero y servicios, con lo que debió pagar por la captación de dinero que el banco realiza. Para esto, SUGEF muestra los resultados que se deben obtener y con esto la calificación que se le debe otorgar al banco, los cuales son:

- Normal: cuando el resultado del indicador es ≥ a 0,95 veces.
- Nivel 1: cuando el resultado es ≥ a 0,85 veces pero ≤ a 0,95 veces.
- Nivel 2: cuando el resultado es ≥ a 0,75 veces pero ≤ a 0,85 veces.
- Nivel 3: cuando el resultado es ≤ a 0,75 veces.

Los resultados obtenidos por la institución en estudio en cuanto a este indicador son:

Cuadro 10: Rendimiento de actividades

INDICADORES	2016	2015	2014
Activo productivo de intermediacion financiera	₡389.471.259.465	₡349.714.021.448	₡274.375.931.703
pasivo con costo	₡257.452.081.000	₡183.585.920.000	₡119.770.788.000
TOTAL (# de veces)	**1,51**	**1,90**	**2,29**

Fuente: Elaboración propia, 2017

En cuanto a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la empresa ha venido bajando su capacidad para hacer frente a los pasivos; sin embargo, se encuentra en un nivel normal porque tiene para cubrir en más de una vez sus pasivos con respecto a sus activos, esto a pesar de que en temas pasivos si han crecido bastante; así, se puede concluir que el aumento de sus pasivos ha sido utilizado para hacer crecer los activos, ya que si no fuese así y no aumentara el activo, actualmente no estaría cubriendo los pasivos con los activos que tiene el banco.

Por otra parte, en cuanto al estado de resultados del banco en estudio, se puede concluir que los gastos financieros consumen más del 50% del monto de ingresos proveniente de las actividades de inversión y colocaciones de créditos, el cual a su vez está concentrado por el costo que tienen las obligaciones con el público, donde estas representa el 70% del costo total que tiene el banco en cada periodo.

Sin duda alguna se puede determinar que para el 2016, del total de ingresos, un 84,4% es proveniente de la cartera de crédito, cifra que ha venido en aumento, ya que para el 2015, representaba un 83,5% y, para el 2014, un 34,1%, cifra que para el 2014 se ve afectada por el rubro de diferencial cambiario. En cuanto a los gastos la cifra de obligaciones con el público para el 2016 representa el 66% del gasto financiero y para el 2015 representó el 69,4%; para el 2014 el estado de resultados se ve afectado por la partida de diferencial cambiario, el cual fue anteriormente explicado en la razón de margen de utilidad bruta.

Lo descripto anteriormente permite concluir que el banco si ha estado utilizando la estrategia de financiamiento a menor costo (captación) para el financiamiento de su operación diaria; con esto, se apuesta a generar ganancia por medio de la intermediación financiera que obtiene al recibir dinero y a su vez colocarlo,; así, el banco debe estar seguro de contar con la capacidad para tener mercado para colocar el dinero ya que si queda ocioso no permite generar ganancia, es por esto que la administración comenta que como parte de esta estrategia, para el 2017 están iniciando el proyecto de entrar en la colocación de crédito en mayor cantidad al sector micro empresario, el cual siempre ha estado presente pero en cantidades mucho menores.

De manera general, el banco está presentado salidas de dinero que hacen que su utilidad del periodo se afecte; a nivel de estado de resultados, el más notable es el rubro de gastos administrativos, el cual tiene un porcentaje de participación importante, su principal componente es la cancelación de salarios, entendible ya que actualmente el banco cuenta con una planilla de alrededor de 500 colaboradores para darle soporte a los servicios que ofrecen.

Para ir finalizando este análisis, es importante que el banco realice los cálculos para conocer el rendimiento que se está teniendo sobre los elementos que cuenta para la realización de su actividad entre los que se encuentra los activos y el capital aportado por parte de los socios, con el fin de conocer cuál de los elementos es el mejor utilizado para la actividad diaria, así como en caso de que se cuenta con resultados negativos poder terminar si se cuenta con algún tipo de ineficiencia en la inversión o se está teniendo altos costos de producción.

Una de las razones que nos permite evidenciar esto en forma numérica es la razón de rendimiento sobre el capital, la cual muestra las siguientes cifras:

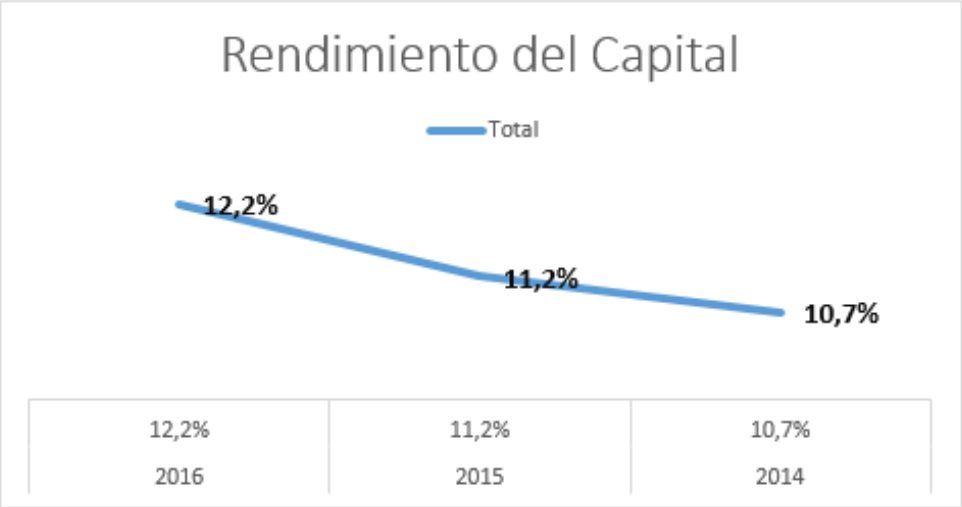
Cuadro 11: Rendimiento sobre capital

Razón	Cálculo	2016	2015	2014
Rendimiento sobre el capital	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Social}}$	12.2%	11.2%	10.7%

Fuente: Elaboración propia, 2017

Con el rendimiento sobre el capital se obtiene el rendimiento alcanzado sobre la inversión de los accionistas; es decir, cuánto ganaron por su aporte. En el caso de la institución en análisis, se puede observar un comportamiento al alza en cuanto al rendimiento, entre las causas que llevan a este resultado está el aumento en la utilidad neta que se ha venido dando en los dos últimos años, así como que el capital no ha presentado grandes aumentos, lo que demuestra que el banco ha logrado un mayor rendimiento para sus accionistas sin que estos tengas que optar por grande sumas de inversión. Este es un resultado positivo para la institución, ya que muestra que esta de alguna manera generando mayores utilidades ya sea por la eficiencia en los costos o por el crecimiento en ventas, para este caso, el crecimiento en los ingresos financieros provenientes de la colocación de créditos.

Gráfico 8: Rendimiento sobre el capital



Fuente: Elaboración propia, 2017

Cuadro 12: Rotación de los activos

Razón	Cálculo	2016	2015	2014
Rotación de activos	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$	6,5 v	6,4 v	16 v

Fuente: Elaboración propia, 2017

Con la rotación de activos se permite observar cuántos o logra colocar el banco para la generación de ingresos, esto a su vez evidencia la eficiencia o ineficiencia que el banco tiene para la recuperación de la inversión, ya que una ineficiencia en el manejo de la inversión genera que las ventas disminuyan porque puede que se esté colocando en activos no productivos para el empresa.

Para este caso se puede notar como el banco tiene un buen uso de la inversión, lo dicho se puede confirmar al ver el balance general en el cual cerca del 70% de los activos del banco están

compuestos por la cartera de crédito, esto representa la razón de ser de las instituciones que realizan intermediación financiera. Sin embargo, si se realiza la comparación de los resultados de la rotación de activos (cuadro número 14 de la presente investigación) y los resultados del margen de utilidad neta (cuadro número 5 de la presente investigación) se puede concluir que el indicador de la utilidad neta no es tan alto en comparación a lo que dicta la razón de rotación de activos, la cual presenta resultados bastante buenos. Lo anterior permite concluir que si bien en cierto hay un buen manejo de la inversión, el banco está presentando problemas para la recuperación de la cartera de crédito, esto se confirma al ver el aumento que se viene dando en los créditos vencidos y en cobro judicial, lo que hace que a pesar del aumentos en la colocación de cartera de crédito, al haber aumento en la morosidad, no se permita grandes aumentos en los ingresos por crédito; adicionalmente, el banco está incurriendo en altos costos operativos que hacen que la utilidad final sea muy baja en comparación con los activos que cuenta el banco.

En cuanto la rentabilidad del banco en general, tomando en cuenta el rendimiento del activo y del patrimonio, se obtienen los siguientes resultados:

	Dic-16	Dic-15	Dic-14
RENTABILIDAD			
Rendimiento de Activo Productivo Promedio (ROA)	0,9%	0,9%	1,0%
Rendimiento del Patrimonio Promedio (ROE)	9,6%	8,3%	8,1%

Fuente: Elaboración propia, 2017

En relación con los datos indicados anteriormente, se cuenta con un Rendimiento Sobre el Activo con cifras muy bajas, ya que a lo largo de los años no ha logrado superar el 1% de rendimiento; esto es aceptable al tratarse de una entidad financiera se debe recordar posee muchos activos, no recuperables en el corto plazo, al contrario, son plazos de 3 años y pueden llegar hasta los 20 años, lo que tiene como consecuencia que al comparar la cantidad de activos con la utilidad, da porcentajes muy bajos.

Esta situación es normal entre las instituciones que realizan intermediación financiera ya que cuentan con carteras de créditos muy amplias y recuperaciones más lentas, revisando el promedio de las variables con otros bancos, se afirma que el banco en estudio se encuentra dentro del margen promedio, ya que esta porcentaje actualmente anda entre 0,60% y 1,10%.

A continuación se adjunta el balance general de la institución en estudio, así como, el estado de resultado de donde fue realizado el análisis del presente trabajo.

Cuadro 13: Balance General de Institución financiera en estudio (ACTIVOS)

Balance de Situación	Dic-16		Dic-15		Dic-14		Dic-13		Variación Relativa PERIODOS		
	AUDITADOS	Estru %	AUDITADOS	Estru %	AUDITADOS	Estru %	AUDITADOS	Estru %	Dic-16	Dic-15	Dic-14
ACTIVOS											
Disponibilidades	**60.184.995**	**14,7%**	**46.296.800**	**12,6%**	**37.773.230**	**13,0%**	**26.442.240**	**11,6%**	**30,0%**	**22,6%**	**42,9%**
Inversiones Temporales	**50.749.599**	**12,4%**	**50.851.907**	**13,9%**	**30.806.022**	**10,6%**	**26.818.673**	**11,7%**	**-0,2%**	**65,1%**	**14,9%**
Valores negociables	281.720	0,6%	1.094.640	2,2%	4.744.738	15,4%	2.607.831	9,7%	-74,3%	-76,9%	81,9%
Disponibles para la venta	50.025.199	98,6%	49.428.243	97,2%	25.904.022	84,1%	23.940.027	89,3%	1,2%	90,8%	8,2%
Mantenidas hasta el vencimiento	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Productos	442.681	0,9%	329.024	0,6%	157.262	0,5%	270.815	1,0%	34,5%	109,2%	-41,9%
Estimación Inversiones Temporales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Cartera Crédito Neta	**280.321.460**	**68,5%**	**253.082.382**	**69,0%**	**206.095.218**	**70,9%**	**161.815.527**	**70,7%**	**10,8%**	**22,8%**	**27,4%**
Vigentes	271.305.347	96,8%	245.840.921	97,1%	202.854.390	98,4%	158.063.486	97,7%	10,4%	21,2%	28,3%
Vencidos	7.618.666	2,7%	7.144.903	2,8%	3.630.633	1,8%	4.124.660	2,5%	6,6%	96,8%	-12,0%
Cobro judicial	4.147.893	1,5%	2.012.185	0,8%	682.687	0,3%	929.563	0,6%	106,1%	194,7%	-26,6%
Productos	1.612.327	0,6%	1.309.642	0,5%	1.061.030	0,5%	888.090	0,5%	23,1%	23,4%	19,5%
Estimación Cartera	-4.362.772	-1,6%	-3.225.269	-1,3%	-2.133.522	-1,0%	-2.190.272	-1,4%	35,3%	51,2%	-2,6%
Otras cuentas por cobrar	**1.517.195**	**0,4%**	**1.151.204**	**0,3%**	**1.181.108**	**0,4%**	**1.957.395**	**0,9%**	**31,8%**	**-2,5%**	**-39,7%**
Cuentas por Cobrar con relacionadas	674.683	44,5%	245.995	21,4%	376.847	31,9%	1.165.027	59,5%	174,3%	-34,7%	-67,7%
Otras cuentas por cobrar	931.533	61,4%	1.151.422	100,0%	1.069.531	90,6%	1.024.823	52,4%	-19,1%	7,7%	4,4%
Estimación CXC	-89.021	-5,9%	-246.212	-21,4%	-265.271	-22,5%	-232.455	-11,9%	-63,8%	-7,2%	14,1%
Bienes realizables Netos	**598.883**	**0,1%**	**85.992**	**0,0%**	**1.021.590**	**0,4%**	**1.026.926**	**0,4%**	**596,4%**	**-91,6%**	**-0,5%**
Bienes realizables brutos	861.185	143,8%	132.072	153,6%	2.786.428	272,8%	2.293.376	223,3%	552,1%	-95,3%	21,5%
Estimación bienes realizables	-262.301	-43,8%	-46.080	-53,6%	-1.764.838	-172,8%	-1.266.450	-123,3%	469,2%	-97,4%	39,4%
Inversiones Permanentes	**18.352**	**0,0%**	**18.352**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0,0%**	---	---
Entidades Financieras del exterior	0	0,0%	0	0,0%	0	---	0	---	---	---	---
Valores públicos y entidades del país	0	0,0%	0	0,0%	0	---	0	---	---	---	---
Otros títulos valores	0	0,0%	0	0,0%	0	---	0	---	---	---	---
Participación en otras empresas	18.352	100,0%	18.352	100,0%	0	---	0	---	0,0%	---	---
Productos	0	0,0%	0	0,0%	0	---	0	---	---	---	---
Estimación Inversiones Permanentes	0	0,0%	0	0,0%	0	---	0	---	---	---	---
Propiedad, mobiliario y equipo en Uso	**7.097.860**	**1,7%**	**7.080.488**	**1,9%**	**7.177.741**	**2,5%**	**6.481.899**	**2,8%**	**0,2%**	**-1,4%**	**10,7%**
Otros Activos	**8.597.843**	**2,1%**	**8.113.742**	**2,2%**	**6.606.491**	**2,3%**	**4.245.018**	**1,9%**	**6,0%**	**22,8%**	**55,6%**
TOTAL ACTIVOS	**409.086.188**	**100,0%**	**366.680.867**	**100,0%**	**290.661.399**	**100,0%**	**228.787.678**	**100,0%**	**11,6%**	**26,2%**	**27,0%**

Cuadro 14: Balance General de Institución financiera en estudio (PASIVOS)

BALANCE DE SITUACION	Dic-16	%	Dic-15	%	Dic-14	%	Dic-13	%	Dic-16	Dic-15	Dic-14
PASIVO CON COSTO											
Obligaciones con el Público (Captaciones)	**257.452.081**	**62,9%**	**183.585.920**	**50,1%**	**119.770.788**	**41,2%**	**103.895.729**	**45,4%**	**40,2%**	**53,3%**	**15,3%**
Cuentas corrientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Cuentas ahorro	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Captaciones a la Vista	84.664.230	32,9%	68.456.520	37,3%	32.031.501	26,7%	27.968.129	26,9%	23,7%	**113,7%**	**14,5%**
Captaciones a plazo	166.630.952	64,7%	113.560.620	61,9%	85.863.431	71,7%	74.341.383	71,6%	46,7%	**32,3%**	**15,5%**
Cargos Financieros por pagar	1.935.185	0,8%	1.013.610	0,6%	716.542	0,6%	1.150.836	1,1%	90,9%	**41,5%**	**-37,7%**
Otras obligaciones con el público	4.221.714	1,6%	555.171	0,3%	1.159.313	1,0%	435.381	0,4%	660,4%	**-52,1%**	**166,3%**
Otras Obligaciones Financieras	**114.640.463**	**28,0%**	**150.030.806**	**40,9%**	**139.990.008**	**48,2%**	**97.548.349**	**42,6%**	**-23,6%**	**7,2%**	**43,5%**
Sobregiro	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Obligaciones financieras a la vista	1.203.971	1,1%	341.044	0,2%	366.299	0,3%	518.254	0,5%	253,0%	-6,9%	-29,3%
Obligaciones pacto recompra	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Obligaciones financieras a plazo	15.218.509	13,3%	80.623.757	53,7%	71.559.337	51,1%	51.154.547	52,4%	-81,1%	12,7%	39,9%
Otras Obligaciones con entidades	85.454.240	74,5%	60.827.294	40,5%	59.225.297	42,3%	37.604.367	38,5%	40,5%	2,7%	57,5%
Cargos Financieros por pagar	842.416	0,7%	1.164.076	0,8%	1.239.374	0,9%	717.378	0,7%	-27,6%	-6,1%	72,8%
Obligaciones Subordinadas	11.921.327	10,4%	7.074.635	4,7%	7.599.701	5,4%	7.553.803	7,7%	68,5%	-6,9%	0,6%
Otras Entidades No financieras del exterior	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Oblig.Conver.Capital (Acciones-Titulos)	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	---	---	---
Otras Cuentas por Pagar y Provisiones	**3.037.059**	**0,7%**	**2.024.588**	**0,6%**	**1.783.647**	**0,6%**	**1.670.554**	**0,7%**	**50,0%**	**13,5%**	**6,8%**
Otros Pasivos	**2.663.241**	**0,7%**	**1.998.245**	**0,5%**	**1.778.778**	**0,6%**	**328.695**	**0,1%**	**33,3%**	**12,3%**	**441,2%**
TOTAL PASIVOS	**377.792.844**	**92,4%**	**337.639.560**	**92,1%**	**263.323.221**	**90,6%**	**203.443.327**	**88,9%**	**11,9%**	**28,2%**	**29,4%**
PATRIMONIO											
Capital Social	**23.681.901**	**5,8%**	**20.893.863**	**5,7%**	**19.943.187**	**6,9%**	**19.943.187**	**8,7%**	**13,3%**	**4,8%**	**0,0%**
Ordinario	23.681.901	100,0%	20.893.863	100,0%	19.943.187	100,0%	19.943.187	100,0%	13,3%	4,8%	0,0%
Preferente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	---	---	---
Reservas Patrimoniales y Ajustes al Patrimonio	**5.017.889**	**1,2%**	**4.807.406**	**1,3%**	**4.527.221**	**1,6%**	**3.706.776**	**1,6%**	**4,4%**	**6,2%**	**22,1%**
	0	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	---	---	---
Utilidades Retenidas	**0**	**0,0%**	**1.225.195**	**0,3%**	**950.675**	**0,3%**	**492.008**	**0,2%**	**-100,0%**	**28,9%**	**93,2%**
Resultado del Período	**2.593.554**	**0,6%**	**2.114.844**	**0,6%**	**1.917.095**	**0,7%**	**1.202.380**	**0,5%**	**22,6%**	**10,3%**	**59,4%**
TOTAL PATRIMONIO	**31.293.344**	**7,6%**	**29.041.307**	**7,9%**	**27.338.179**	**9,4%**	**25.344.351**	**11,1%**	**7,8%**	**6,2%**	**7,9%**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**409.086.188**	**100,0%**	**366.680.867**	**100,0%**	**290.661.399**	**100,0%**	**228.787.678**	**100,0%**	**11,6%**	**26,2%**	**27,0%**

Cuadro 15: Estado de Resultados de Institución financiera en estudio

ESTADO DE RESULTADOS	Dic-16	%	Dic-15	%	Dic-14	%	Dic-13	%	Dic-16	Dic-15	Dic-14
									12	12	12
INGRESOS FINANCIEROS	**26.755.695**	**100,0%**	**23.633.688**	**100,0%**	**48.378.945**	**100,0%**	**23.206.836**	**100,0%**	**13,2%**	**-51,1%**	**108,5%**
Por inversiones en valores y disponibilidades	2.267.253	8,5%	1.754.589	7,4%	1.380.397	2,9%	1.123.439	4,8%	29,2%	27,1%	22,9%
Por cartera de Crédito	22.582.945	84,4%	19.724.429	83,5%	16.491.887	34,1%	13.103.612	56,5%	14,5%	19,6%	25,9%
Diferencial Cambiario	984.906	3,7%	8.295	0,0%	29.788.602	61,6%	6.860.736	29,6%	11773,2%	-100,0%	334,2%
Ajuste por Intrumentos financieros	507.938	1,9%	1.703.812	7,2%	309.564	0,6%	1.610.248	6,9%	-70,2%	450,4%	-80,8%
Otros	412.654	1,5%	442.563	1,9%	408.495	0,8%	508.801	2,2%	-6,8%	8,3%	-19,7%
GASTOS FINANCIEROS	**15.748.587**	**58,9%**	**13.199.687**	**55,9%**	**39.458.958**	**81,6%**	**16.347.661**	**70,4%**	**19,3%**	**-66,5%**	**141,4%**
Por Obligaciones con el Público	10.394.397	66,0%	9.155.452	69,4%	7.286.233	18,5%	6.764.877	41,4%	13,5%	25,7%	7,7%
Por Obligaciones Financieras	4.065.555	25,8%	3.319.963	25,2%	2.637.597	6,7%	1.988.955	12,2%	22,5%	25,9%	32,6%
Diferencial Cambiario	0	0,0%	0	0,0%	27.753.530	70,3%	7.012.054	42,9%	---	-100,0%	295,8%
Ajuste por Intrumentos financieros	410.632	2,6%	9.810	0,1%	1.181.882	3,0%	6.918	0,0%	4086,0%	-99,2%	16985,1%
Otros	878.003	5,6%	714.463	5,4%	599.717	1,5%	574.857	3,5%	22,9%	19,1%	4,3%
RESULT FINANC BRUTO	**11.007.108**	**41,1%**	**10.434.001**	**44,1%**	**8.919.987**	**18,4%**	**6.859.175**	**29,6%**	**5,5%**	**17,0%**	**30,0%**
Estimación de deterioro de activos	1.982.222	7,4%	1.593.897	6,7%	653.348	1,4%	1.497.264	6,5%	24,4%	144,0%	-56,4%
Recuperación Activos Financieros o dismin estimaciones	640.067	2,4%	503.178	2,1%	684.842	1,4%	439.415	1,9%	27,2%	-26,5%	55,9%
RESULTADO FINANCIERO NETO	**9.664.953**	**36,1%**	**9.343.283**	**39,5%**	**8.951.480**	**18,5%**	**5.801.326**	**25,0%**	**3,4%**	**4,4%**	**54,3%**
INGRESOS OPERAT DIV	**8.922.570**	**33,3%**	**7.325.575**	**31,0%**	**8.076.617**	**16,7%**	**7.082.256**	**30,5%**	**21,8%**	**-9,3%**	**14,0%**
Comisiones por servicios	3.761.067	42,2%	3.301.822	45,1%	2.861.449	35,4%	2.557.888	36,1%	13,9%	15,4%	11,9%
Por bienes realizables	24.138	0,3%	108.494	1,5%	503.374	6,2%	1.426.214	20,1%	-77,8%	-78,4%	-64,7%
Otros ingresos operativos	5.137.365	57,6%	3.915.259	53,4%	4.711.794	58,3%	3.098.155	43,7%	31,2%	-16,9%	52,1%
GASTOS OPERAT DIV	**7.485.589**	**28,0%**	**7.198.740**	**30,5%**	**7.331.387**	**15,2%**	**4.700.861**	**20,3%**	**4,0%**	**-1,8%**	**56,0%**
Comisiones por servicios	753.970	10,1%	766.690	10,7%	794.241	10,8%	634.210	13,5%	-1,7%	-3,5%	25,2%
Por bienes realizables	463.140	6,2%	601.071	8,3%	1.336.419	18,2%	1.481.703	31,5%	-22,9%	-55,0%	-9,8%
Otros gastos operativos	6.268.479	83,7%	5.830.979	81,0%	5.200.728	70,9%	2.584.948	55,0%	7,5%	12,1%	101,2%
RESULTADO OPERATIVO BRUTO	**11.101.934**	**41,5%**	**9.470.117**	**40,1%**	**9.696.710**	**20,0%**	**8.182.721**	**35,3%**	**17,2%**	**-2,3%**	**18,5%**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	**7.732.666**	**28,9%**	6.963.900	**29,5%**	**7.146.029**	**14,8%**	**6.838.734**	**29,5%**	**11,0%**	**-2,5%**	**4,5%**
RESULTADO OPERATIVO ANTES IMPUESTO	**3.369.268**	**12,6%**	**2.506.218**	**10,6%**	**2.550.681**	**5,3%**	**1.343.987**	**5,8%**	**34,4%**	**-1,7%**	**89,8%**
Ingresos extraordinarios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Gastos extraordinarios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
Gastos de ejercicios anteriores	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
RESULT ANTES IMP Y PARTIC	**3.369.268**	**12,6%**	**2.506.218**	**10,6%**	**2.550.681**	**5,3%**	**1.343.987**	**5,8%**	**34,4%**	**-1,7%**	**89,8%**
RESERVAS Y OTRAS PARTICIPACIONES	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	---	---	---
PARTICIPACION SOBRE UTILIDAD	168.463	0,6%	125.311	0,5%	127.938	0,3%	70.315	0,3%	34,4%	-2,1%	82,0%
Impuesto de renta	319.078	1,2%	31.081	0,1%	292.638	0,6%	-62.305	-0,3%	926,6%	-89,4%	-569,7%
RESULTADO NETO DEL PERIODO	**2.881.727**	**10,8%**	**2.349.826**	**9,9%**	**2.130.105**	**4,4%**	**1.335.978**	**5,8%**	**22,6%**	**10,3%**	**59,4%**

Análisis de entrevistas

En este apartado se realizará un análisis de las encuestas, es importante tomar en cuenta que se cuenta con dos tipos de encuestas que son: internas y externas. La parte interna se conforma por las personas que manejan de forma constante el modelo de análisis, así como, a las personas que conforme a los resultados obtenidos toman la decisión de aprobar o rechazar un crédito. Adicionalmente se contó con una encuesta externa realizada de forma aleatoria a distintos clientes del banco con el fin de conocer su opinión y perspectiva sobre todo el proceso para la solicitud de un crédito así como sus resultados.

Para iniciar con este apartado, se comenzara haciendo el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta interna aplicada a los colaboradores del banco en estudio que trabajan de forma directa con el modelo ya sea para realizar el análisis así como la toma de decisión final.

3-**¿Conoce usted el porcentaje de la morosidad de la cartera de crédito del banco?**

Ante esta consulta, el 100% de los entrevistados asegura no conocer al dato de la morosidad que el banco está presentando periodo a periodo; además, un dato curioso es que dentro de los encuestados se encuentran jefes de áreas de análisis, quienes comentan no tener claro el monto exacto ni su porcentaje de participación ante el activo total del banco.

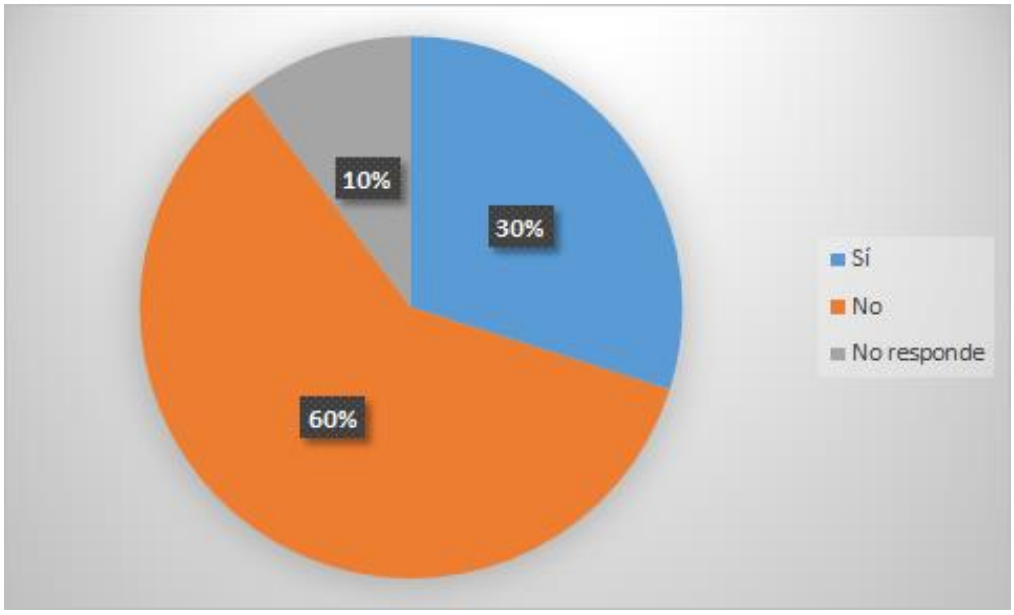
Este es un dato bastante preocupante y negativo, ya que resulta indispensable que las personas responsables de evitar que un cliente caiga en mora por medio de sus análisis de crédito, conozcan el porcentaje de morosidad que tiene el banco y su afectación final en las utilidades, para la creación de conciencia en la importancia del trabajo que desarrollan especialmente, evitando que la morosidad aumente.

4-**¿Cómo considera el porcentaje de la morosidad que actualmente se maneja en la institución?**

Ante esta consulta, no se cuenta con ningún tipo de respuesta ya que se encontraba ligada con la pregunta anterior, y al desconocer el monto de la morosidad, no se puede dar criterio de cómo lo considera.

5-**En su opinión ¿Utilizar la herramienta del modelo de crédito de Mipymes bastaría para tomar la decisión de aprobar o rechazar un crédito?**

Gráfico 1: Es suficiente el modelo de crédito



Fuente: Elaboración propia

Las respuestas ante esta pregunta son bastantes variadas; sin embargo, mantiene mayor peso por parte de las personas que creen que no es suficiente el modelo para la toma de decisión

y, de aquí, nace la inquietud de conocer las deficiencias del modelo que llevan a que no sea suficiente para la toma de una decisión.

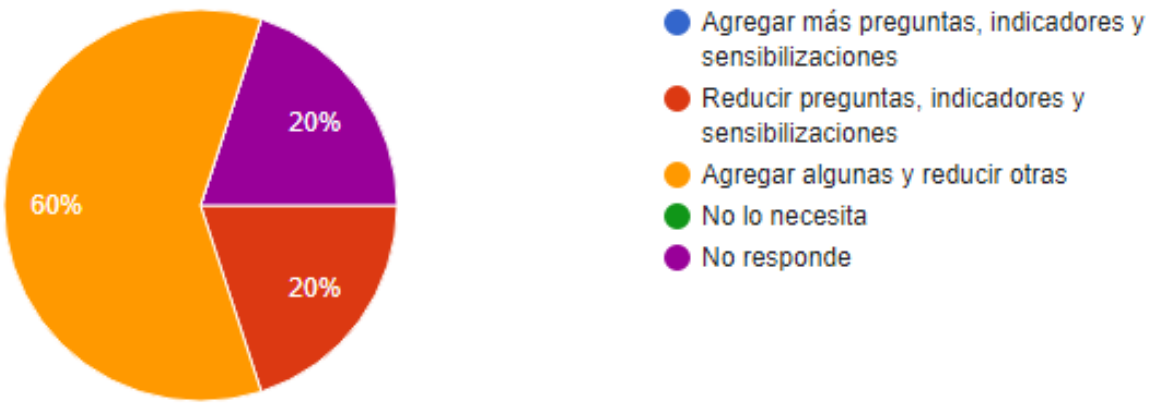
- Si su respuesta a la pregunta anterior es: que no es suficiente, por favor indique ¿Por qué lo considera así?

Al ser esta pregunta abierta, las respuestas obtenidas son distintas por lo cual no se puede tabular; debido a esto, se detallan las respuestas mencionadas al motivo por el cual no se debe considerar únicamente el modelo para la toma de decisiones:

- Es importante conocer las características cualitativas de la empresa y el mercado al que se dirigen cuando se trata de empresas que están realizando un giro importante y, el modelo, castiga mucho el riesgo proveniente al cambio en línea de productos, aunque el analista considere que es positivo para la empresa debido al mercado al que se dirige, en los estados financieros no se refleja.
- El modelo no siempre se adapta a los diferentes tipos de clientes que hay en el sector Mipymes; por ejemplo, hay empresas muy pequeñas en que el modelo de crédito las castiga muy duro por tener ventas pequeñas, las cuales son normales para tamaño de empresa.
- El modelo de crédito no considera el tipo de garantía que se esté aportando, ya que hay garantías mucho más liquidas que otras, lo que hace que el riesgo del crédito disminuya la aportación de garantías productivas, lo que asegura que el cliente no desea por ningún motivo perder el activo que está dando.
- El modelo no toma en consideración los factores mitigantes que se le comentan como justificación de alguna baja ponderación; además, siempre es de importancia conocer al cliente ante situaciones como atrasos en el Comportamiento de Pago Histórico, adicional que hay información que únicamente conversando con el cliente se dan cuenta.
- El modelo no toma en consideración aspectos que el analista considera al realizar comparaciones de los resultados con empresas parecidas en la misma industria.

6- **Si tuviera la autorización de realizar algún cambio en el modelo de crédito actual, en relación al nivel de información que considera ¿Por qué optaría?**

Gráfico 2: Cambio en el modelo de crédito



Fuente: Elaboración propia, 2017

Dentro de las opciones que tuvieron mayor peso se encuentra la de agregar algunos indicadores y, a su vez, la de quitar algunos indicadores, lo cual sustenta la respuesta de que el modelo por sí solo no es capaz de generar una respuesta completa para tomar una decisión basado en él.

-Si su respuesta anterior fue de agregar o reducir, explique ¿Por qué tipo de información optaría?

Ante la pregunta anterior las personas que contestaron de forma positiva al reducir o agregar información, mencionan las siguientes opciones:

- Debido al mercado pymes, considero que el estudio es muy extenso con parámetros muy altos en relación a las características de mercado; por ejemplo, considera un Fuera de

Calificación Automática (FCA) a un cliente que tiene menos de 4 años de operación, el cual algunos de los cliente tienen cerca de 4 años y gracias a que les ha ido tan bien desean un crédito para capital de trabajo, sin embargo el modelo lo castiga.

- Agregar algún tipo de indicador que permita calificar la utilización de los fondos que el cliente desea adquirir por medio del crédito, ya sea para beneficio operativo del cliente o para indicar que no se está de acuerdo con la utilización de los fondos.
- Eliminar el indicador de si el cliente posee bienes inmuebles a sus nombres, ya que si no se van a aportar como garantía son de poco interés para el estudio de crédito.
- Algún tipo de control cruzado que diga si algo de la información en la parte de selección es exagerada por algún tipo de error en la selección, por ejemplo por error al elegir el tipo de moneda, o que se haga selección de alternativas que sean contradictorias. Esto porque hay estudio de compañeros que al leerlos se encuentran contradicciones y al preguntar son errores humanos de selección.
- Se podría considerar una mayor relevancia al flujo de caja proyectado porque algunos planes de inversión (como por ejemplo leasing) tiene efecto directamente sobre el costo o gasto y por ende sobre el margen operativo; sin embargo el anexo #7 no permite modificar el % de CMV o el % GV sobre las ventas, únicamente se considera el incremento de los ingresos y la deuda para efecto de cálculo de capacidad de pago según modelo de riesgo cambiario.

7-**¿Cuáles son los aspectos que se considera podrían contribuir a mejorar el modelo y por ende el análisis? (puede ser tan amplio como lo necesite)**

- Mayor relevancia al flujo de caja proyectado. Actualmente el área de análisis Mipymes utiliza poco esta herramienta y considero que es útil y enriquecería mejor el análisis, principalmente en algunos casos específicos como por ejemplo constructoras o empresas que licitan, entre otros, donde los ingresos y el margen bruto varía en un período.
- Hacer un modelo de crédito que sea exclusivo para los créditos de leasing o de menor monto ya establecido, hacer que ciertos datos como el de periodo medio de cobro, de pago

y de inventario se complete de forma automática con los datos que obtiene del spread financiero.

- Que siempre, para los análisis, las visitas al cliente sean parte del proceso y que se realicen en el lugar donde se hace la operativa diaria de la empresa ya que permite al analista un conocimiento más amplio y certero del cliente.
- Que el modelo de manera sistemática pueda generar distintos escenarios que permitan ofrecer al cliente opciones que se adapten a sus necesidades y no tener que estar probando en cuanto a plazos, cuotas, primas y demás (dar opciones al cliente).
- Que el modelo permita cambiar los FCA directos al contar con algún tipo de justificación importante que revelen que ese indicador se ve perjudicado por alguna situación especial que afecto dicho periodo.
- Que el modelo no pida el porcentaje de utilización de las líneas de crédito, sino que tome el 100% de la línea, ya que es una posibilidad de financiamiento ya aprobado.
- Que el modelo contara con algún tipo de indicadores internos que promedien ciertas tendencias de la economía; con esto, al obtener el resultado del cliente en análisis el mismo modelo haga la comparación con empresas y de alerte ante resultados muy distintos a empresas similares.

8-**¿Conoce de razones que llevan a un cliente a caer en mora a pesar de que el modelo refleje que cuenta con la capacidad de pago para hacer frente a las obligaciones?**

Gráfico 3: motivo de incumplimiento

Fuente: Elaboración propia, 2017

Ante esta pregunta las personas entrevistadas comentan que cada cliente, al momento del incumplimiento, tiene distintas versiones para la justificación a su atraso; sin embargo, hay factores que se salen de las manos por parte del proceso de análisis y que al largo plazo representan una fuerte posibilidad de que el solicitante presente mora, dentro de las mencionadas se pueden encontrar:

- Hay situaciones inesperadas que no se pueden contemplar con el modelo, ejemplo una separación de socios, inflación de la economía, tasas de interés, pérdida de empleo para el caso de personas físicas que laboran para otra empresa.
- El solicitante adquiere mayor deuda al mismo tiempo que se está analizando la solicitud de crédito en el banco, por lo que al final el cliente tiene dos aprobaciones en entidades financieras distintas.
- El comité de crédito tiene un apetito de riesgo mayor para clientes con préstamos de sumas importantes, lo que hace poner en riesgo la capacidad de pago al sobrecargar a un cliente de crédito.

- Colocación de créditos que sobre pasan los límites internos de grupos vinculados, lo que aumenta el riesgo de morosidad, ya que si una de las empresas caen en problemas las demás se ven afectadas.
- Colocación de crédito a empresas que en estados financieros reflejan mucho movimiento de dinero entre cuentas de empresas relacionadas, lo que puede generar inflación en los números reales de la empresa.
- Dentro de otras opciones mencionadas y que tiene menos peso se encuentran: el poco potencial de crecimiento percibido por el analista, ingreso de competencia fuerte que afecte las ventas, malas decisiones para la realización de proyectos por parte del cliente que hacen que afecte el ingreso de dinero esperado, empresas que tienen concentración de clientes y/o proveedores.

9-**Si se le solicitara una recomendación para mejorar la calidad del proceso completo de crédito ¿Qué recomendaría?**

Ante la pregunta anterior las personas encuestadas contestaron sobre opciones para mejorar la calidad del proceso y se indicó:

- Realizar estudios y visitas de seguimiento a los clientes para validar que el uso del financiamiento sea el correcto.
- Que se cuente con toda la información necesaria para la realización del análisis y que a más tardar los pendientes se cumplan en la visita.
- Los plazos de desembolsos a veces son tardíos con respecto a la fecha del análisis, por lo cual el cliente puede adquirir mayor deuda que no está contemplado en la capacidad de pago a la fecha del análisis y no se considera posteriormente en la formalización (lo anterior debería generar una alerta).
- Que haya mayor comunicación entre el analista y el ejecutivo del caso para evitar solicitar documentación doble al cliente y así evitar molestias.
- Que la unidad de análisis no solo rechace un crédito, sino que adicional, tenga la capacidad de generar distintas opciones o escenarios que se le puede ofrecer al cliente.

- Asegurar un adecuado control para el cumplimiento de las recomendaciones adicionales solicitadas por la unidad de análisis.
- Tiempos más agiles para la presentación de los casos a comité de crédito para su aprobación.

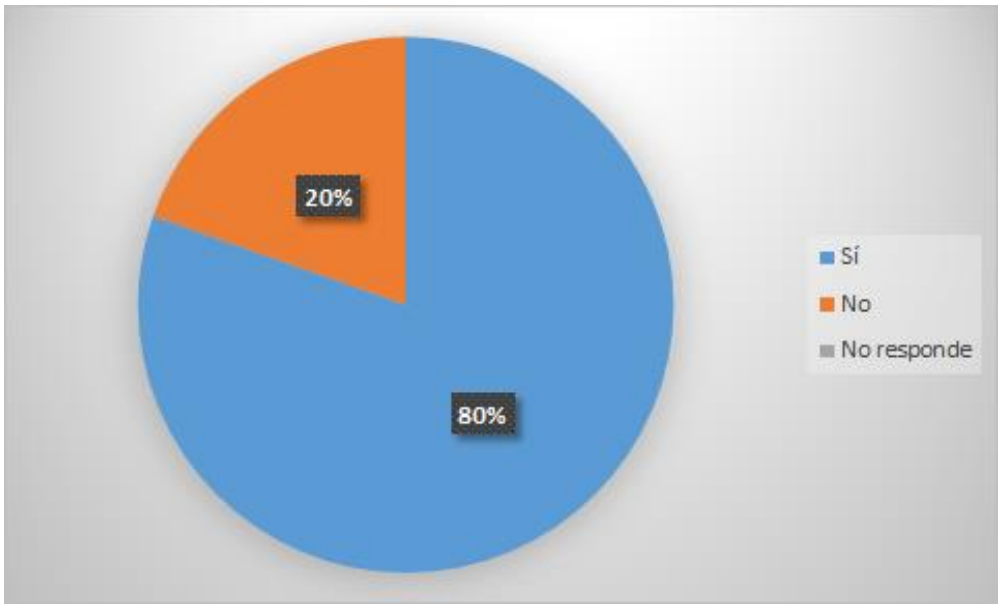
10-**Usted, como persona que se encuentra de forma directa en contacto con el cliente ¿Ha escuchado comentarios positivos o negativos a la hora de que se realiza su proceso de análisis? Si este ha sido el caso ¿Cuáles son dichos comentarios?**

Estas respuestas son muy variadas ya que la pregunta se planteó de forma abierta para que el participante tuviera libertad de expresión; sin embargo dentro de las respuestas que se obtuvieron son:

- Positivo: Flexibilidad de presentar documentos vía correo, les gusta que el banco tenga capital y administración costarricense, por lo que conocen la realidad de la economía, trato muy personalizado por parte de negocios, adecuación del crédito según la necesidad de cada cliente, muy buen manejo de fideicomisos.
- Negativo: Altos tiempos de respuestas, hay una constante rotación por parte del ejecutivo, solicitud de detalles de cuentas que el cliente considera que es muy confidencial por parte de la empresa, les molesta que cambien al analista en poco tiempo, ya que se hacen reiterativas las preguntas de análisis, aceptación de garantías con poco porcentaje de responsabilidad, no consideran la trayectoria del cliente en el banco, solicitud de información por partes, solicitud de mucha documentación cuando son clientes ya conocidos o créditos pequeños.

11-**¿Considera usted que en el banco, si un cliente llega a caer en la situación de mora, se le brinda opciones, ayuda o se interesa por entender la situación que lo llevó al incumplimiento de las obligaciones?**

Gráfico 4: Brindan opciones ante morosidad

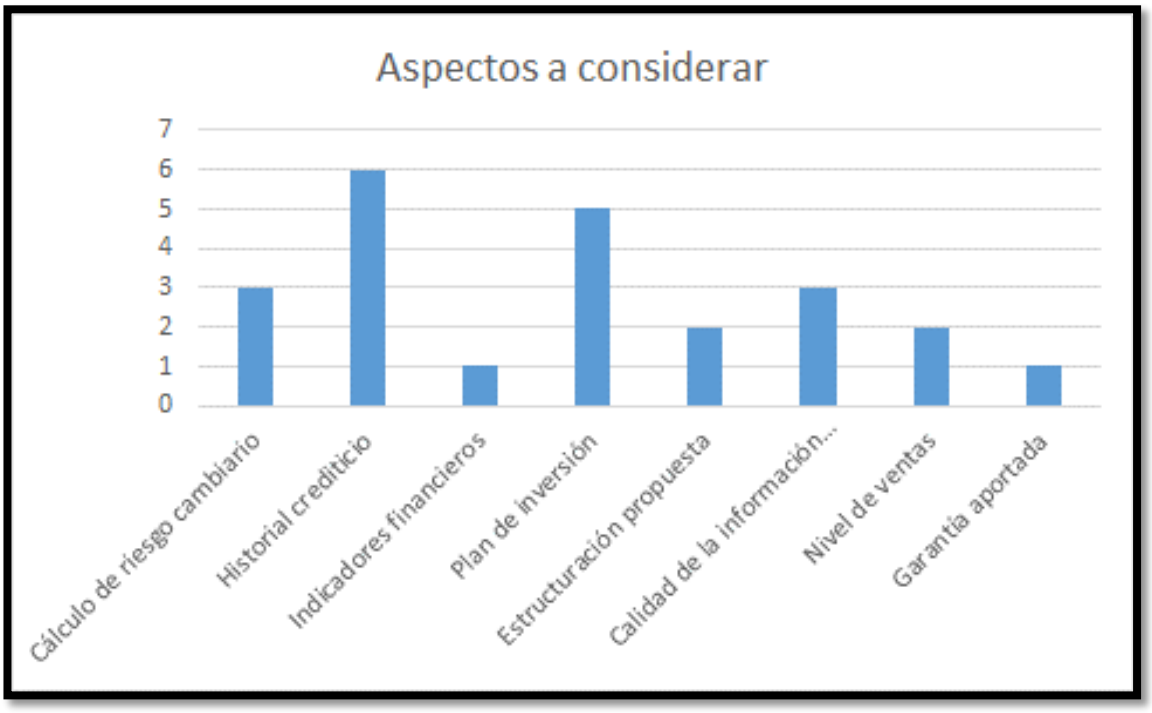


Fuente: Elaboración propia, 2017

Esto es importante ya que permite conocer que el banco únicamente no se enfoca en la colocación de crédito, sino que más allá; ante alguna situación de mora, se interesa por conocer el motivo que llevo al cliente a esta situación, de esta forma se vuelve un aprendizaje, ya que permite prever situaciones igual en cliente del mismo sector que también puede llegan a caer en mora.

12- En sus recomendaciones sobre los casos que le ha correspondido analizar, ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera importantes para tomar la decisión de recomendar o rechazar un caso? (seleccione las tres opciones según su prioridad y de mayor importancia para usted)

Gráfico 5: Aspectos a considerar



Fuente: Elaboración propia, 2017

Esta pregunta fue planteada a solicitud del área de análisis, ya que es importante para ellos conocer cuáles son los factores principales que toma en cuenta el analista a la hora de realizar el análisis y hacer la recomendación del caso. Ante esta pregunta se conoce que por parte los analistas el parámetro más importante es el historial crediticio del banco seguido por el plan de inversión que está analizando. Se puede observar cómo le es más importante la calidad de la información financiera aportada, que la garantía, sin embargo esto se puede justificar ya que el modelo no permite tomar en cuenta la garantía ni de mejora ni de afectación.

Encuesta 2 (externa)

Por otra parte se aplicó un cuestionario a un grupo de clientes que conforman la cartera de crédito del banco en estudio; estos se seleccionaron por medio de una muestra expuesta anteriormente, a continuación a los resultados obtenidos.

1-¿Tipo de cliente?

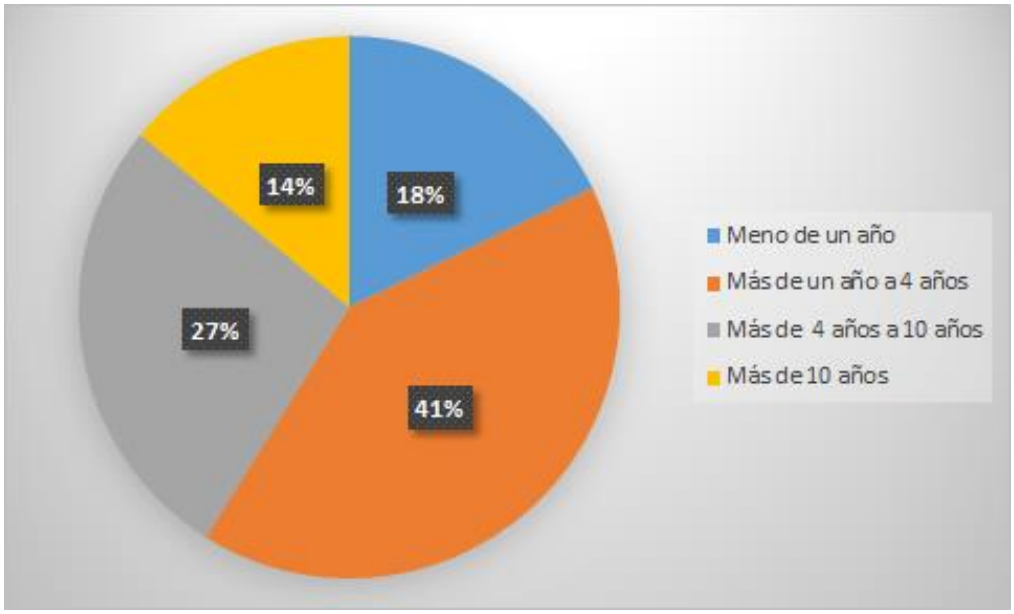
Gráfico 1: tipo de cliente

Fuente: Elaboración propia, 2017

Esto corresponde a una de las preguntas introductorias para romper el hielo ante el cliente, es por eso que el 100% de la respuesta corresponden a Jurídico, ya que el segmento en estudio está conformado únicamente con empresas inscritas debidamente.

2-¿Desde hace cuánto tiempo es cliente del banco?

Gráfico 2: Tiempo de relación

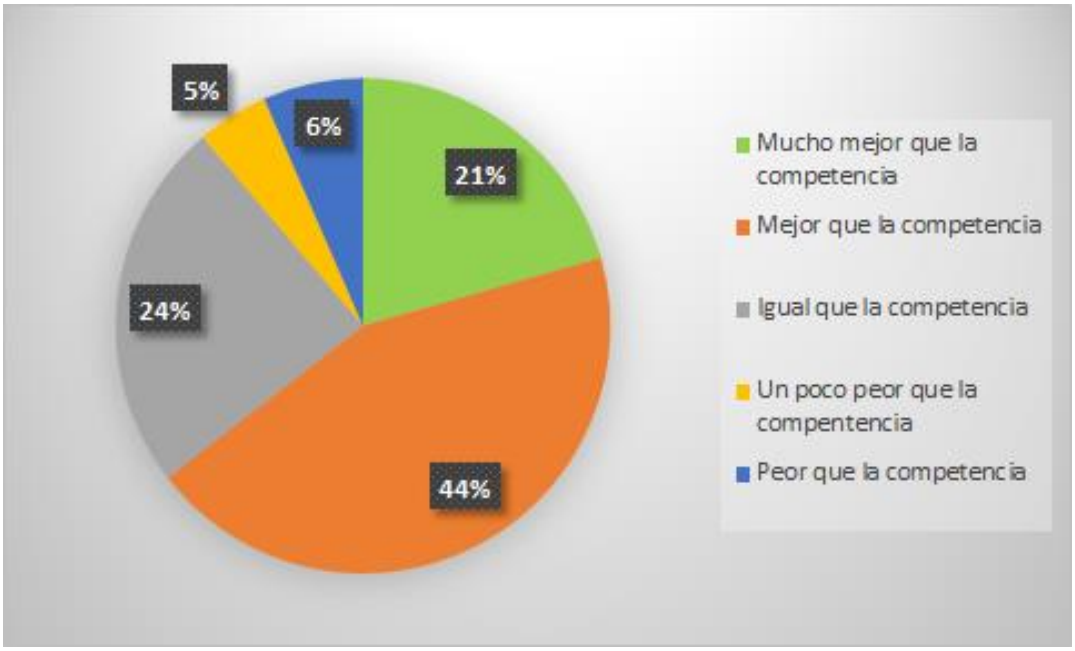


Fuente: Elaboración propia, 2017

Esta información permite concluir que en cuanto al tipo de cartera, se tiene la mayor parte de clientes que se encuentran en una etapa madura de relación ya que cuentan con más de un año y algunos hasta con 10 años relación; este factor ayuda a contar con buenas respuestas, debido a la experiencia comercial con la que cuentan estas empresas.

3-¿Cómo considera la calidad de nuestros servicios en comparación con los ofrecidos por la competencia?

Gráfico 3: Calidad de los servicios recibidos

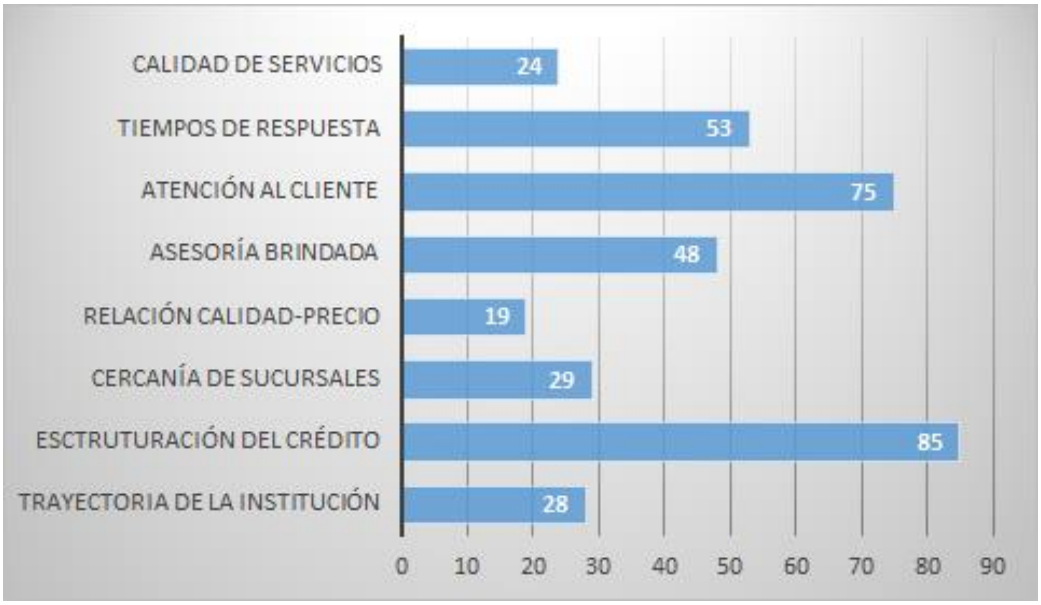


Fuente: Elaboración propia, 2017

Ante esta pregunta se puede concluir que la mayoría de los clientes entrevistados se encuentra satisfecha con el servicio brindado por el banco, lo cual es bastante bueno ya que parte de la confianza que se requiere para atraer clientes es brindar un excelente servicio. Sin embargo hay un 24% de los entrevistados que indican que no le encuentran una ventaja competitiva al banco al indicar que el servicio que se brinda es igual al de la competencia por lo que se puede llamar que no es un cliente leal al banco en estudio; por otra parte, un 11% indican que no es bueno y que se encuentra por debajo de la competencia, estos son los elementos negativos que se deben conocer para atacar de forma inmediata, es por eso que en adelante se le realizaron al cliente ciertas preguntas para conocer su percepción ante diferentes segmentos del proceso de análisis tanto como el antes, durante y después de colocaciones crediticias.

4-Valore del 1 al 8 cuales son los principales atributos que caracteriza a la empresa (Siendo el 1 lo que más caracteriza y el 8 lo que menos caracteriza).

Gráfico 4: atributos característicos



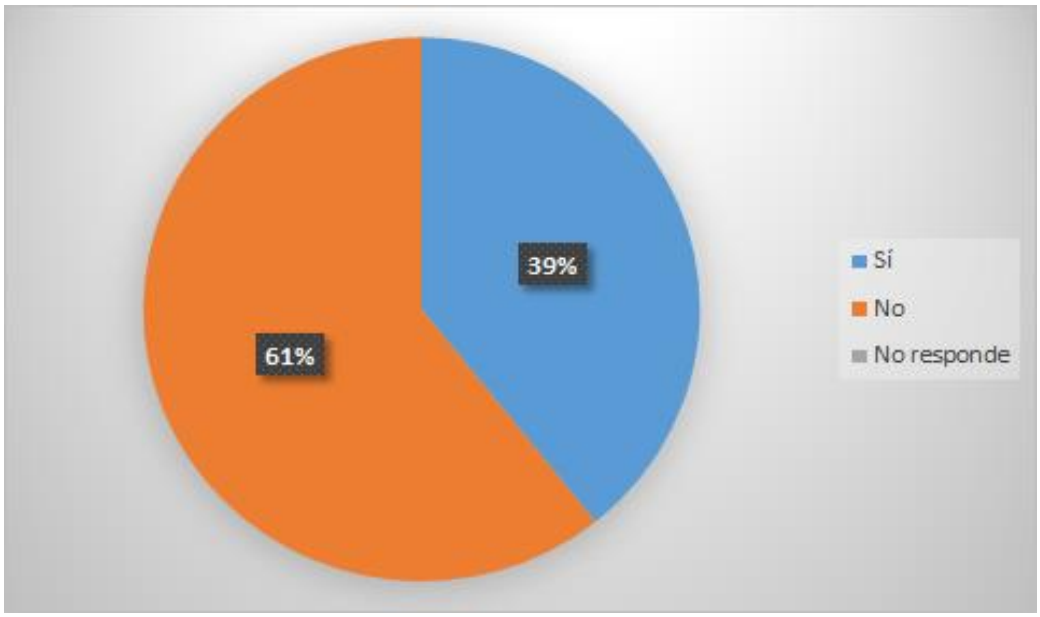
Fuente: Elaboración propia, 2017

Es importante para el banco conocer cuáles son los aspectos que más agradecen y consideran los clientes como de importancia, se puede concluir que el banco brinda una buena flexibilidad en cuanto a la estructuración del crédito por medio de sus créditos llamados “trajes a la medida” y funciona ya que tiene la mayor puntuación; seguido está la atención personalizada que se le brindan a los clientes, buscando una relación muy directa y de apego entre el banco y los clientes; y los tiempos de respuesta que para el banco es un punto de lo más importantes por cuidar, por lo cual es curioso observar que no fue tan determinante para los clientes encuestados.

Sin embargo, parte del proceso es conocer tanto lo aspectos positivos como negativos que perciben los clientes; por esta razón, en adelante se realizarán preguntas más puntuales en relación con aspectos de mejora e inconformidad que ayudará a la mejora del proceso para los clientes, desde los relacionados con servicio al cliente, proceso completo de análisis, así como la documentación que se le solicitó para el proceso de análisis.

5- Adicional al crédito que posee con el banco ¿El estudio tiene algún otro tipo de relación con la financiera?

Gráfico 5: otros productos



Fuente: Elaboración propia, 2017

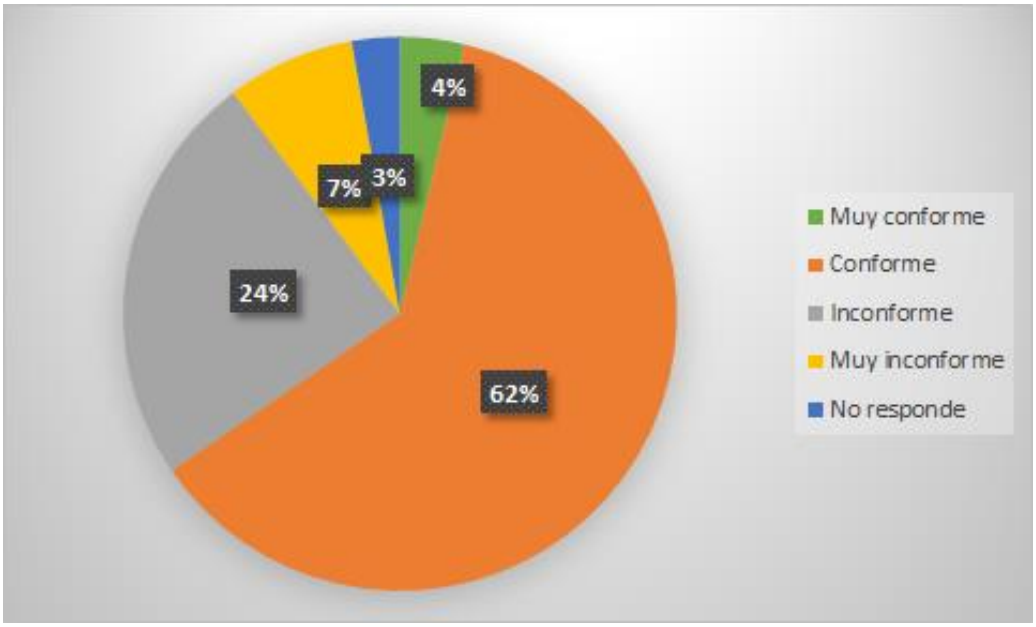
Adicional al producto de crédito y sus distintas formas, el 39% de los clientes posee otro tipo de relación adicional al crédito, dentro de los productos que se tienen están: tarjetas de crédito, certificado de inversión, cuentas de ahorro y productos relacionados a seguros los cuales en su mayoría son ligados a los créditos.

Al consultar con una jefatura del departamento de negocios indica que esta razón está ligada a que por ejemplo, el departamento de captación y de cuentas trabaja de forma muy independiente al departamento de negocios y de crédito; a su vez los ejecutivos para cada uno de los productos es diferentes y a razón de competencia y de poco tiempo con el que cuentan los ejecutivos no se preocupan por ligar al cliente en más productos, sino que se limitan a ofrecer el

crédito y listo; dentro de los consejos que aportan es que el departamento de análisis comunique en la resolución a cada departamento, la posibilidad que existe para ligar a un cliente a cuenta en caso de que logre evidenciar que maneja alto dinero en cuentas

6-¿Cómo considera la documentación solicitada para el proceso de otorgación del crédito? (Si es inadecuada porque lo considera así)

Gráfico 6: información solicitada



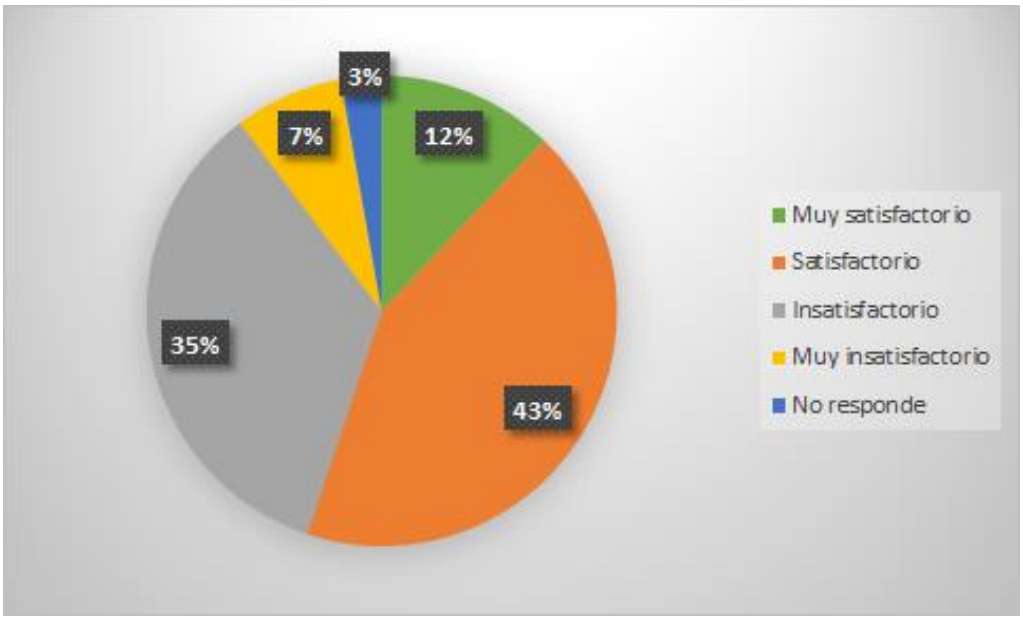
Fuente: Elaboración propia, 2017

Es importante conocer qué opina el cliente en relación con la información que le fue solicitada, se puede observar cómo un 62% está de acuerdo con la cantidad y el tipo de información que aportó; sin embargo, hay un porcentaje que tiene algún tipo de inconformidad al respecto y para esto se les solicitó que mencionaran los puntos que generan esta inconformidad, a esto respondieron: que muchas veces le solicitan un detalle de la cartera de clientes lo cual consideran que no es seguro para una empresa entregar ese detalle ya que temen que la información caiga en manos equivocadas o de la competencia y con esto afecte al cliente.

Otro de los aspectos mencionados es que consideran que solicitan detalle de cuentas que no tienen tanto peso dentro de los estados financieros, esto hace que el tramite pierda tiempo a tener que esperar el detalle por parte del contador, mencionan el exceso del detalle de cuentas, adicional, otro factor que les genera disgusto es el relacionado al costo que deben incurrir al presentar un acuerdo de junta directiva cuando el bien que se está presentando en garantía se encuentra a nombre de la misma empresa.

7-¿Cómo considera el tiempo de respuesta del banco a su solicitud? (Si su respuesta es no satisfactoria indique por qué lo considera así)

Gráfico 7: tiempo de respuesta



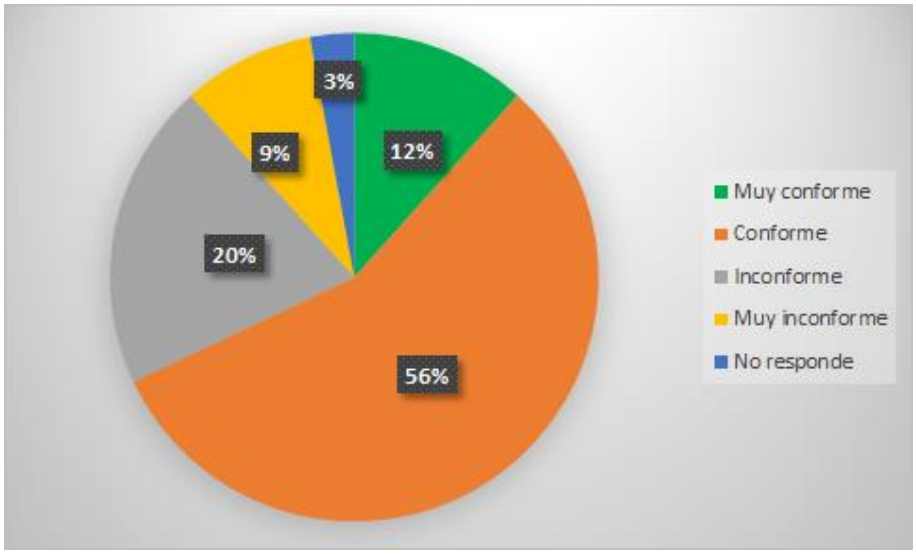
Fuente: elaboración propia, 2017

Ante la pregunta del tiempo de respuesta, se logró determinar que mucho de los clientes que actualmente tienen relación comercial con nosotros opinan estar insatisfechos por los tiempos de respuesta que tuvieron en su momento, ya que no cumplieron con los inicialmente ofrecidos. Por otra parte, los clientes que dicen estar dentro de un nivel muy insatisfactorio comentan que en

algún momento, por culpa del banco, han perdido licitaciones por atrasos en la emisión de garantías o por el desembolso del dinero, el cual este último conforma el factor común de quejas de los clientes.

8-¿Cómo considera la resolución crediticia que se le comunicó? (Si su respuesta fue no satisfecho indique por qué lo considera así)

Gráfico 8: resolución obtenida



Fuente: Elaboración propia, 2017

Un 56% de la población comenta estar conforme con la resolución que el banco le dio y está conformado por los casos que durante el proceso de análisis y de comité se aprueban con las condiciones que se pactaron en un inicio; sin embargo, sucede lo contrario con las empresas que no están conformes, el motivo que dan es: el cambio de las condiciones ofrecidas por el ejecutivo desde el inicio, aumento en las tasas de interés justificado por el riesgo del proyecto o disminución en indicadores financieros. Los clientes comentan que les molesta que el banco no considere el tiempo de relación que llevan y el comportamiento de pago que han tenido y les niegue un crédito porque al momento del análisis no tienen holgura en la capacidad de pago.

9-Si tuviera la potestad para mejorar o cambiar algo del proceso completo por el que pasó para la otorgación del crédito ¿Qué cambiaría?

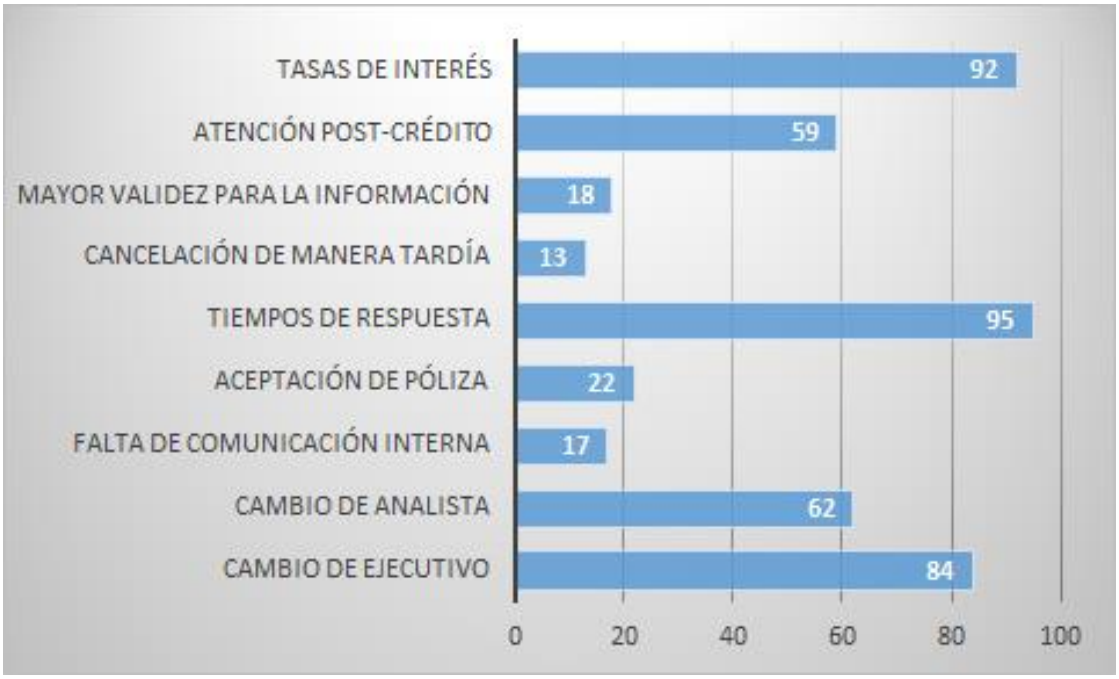
Esta pregunta se generó de manera abierta para que cada cliente tuviera la potestad de contestar según su percepción y no limitarlo a opciones dadas, dentro de las respuestas que fueron mayormente mencionadas se encuentran:

- Es molesto para nosotros los empresarios que constantemente se esté cambiando el ejecutivo que nos atiende, ya que el brindar de manera abierta los datos y cifras de la empresa representa un riesgo y el cambiar el ejecutivo genera retrocesos para los trámites bancarios.
- Considero que si el banco tuviera un control de los analistas que visitan los clientes y le mantuviera la misma persona a cada cliente, permitiría que en lugar de que en cada visita se le tenga que explicar lo mismo de años anteriores, a un analista se pueda designar a otro proceso y mejorar los tiempos de respuesta.
- Que el área comercial y de análisis tengas mayor comunicación y evite que se solicite documentación por partes, lo que hace que las empresas deban incurrir en gastos extras para generar los reportes solicitados.
- Que el banco tenga mayor flexibilidad para la aceptación de pólizas que son de otras aseguradoras ajenas al banco.
- Mejorar los tiempos de respuesta, ya que muchas veces se le confirma al cliente que el crédito fue aprobado, pero se dura alrededor de una semana para que el desembolso se acredite.
- Un problema que se menciona en menor peso, pero que disgusta mucho a los clientes, es cuando de último momento se cancela una visita y el cliente ya contaba con un compromiso con el contador y socio de las empresas.
- Que tengan mayor tiempo de validez la información aportada y que el detalle de las cuentas no se tengan que aportar con cada corte que se actualice.
- Mejora en la atención post-crédito.

- Disminución de la tasas de interés o que ofrezcan algún tipo de beneficio que haga más atractivo la oferta del banco en relación con la que ofrece la competencia.

A continuación de muestra el gráfico con la cantidad de respuestas obtenidas y mencionadas arriba.

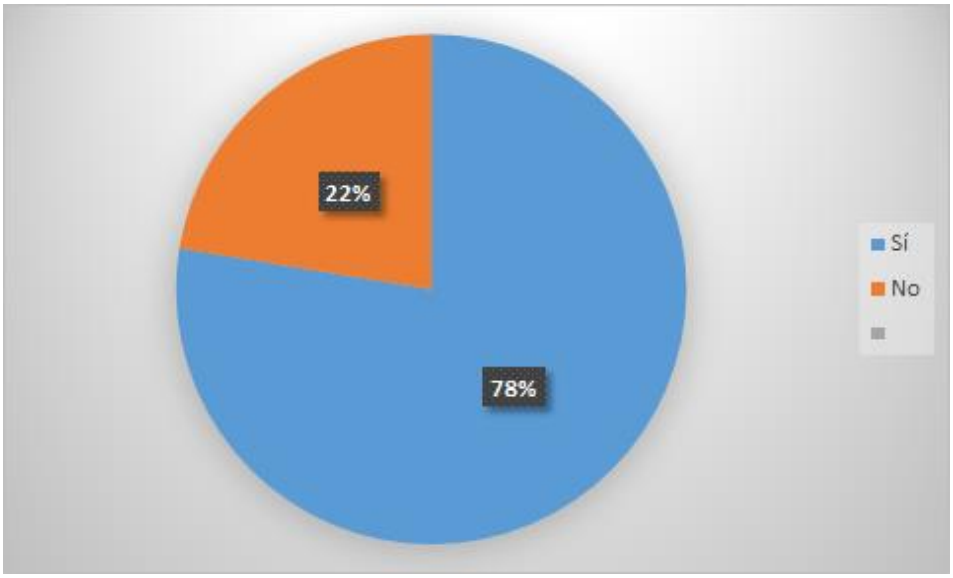
Gráfico 9: Mejoras del proceso de análisis



Fuente: Elaboración propia, 2017

10-¿Está conforme con el servicio y asesoramiento brindado por parte de su ejecutivo asignado? (Si su respuesta fue no conforme indique por qué lo considera así)

Gráfico 10: Atención de negocios



Fuente: Elaboración propia, 2017

Gráfico 11: Atención de negocios

Fuente: Elaboración propia, 2017

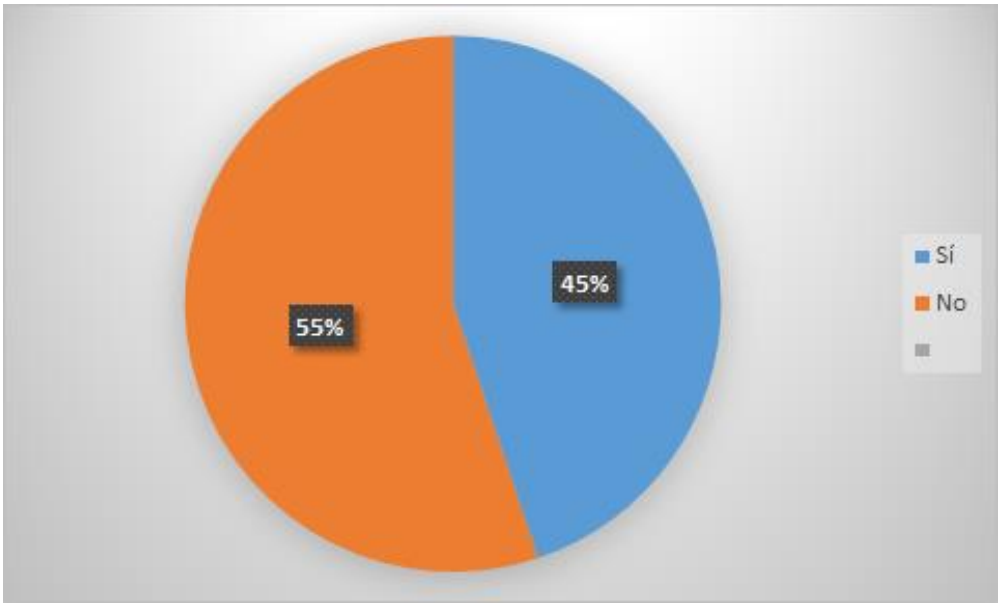
Ante estas preguntas se obtuvieron aspectos importantes por considerar como una mejora del servicio que se le brinda a los clientes, dentro de los principales disconformidades se indica

que el ejecutivo no cumple con los tiempo de respuesta que en un inicio se lo prometió al cliente, lo cual es de bastante molestia para el cliente ya que se cuenta con proyecciones de uso del dinero según el tiempo que el ejecutivo mencionó; adicionalmente, la mayoría comentan el disgusto que les genera que al llamar al departamento de negocios les indique que el ejecutivo que les atenderá en adelante será otro, ya que mencionan que es iniciar de cero porque desconoce todo el proceso de avance que llevaba o desconoce situaciones especiales que ha realizado en algún momento.

Entre los otros aspectos se mencionó que al momento de que se entra al departamento de análisis, sucede en la mayoría de los casos que se comienza a solicitar los detalles o información adicional al cliente a "cuenta gotas" o a "pocos" palabras y frases mencionados por lo clientes, lo cual genera, en algunos casos, costos para el cliente al tener que contratar de forma extra al contador para alistar o preparar información adicional solicitada.

11-¿En relación con el servicio post-crédito está satisfecho con el trato y atención recibida?

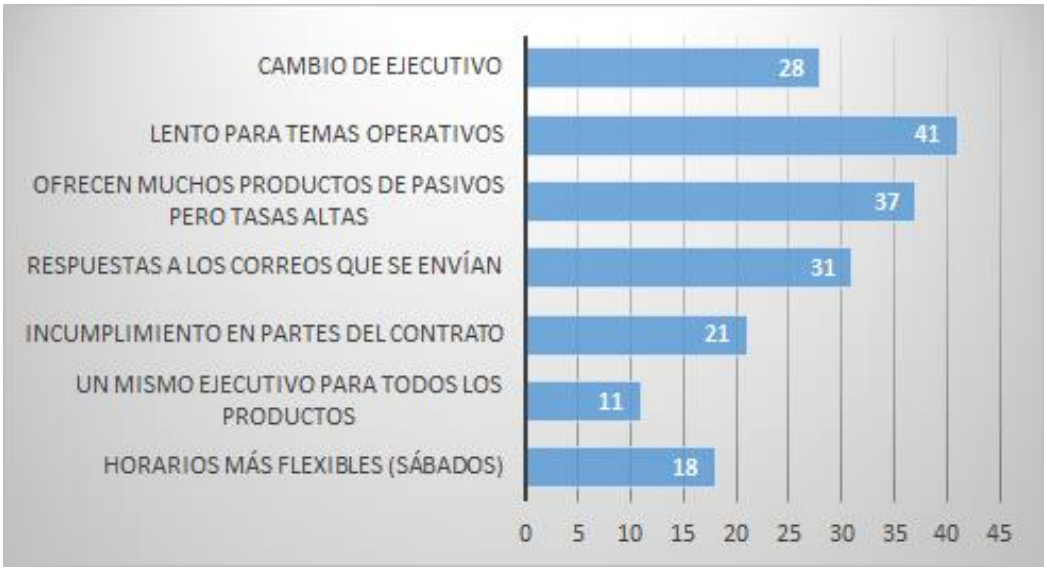
Gráfico 12: Satisfacción servicio post-crédito



Fuente: Elaboración propia, 2017

Es un punto importante por conocer, ya que no se trata únicamente de colocar un crédito y con esto generar ganancias, sino saber que el banco lo que busca es lograr la fidelidad de los buenos clientes; esto va ligado con una buena atención post-venta. Dentro de los motivos que causan el 22% de inconformidad, expuesto en el siguiente gráfico, es importante que las instituciones y empresas tomen en consideración los puntos negativos y quejas que generan los usuarios, ya que permite identificar en qué se está fallando para corregirlo y así lograr apego por parte del cliente.

Gráfico 13: Servicios post-crédito

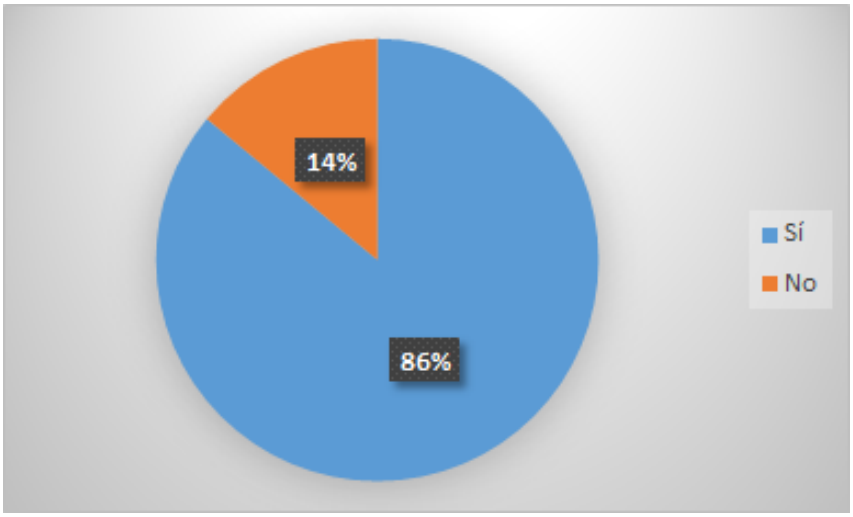


Fuente: Elaboración propia, 2017

Dentro de las principales respuestas que se obtuvieron como puntos negativos de los servicios post-crédito, es que ante temas operativos como de autorizaciones de fiduciario y errores por cobros de más; se tardan mucho tiempo dando respuesta, un dato importante que se está ligado a la pregunta número 5 de productos que el cliente tiene con el banco. Otro punto negativo mencionado es que en las ocasiones que se le ofrecen al cliente productos adicionales como de cuentas y seguros, tienen costos muy elevados por lo que se recomienda que se deberían ofrecer mejores tasas para empresas que ya son cliente del banco y tienen más productos.

12-¿Considera que la página de internet del banco es completa y sencilla de utilizar?

Gráfico 14: Página de internet



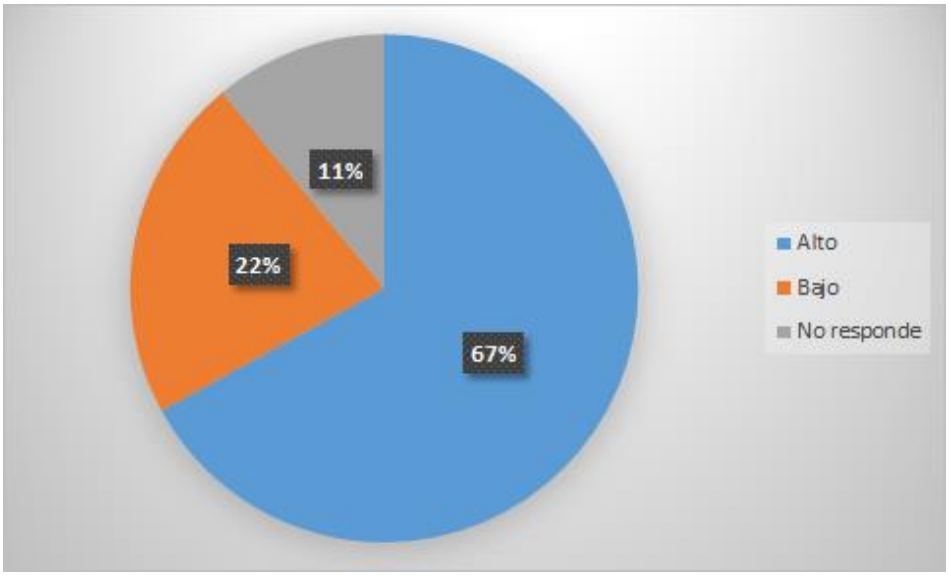
Fuente: Elaboración propia, 2017

Esto es importante conocerlo ya que al saber que la mayoría de los encuestados mencionan que la pagina es sencilla de utilizar, se puede manejar como un medio para dar a conocer los productos del banco, los nuevo servicios que se brindan, así como hacerla más amigable de forma tal que se atraigan clientes.

Por la parte de los que no están conformes con la eficiencia de la página, es importante que el banco realice algún tipo de encuesta que ayude a conocer a detalle cuales son los puntos negativos que hacen que no sea efectiva para los clientes; ya que como se mencionó, puede utilizarse como un medio para dar a conocer los productos que se brindan.

13-¿Qué tan probable es que usted como empresario recomiende al banco ante conocidos?

Gráfico 15: Recomendación a terceros

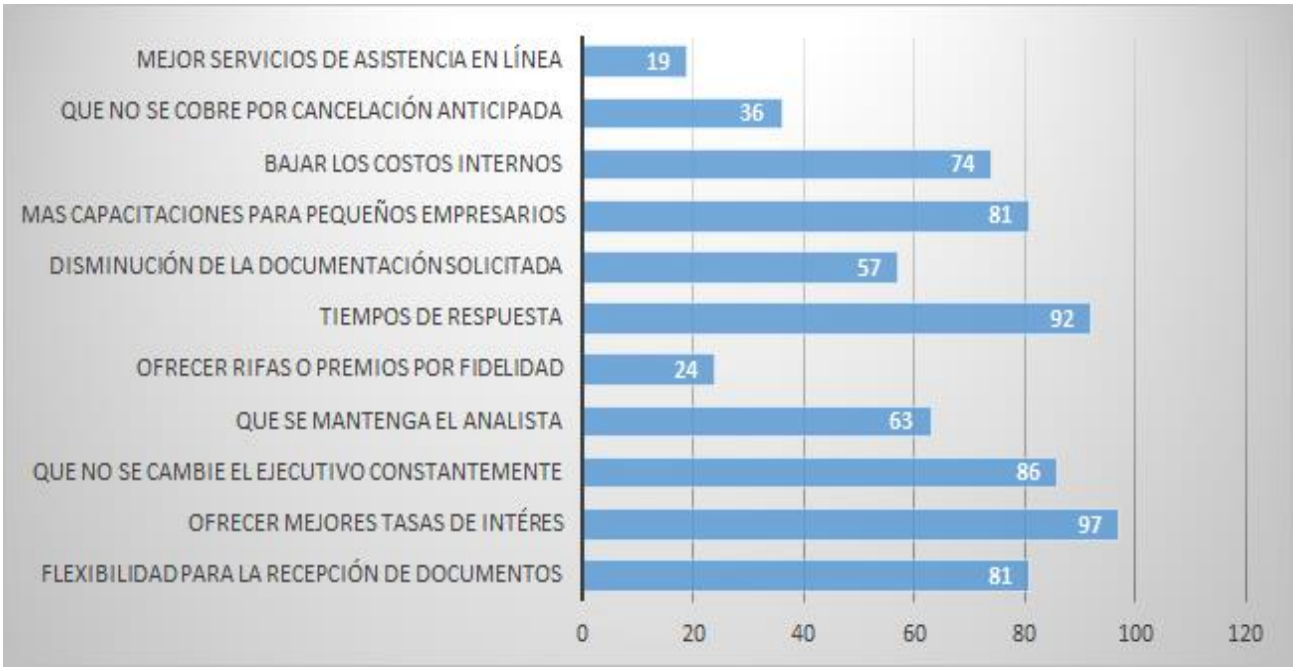


Fuente: Elaboración propia, 2017

Esto es una respuesta en forma de resumen a las preguntas realizadas, así como un indicador que muestra en general el sentir de los clientes con los servicios y productos que brinda el banco. Que un 67% de los clientes encuestados aseguren que recomiendan al banco es bueno es la mejor carta de presentación; pero el restante 33% se encuentra conformado por clientes insatisfechos que han demostrado sus disgustos a lo largo de respuestas dadas en esta encuesta.

14- Si se le solicitara una recomendación para mejorar la calidad del servicio del proceso completo de crédito ¿Qué nos recomendaría?

Gráfico 16: Recomendaciones de mejora



Fuente: Elaboración propia, 2017

Esta es una pregunta a la que se debe dar importancia, ya que encierra los puntos de mejora determinados por el según su relación con el banco, dentro de estas se encuentran la mejora de las tasas de interés, la cual es importante mencionar, pero a nivel del presente trabajo se vuelve difícil corregir porque entran en juego temas de gerencias generales, directores y el mercado. Otro de los puntos más mencionados se encuentra los tiempos de respuesta, indican que en ocasiones son excesivos, por otra parte se encuentra la constante relacionada al cambio del ejecutivo.

Otro de los puntos de importancia, es que el cliente valora mucho la solicitud de mayores capacitaciones que se le brindan a los sectores de Mipymes, lo cual es muy bien recibido por el cliente; además de contar con la flexibilidad para recepción de documentos, porque en algunos casos son clientes que se encuentran fuera del área metropolitana, con lo cual se les complica la entrega de forma inmediata, por lo que se menciona mayor flexibilidad para recibir y adelantar los procesos de análisis en copias y contar con los originales en el momento de las firmas, esto

para beneficio de los clientes que se encuentran en zonas rurales y se les dificultad su movilización.

Análisis del modelo actual de crédito Mipymes

El desarrollo de la presente investigación se basa en el manejo y estudio del modelo de crédito actual que el banco en estudio utiliza, este se da por medio de la manipulación que sus analistas hacen de la información para la toma de decisiones en cuanto a la otorgación de un crédito para una empresa solicitante, por eso la importancia de conocer los procesos más a fondo.

Este modelo mezcla un conjunto de factores cuantitativos, cualitativos y sensibilizaciones a dichos criterios, lo cual permite crear escenarios para conocer el comportamiento del solicitante ante las variaciones. Este modelo se encuentra conformado por una parte inicial que se conoce como estudio de crédito, este es el lugar donde se detalla la solicitud de crédito realizada o propuesta al cliente, se evalúa el perfil cualitativo del cliente, allí se mencionan aspectos importantes en la parte de la administración de la empresa, cuántos años tienen en operación, la cantidad de empleados, ubicación geográfica, además, se detallan los servicios que brinda la empresa. Toda esta información se obtiene gracias a un cuestionario que funciona de guía para el desarrollo de los temas que se deben comentar para procesar lo obtenido de forma correcta la parte cualitativa. Sin embargo, este cuenta únicamente con una única división entre si la empresa es de servicios o de manufactura y, según la elección, varían los “checks” que se deben ir abarcando para un adecuado desarrollo; ante esto, y tomando en cuenta lo indicado en las encuestas, se determina que estos únicos dos elementos de selección (servicio, manufactura) son muy limitadas para elaborar el desarrollo de la parte cualitativa, teniendo en cuenta que el tipo de empresas en estudio son muy distintas, ya que hay algunas del área de la construcción, otras de servicios de transporte o incluso de tecnología, que requieren de otro tipo de información cualitativa más exacta y detallada, con lo que se debe preguntar al cliente de manera tal que se abarque completo por parte del analista, por lo que se considera bueno contar con más opciones de cuestionarios guías que permitan abarcar todo lo necesario para cada tipo de empresa y que a

su vez ayuden a mitigar el riesgo cuando se trabaje con analistas nuevos, los cuales al encontrarse en formación puedan omitir ciertos factores de importancia los cuales entraría este cuestionario guía para reforzar.

Otro de los puntos observados en la primera parte, está relacionado al comportamiento de pago histórico que se toma del documento emitido por la página de la SUGEF, donde se detallan los créditos que actualmente tienen los solicitantes; así como los plazos, las tasas de interés, el plazo restante y si cuenta con algún tipo de atrasos a lo largo de la relación comercial con dichas entidades, esto es uno de los elementos de mayor importancia y que representa un gran peso en la toma de decisiones, ya que permite conocer como ha sido el solicitante en cuanto al cumplimiento de sus pagos y obligaciones.

Por otra parte se cuenta con la clasificación de si es el futuro cliente es catalogado como un generador de moneda extranjera, este resultado se obtiene a través de la entrevista con el cliente, al consultarle cuánto del porcentaje de sus ingresos totales anuales los recibe en colones y cuánto porcentaje en dólares. Este es un indicador de importancia ya que permite calcular parte del riesgo por diferencial cambiario cuando se menciona que el solicitante maneja mayormente sus ingresos en moneda nacional y la nueva deuda la está adquiriendo en moneda extranjera.

Adicionalmente se cuenta con el análisis FODA, el cual se completa a criterio del analista donde el modelo actual cuenta con una lista despegable con posibles opciones que se pueden colocar como fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas que un cliente puede tener; sin embargo, a criterio propio, se considera que esta parte, al contar con una lista desplegable hace que muchas veces el analista no piense más en verdaderas opciones que completen el FODA y se relacionen con el cliente, ya que se limitan a completar esta parte con el listado desplegable y no agregando nuevas opciones.

Además, se cuenta con la capacidad de pago asignada al deudor y codeudor, generada por el mismo modelo, basado en los indicadores financieros al completar todas las partes del estudio, estos no puede ser modificada, también cuenta con una calificación interna asignada por el analista de crédito luego de su análisis completo, y la conclusión sobre la categoría de riesgo SUGEF. Y para finalizar la recomendación del analista en cuanto a si se debe mantener o no la calificación sugerida del modelo de créditos, donde adicionalmente se le solicita mencionar las características de la garantía que aportará el cliente y por último la resolución del comité, este último se da cuando el modelo de crédito, por sus indicadores, cuenta con más de tres FCA o cuando la capacidad de pago para el cliente sea “nivel 2”; en este caso se optará por presentar el caso a la Gerencia de Riesgo en el comité que se realiza los días miércoles, lo cual es considerado por el área de negocios como un atraso de importancia, ya que en ocasiones deben esperar casi una semana para tener la aprobación de la solicitud.

Un punto importante para esta primera parte del modelo de crédito son los indicadores financieros los cuales corresponden a un listado de preguntas que cuentan con una lista despegable de respuestas y con esto se le asigna una puntuación que va desde A+ a una Fuera de Calificación Automática (FCA) lo que quiere decir, que el cliente por esa cualidad se encuentra catalogado como fuera de la posibilidad de optar por un crédito, pero para que el estudio tenga esta calificación final debe contar con tres de estos FCA y con esto el resultado final sea de rechazó inmediato por el área de análisis.

Así se cuenta con los siguientes puntos indicados por los analistas, en ellos no se consideran de importancia y que afecte la parte cualitativa de un cliente, al punto de llevarlo a FCA

	CRITERIO	OBSERVACIÓN	PARAMETRO	A+	A	A-	FCA
				4	7	4	5
d.	**Criterios de selección cualitativos:**						
	CRITERIO	**OBSERVACIÓN**	**PARAMETRO**				
-	¿El solicitante es cliente del Banco desde hace cuanto?	**Sep-17**	De 0 a 3 meses			√	
-	Cambios significativos en línea de negocios (core business), ¿Desde cuando?	**Jan-16**	Hace menos de 12 meses				√
-	Años de operación ¿Desde cuando?	**Jan-04**	De 7 años o más	√			
-	Ventas netas anualizadas en us$	**$312.198**	De US$155 M a menos de US$540 M			√	
-	Concentración con clientes		Del 40% a menos del 60% en un mismo cliente			√	
-	Concentración con proveedores		Menor a 40% en un mismo proveedor	√			
-	Domicilio legal de la empresa solicitante		Costa Rica		√		
-	Domicilio de socios hasta un 51% de las participaciones		Costa Rica		√		
-	Riesgo de sucesión en socios actuales		No		√		
-	Cambios significativos en socios y/o gerencias. ¿Desde cuando?	**Jan-16**	Hace menos de 12 meses.				√
-	Bienes inmuebles en Registro Público		Sí pero con hipoteca y/o fideicomiso de garantía		√		

Fuente: Modelo de crédito actualmente utilizado

En relación con lo mencionado con anterioridad, el modelo en su primera parte, cuenta con debilidades que se pueden mejorar para el beneficio y agilidad del proceso dentro de las que se encontraron elementos de los indicadores que son castigadores o son preguntas no relevantes que alargan el proceso de análisis.

Por ejemplo castiga de manera muy severa si en menos de 12 meses el cliente ha realizado algún tipo de cambio en su línea de producto o servicios que en ocasiones son positivos para el cliente y aportará mayores utilidades, la pregunta de si cuentan con bienes inmuebles en Registro Público se considera innecesaria para los casos en que el cliente no aporte ningún tipo de garantía a la operación relacionada a bienes, otra de las preguntas que se podrían optar por eliminar, y de esta forma simplificar el análisis, es la relacionada al domicilio legal de la empresa solicitada ya que duplicada de la parte cualitativa que solicita que se detalle las ubicación exacta de la empresa solicitante.

Otro de los aspectos importantes por considerar y que se toma como negativo del modelo, es que dentro de los indicadores se cuenta con una pregunta alusiva a los atrasos que el cliente muestra a nivel de Comportamiento de Pago Histórico (CPH); así, si el cliente tiene atrasos mayores a 30 días, es calificado como un FCA; sin embargo, dentro del proceso de análisis, el analista consulta al cliente sobre las razones que llevaron a esta situación y, cuando el cliente cuenta con las pruebas de que fue un error del banco o alguna situación extraordinaria, el modelo no permite calificarlo de más positivamente para el solicitante, ya que si el CPH indica que tiene atrasos, aunque sean justificados, el solicitante podría quedar fuera de aprobación.

Esto se considera como una limitante de importancia ya que ante situaciones que el analista considere llevaron al atraso en los pagos, se genera por una situación extraordinaria o que se dio fuera del control del solicitante y, que además se logró evidenciar que no cuenta con más atrasos; se debe contar con un modelo que pueda aceptar la justificación aportada y que se elimine la calificación de FCA a un A, siempre y cuando se considere la justificación aceptable.

Por otra parte, el modelo, en esta parte, solicita una descripción detallada del bien que el cliente está aportando como garantía de la operación: sin embargo, a nivel de modelo y de puntaje, en ninguna parte se toma como algo positivo en caso de contar con una garantía liquida o de buena aceptación y recomendación por parte del perito. Esto, se considera debe ser tomado en cuenta por parte del modelo, ya que muchas veces el riesgo se puede disminuir al contar con una buena garantía aportada, porque no es lo mismo un crédito que tenga en garantía una propiedad ubicada en Acosta y que el cliente la tiene como parte de una herencia, a un crédito que tiene en garantía el lote donde se desarrolla la actividad de la empresa, ante este tipo de situaciones de garantía, es que se considera importante que el modelo tenga algún tipo de parámetro para calificar la garantía aportada.

Adicionalmente, cuenta con cinco anexos que se enumeran así:

- Anexo 1: Flujo de caja

- Anexo 2: Pasivos
- Anexo 3: Indicadores financieros
- Anexo 4: Riesgo Cambiario
- Anexo 5: Cálculo de Necesidades de capital de trabajo

En el anexo 1, del flujo de caja, se parte del flujo original del cliente y se realiza un primer escenario ajustado en el cual se incluye el pago de los pasivos actuales como los propuestos y, en el efecto sensibilizado, se analiza la reacción por efecto de incremento en tasas de interés y tipo de cambio. Dentro de lo encontrado al estudiar esta parte del modelo, es que este anexo es muy poco utilizado como parte de los análisis, los cuales según lo concluido de las entrevistas a los analistas, debe ser un elemento mayormente utilizado para clientes con planes de inversión como por ejemplo los leasing o constructoras, ya que este tipo de planes de inversión tiene efecto directamente sobre el costo o gasto de las empresas y, por ende, sobre el margen operativo. Sin embargo, el modelo no permite modificar el porcentaje de Costo de Mercadería Vendida o el porcentaje Gasto de Ventas (según el caso), únicamente se considera el incremento de los ingresos y la deuda para efecto de cálculo de capacidad de pago según modelo de riesgo cambiario.

Para el anexo de pasivos, se desglosan las deudas actuales y los propuestos, indicando tasas de interés, plazos, moneda, comisiones y porcentaje de utilización de las líneas de crédito actuales; además se determina el porcentaje de las deudas que se encuentran en dólares o colones. En esta parte se considera que debe existir algún tipo de parámetro o indicador que realice una corroboración de que la información que se está ingresando no cuenta con errores humanos de digitación; ya que según se observó, toda esta parte es realizada de forma manual con la transcripción de la información suministrada por el CPH del cliente, por lo que contar con alguna celda donde el analista, antes de iniciar a desglosar los pasivos, indique el monto total adeudado según este documento; este, debe ser el mismo al final del desglose por entidad financiera y, de esta forma, se omiten errores por mala digitación, lo cual puede afectar o mejorar la capacidad de pago del cliente, lo que sería un error.

El anexo 3 de indicadores financieros se calcula de forma automática al tomar los datos del spread según el corte que se indique utilizar y, de esta manera, calcula las cifras de apalancamiento del Ebitda, endeudamiento, rentabilidad y liquidez, considerando el escenario actual como el sensibilizado por tipo de cambio y tasas de interés, este anexo no es modificable y solo es de consulta por parte del analista.

Por otra parte, el anexo 4 de riesgo cambiario se muestra de forma resumida los resultados de los indicadores de margen crediticio, cobertura de gastos financieros, cobertura de servicio de la deuda para todos los escenarios de estrés y, finalmente, se incluye el indicador de perfil de riesgo y la capacidad de pago resultante; esto es uno de los anexos con más importancia, ya que según la encuesta aplicada al departamento de análisis, es muy utilizado para la toma de decisión de aprobación de un crédito. Este muestra de manera resumida las razones financieras relacionadas a la cobertura de gastos financieros, hecho importante ya que muestra la capacidad de hacer frente a las deudas actuales como las nuevas y como se mantiene esta capacidad al aplicar diferentes escenarios de aumentos en las tasas de interés y de fluctuaciones en el tipo de cambio. En este anexo, el modelo muestra los resultados en los que el cliente debe estar según los diferentes tipos de situaciones y escenarios que el mismo modelo calcula.

Por último, el anexo 5 muestra el cálculo de la necesidad de capital de trabajo con la que el cliente realmente cuenta, el cual toma a raíz del spread generado y los resultados y tendencias que han tenido años atrás; este indicador, como tal, no aporta un criterio importante a la capacidad de pago del cliente, de hecho si se consulta de forma individual, es poco consultado por los analistas; sin embargo, por medio del nivel de ventas actuales y proyectados, por el periodo promedio de cobro y de pago, rotación del inventario y del costo de ventas; se calcula un aproximado de las necesidades de capital que la empresa puede llegar a presentar si se cumplen las proyecciones para los periodos tomando en cuenta el comportamiento en las cuentas.

En relación con los anexos mencionados anteriormente, como se indicó por medio de las encuestas, hay algunos de los cuales no son utilizados con frecuencia en el proceso de análisis,

por lo que se considera que deben ser eliminados del modelo actual para evitar que esté lleno de información innecesaria y sea tedioso a la vista de quien lo utiliza. En relación con el anexo 1 del flujo de caja, se considera que debe ser eliminado del modelo original y se debe trasladar a otro archivo que se consulta, en caso de ser necesario, en relación con el anexo 2 y la importancia de una adecuada manipulación y exactitud de los datos que se ingresan en dicho anexo; de este proviene la capacidad de pago del cliente que se considera indispensable contar con un mecanismo que permite validar la información agregada y que no cuente con errores humanos que favorezcan o afecten la capacidad de pago del solicitante.

Por otra parte, en relación con los anexos 3 y 4, al considerarse de relevancia y porque fueron mencionados por los analistas como de importancia para la toma de decisiones; se considera que se deben mantener como parte del modelo de crédito actual; sin embargo, al ser tan extenso y muy cargado numéricamente, se puede optar por una simplificación que ayude a que, ante la vista del analista, se centre en datos que realmente tienen mayor peso que otros. Y por último, el anexo 5 muestra datos importantes como conocer la verdadera necesidad de capital del solicitante, el cual es mencionado como de poco uso, ya que se menciona que por el apetito de riesgo de las gerencias del banco y por la necesidad de crecimiento de la cartera de crédito, no se presta atención al verdadero monto necesitado por el cliente, lo cual se considera negativo porque es importante conocer, a través de las proyecciones, la cantidad de dinero que requiere y de esta forma no sobre endeudar al cliente.

En forma resumida el perfil de riesgo del solicitante incluye 39 indicadores, entre ellos: comportamiento de pago histórico, situación financiera actual y variables cualitativas. Con los resultados obtenidos los solicitantes deberán ser clasificados en cuatro posibles categorías las cuales son A+, A, A- y FCA y, conforme esta clasificación, se aprueba o rechaza la oferta crediticia. Ante estas cuatro categorías mencionadas, se muestran diferentes parámetros de aceptación para cada pregunta, por lo que es casi imposible mencionar los parámetros que enmarcan cada categoría; sin embargo, se hará mención de lo más importantes y los cuales fueron mencionados como puntos de mejora para el proceso de análisis.

Indicadores utilizados actualmente

	A+	A	A-	FCA
Número de empleados	Más de 10	De 5 a menos de 10	Menos de 5	Menos de 3 o servicios profesionales
Comportamiento de pago histórico	Nivel 1	Nivel 1 con atrasos menores a 40 días	Nivel 1 con atrasos hasta 40 días	Mayor a 2 o sin historial crediticio
Cambio significativos en línea de negocios	Más de 48 meses o ninguno	Hace 24 a 48 meses	Hace 12 a 24 meses	Menos de 12 meses
Años de operación	5 años o más	De 3 a menos de 5 años	De 2 y menos de 3 años	Menos de 2 años
Bienes inmuebles en el Registro Público	Sí y libre de gravámenes	Sí pero con hipotecas	No o en empresas relacionadas	Sí pero con gravámenes judiciales
Tendencia de ventas	Crecimiento mayor a la inflación	Crecimiento igual a la inflación	Sin crecimiento	Presenta problemas
Rentabilidad	De 2.5% o más	Crecimiento igual a la inflación	De 0% a menos de 1%	Con pérdidas
Endeudamiento	De 0% a menos del 50%	De 50% a menos del 65%	De 65% a menos de 75%	Superior al 75%
Utilidad neta depende de otros ingresos extraordinarios	No depende de otros ingresos	Otros ingresos recurrentes y que no superan el 30% de la utilidad neta	Otros ingresos recurrentes y que superan el 30% de la utilidad neta	Depende de ingresos no recurrente

Fuente: Elaboración propia, 2017

Dentro de estos parámetros mencionados anteriormente, se pueden ver indicadores que fueron mencionados como con calificaciones que castigan muy fuerte al cliente, como por ejemplo el número de empleados, los cambios significativos en la líneas de negocio, años de operación y otros que son innecesarios como los bienes inmuebles en el registro público, ya que no son de relevancia si el solicitante no va aportar garantía.

Se puede determinar que hay elementos que castigan de forma muy fuerte a las empresas como fueron mencionadas y toman una calificación individual; sin embargo, se pueden generar parámetros relacionados entres si, como por ejemplo si el número de empleados es menor que cinco, pero el margen de ventas ha crecido por encima de la inflación en los últimos tres años de operación, esto hace que el puntaje de afectación de la cantidad de empleados no sea tan fuerte. Por otra parte los niveles de endeudamiento deben ser más severos luego de observar como la

morosidad ha venido en crecimiento; mucho de esto es parte de otorgar créditos a empresas que no cuentan con la capacidad o se sobre colocan créditos, lo que provoca que se ahogue la empresa.

Otro indicador de mejora para evitar la morosidad es el relacionado con la rentabilidad; una empresa con una rentabilidad de cero o de menos de un 1% y que cuente con más de 4 años de operación, no debe ser sujeta de crédito porque demuestra serias deficiencias en cuanto a la administración y manejo, debido a que no ha logrado aumentar sus utilidades con el paso del tiempo. Estos son de los aspectos que se logran concluir como los que han presentado mayor injerencia para que el modelo saque de posibilidad de optar por un crédito a un solicitante; según los analistas con experiencia y según lo explicado sobre el funcionamiento del modelo, este los castiga de forma muy rígida.

Adicional a lo anterior, también se ha llegado a la conclusión de que existen cierto criterios y opciones que se deben considerar a nivel del modelo, de forma tal que se apoye más en la parte cualitativa observada por el analista y que no se puede medir a través del modelo. Con esto se permitirá ser más flexibles en la asignación de crédito ante clientes que tienen las condiciones para hacer frente; así, también se mencionan factores que se pueden agregar para volver más seguro el modelo de crédito, de manera tal que el porcentaje de las personas que comentaron que no es suficiente para la toma de decisión, sean menos.

Como conclusión se obtiene que el modelo cuenta con ciertos factores de mejora en busca de mejorar el servicio que se le brinda al cliente; esto si se cuenta con un modelo de crédito que sea más amigable en su utilización, que deje por fuera información considerada innecesaria o de poco uso, lo que vuelve más compleja su manipulación y presentación ante terceras personas. También se encontraron deficiencia en parámetros que permitan validar que la información que se está completando de forma manual, que no cuente con errores que disminuyan el grado de confiabilidad del modelo y, además, de realizar modificación ante ciertos parámetros que se considera castigan de forma muy dura al solicitante, los cuales se puede relacionar con otros

indicadores al punto de que intercambien resultados y se modifiquen algunos de los FCA directos.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

En el presente capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo de la presente investigación.

Conclusiones

Según cada objetivo planteado estás son las conclusiones:

Conclusiones del objetivo 1

Para la realización de este objetivo, cuyo fin era analizar la situación financiera de la institución financiera en estudio durante los periodos 2016, 2015 y 2014 a través de las razones financieras, se arrojaron resultados importantes para la investigación.

- En cuanto a la liquidez del banco, se han presentado números positivos en relación con los indicadores y razones involucradas; sin embargo, se logró determinar que el indicador presenta disminuciones y esto se debe al crecimiento en las captaciones que el banco está realizando como estrategia de financiamiento: Con esto se obliga al banco a contar con mayor liquidez para ir haciendo frente a al vencimiento de las captaciones a la vista de los cliente, los cuales son de menor plazo que si se optara por créditos con instituciones financieras; adicionalmente, el banco debe contar con mayor énfasis para trabajar el tema de calces de plazos al contar con una gran parte de la cartera compuesta por créditos hipotecarios de largo plazo.

- En cuanto a los activos del banco, estos se encuentran constituidos en su mayor parte por la cartera de crédito, que para la institución ha venido presentado aumentos año

con año. En relación con esto, hay un dato importante por considera, es que si bien es cierto el nivel de la cartera de crédito año con año presenta crecimiento en números absolutos, en cuanto al porcentaje de crecimiento en comparación con los años anteriores, se presenta porcentualmente un crecimiento menor.

- Ligado con esto, también se ha concluido que el nivel de morosidad de la cartera de crédito del banco ha venido en aumento año con año, los créditos en mora y cobro judicial pasaron de representar un 2,1% de la cartera de crédito, a un 4,2% para el 2016. Adicionalmente, la cobertura de las estimaciones ha presentado grandes caídas, al punto de que para el 2016 no se cubrió en al menos una vez la morosidad mayor a 90 días.

- En cuanto a deuda, se logró evidenciar que el nivel de endeudamiento ha venido creciendo en el mismo porcentaje que crecen los activos; esto es positivo ya que demuestra que parte del dinero recolectado por medio de las fuentes externas está siendo utilizado para generar aumento en los activos de la empresa. Otro factor de importancia es que el banco en su acción por la disminución de costos de fondeo, cambió su estrategia de financiamiento, apostando por un financiamiento de menor costo por medio de las captaciones, cerrando para el 2016 con 62,9% por captaciones y un 28% con obligaciones financieras, lo cual es positivo numéricamente y genera un riesgo de manejo correcto de los calces de plazos. Esto se evidencia por medio del indicador del pasivo con costo, el cual para el 2016 está compuesto por un 93% de pasivo con costo en relación con el pasivo total.

- En cuanto a los márgenes de rentabilidad, muestra situaciones importantes por considerar como: para el 2014 el margen cae debido a fuertes variaciones en el tipo de cambio y por la forma de registrar contablemente la cuenta de activos en moneda extranjera, lo que afecta la utilidad de los periodos. Para los próximos años se estabiliza el tipo de cambio y la rentabilidad aumenta; sin embargo para el 2016 se muestra una disminución, dada del crecimiento de la cartera de crédito que se encuentra en mora, en cobro judicial y las estimaciones que se deben realizar.

- En cuanto a los gastos, se pude concluir que el banco cuenta con un alto costo de gastos administrativos, lo cual se ve reflejado en el margen de utilidad operativo, el cual pierde casi un 29% respecto al margen de utilidad bruta. El gasto en la institución financiera en estudio no posee un control adecuado, es decir, se hace frente a los gastos importantes pero mes a mes el monto no se lleva controlado, sin embargo es importante mencionar que el 50% de estos gastos administrativos están conformados por la planilla con que el banco cuenta. Por lo anterior se concluye que el manejo actual de los gastos no es el más adecuado en cuanto a que hay otro 50% de los gastos administrativos que son ajenos a la planilla, que se pueden comenzar a controlar para de esta forma mejorar la utilidad final, la cual se está viendo bastante afectado por la parte administrativa.

Conclusiones objetivo 2

El propósito del objetivo dos es estudiar la morosidad de la cartera de crédito de Mipymes sobre la rentabilidad de la institución financiera en estudio.

- Se logró determinar que la morosidad de la cartera de crédito sí afecta a la rentabilidad del banco, ya que a pesar de que se está dando aumento en el nivel de dicha cartera de crédito, los ingresos por créditos no están aumentando de la forma en que se debería al incrementarse la colocación; esto se debe al aumento que se da en los créditos vencidos y en cobro judicial.

- Por su parte, las estimaciones que se deben designar por tema de morosidad de los clientes y su afectación en la categoría de riesgo que se le asignan, hace que los activos productivos del banco disminuyan; ya que al crecer la morosidad, crece el porcentaje de las estimaciones.

Conclusiones objetivo 3

De este objetivo se planteó determinar la efectividad del modelo utilizado actualmente por la institución financiera en estudio para el otorgamiento de crédito del sector Mipymes, donde se tienen las siguientes conclusiones:

- Actualmente el modelo de crédito es considerado con ponderaciones que castigan de forma fuerte al cliente, estas se podrían entrelazar con otros resultados y de esta manera no castigar tanto al solicitante.

- El modelo de crédito actual carece de ciertos aspectos y parámetros que le permitan adaptarse a otros sectores de la economía, ya que se encasilla a todos los sectores y, por ende, las guías del modelo no son adecuadas para otros sectores distintos a manufactura y servicios.

- El modelo de crédito cuenta con ciertas preguntas que se pueden omitir porque son repetitivas o no suman relevancia para el análisis; en vez de esto, contar con un parámetro de puntuación que tome en consideración la calificación que el analista le daría, tanto positiva como negativamente, de manera tal que no sea únicamente un expositor de la situación actual del cliente.

- El anexo de pasivos no cuenta con un tipo de filtro o margen que ayude a validar la información suministrada de forma manual, de manera tal que asegure que los datos incluidos no cuenten con errores humanos de digitación.

- El modelo de crédito no permite corregir la calificación asignada por el modelo en cuanto al comportamiento de pago histórico, cuando se cuenta con una justificación aceptable por parte del cliente.

- No cuenta con un parámetro que le brinde importancia a la garantía que el solicitante está ofreciendo, la cual habla bien de la voluntad que tiene de ser responsable con las deudas adquiridas.

- Parte del proceso de análisis y del modelo de crédito, no se está brindado un uso más positivo y constante al flujo de caja, el cual dependiendo de la actividad del cliente es el que mejor se adapta para realizar las proyecciones.

Recomendaciones

Las recomendaciones para la institución financiera en estudio, luego del análisis efectuado sobre sus resultados de los periodos 2014, 2015 y 2016 son:

Recomendaciones del objetivo 1

- La institución financiera en estudio debe enfocar mayor atención a los calces de plazos porque está optando por una estrategia fuerte de financiamiento a un menor costo; pero el indicador de liquidez demuestra disminución, por lo que es importante prestar mayor atención a este. Se recomienda contar con una política interna que prohíba que la razón de liquidez no pueda ser menor a 1.10 con esto se asegura que el banco cuenta con la capacidad de hacer frente a los pasivos de corto plazo y cuidar la imagen del banco antes la competencia.

- Adicionalmente, para proteger al banco ante situaciones imprevistas de solicitudes anticipadas de depósitos por parte del cliente, se recomienda incluir una restricción o limitante para el cliente sobre la cantidad de efectivo que se puede retirar de forma anticipada y, que en caso de requerirse, se debe solicitar a la entidad financiera con mínimo una semana de anticipación; de esta manera ayuda al banco a prever esta salida de dinero anticipada y se cuida la liquidez bancaria.

- Se recomienda que las gerencias de créditos y comerciales se reúnan para llegar juntas a conclusiones sobre que está afectando el crecimiento de la cartera año con año, ya que hay aspectos de la competencia externa que las gerencias de riesgos

pueden descubrir por medio de la realimentación directa de los ejecutivos que se encuentran en constante comunicación con clientes; para de esta forma dar a conocer los aspectos que los hacen quedar por fuera de competencia ante los cliente y las opciones que se le ofrecen. De esta manera las gerencias pueden conocer estos aspectos y buscar mejoras que ayuden al banco a mantenerse dentro de los bancos accesibles.

- En relación con los niveles de morosidad, se recomienda la revisión de los parámetros de aceptación que tiene el modelo de crédito utilizado y endurecer factores que puntuación, de esta manera contar con cartera de créditos más sanas, previniendo de esta forma, que en un futuro la morosidad crezca.

- Realizar reuniones más seguidas, pasando de las actuales que se realizan cada tres meses a una reunión mensual en la que se expliquen a la gerencia las medidas que está tomando el departamento de planificación financiera para la solución del calce de plazos y, en situaciones especiales, con clientes importantes de captación, para poder discutir temas específicos en busca de las opciones de mejora para el banco y previendo situaciones debido a la disminución que se presenta en la liquidez.

- Ante la conclusión de la afectación que se presentó para el 2014 por los aumentos en el tipo de cambio, no se cuenta con una recomendación por realizar, ya se cuenta con la forma de correcciones dictada por SUGEF en su momento.

- Revisar los gastos administrativos con el fin de controlar la afectación de la utilidad neta del periodo, buscando aquellos rubros que se puedan disminuir sin afectar la operativa de la institución, entre los cuales se encuentra un mayor control para los gastos provenientes del costo por alquiler de vehículos para giras de negocios, planificar por departamento el límite de personas que se deben quedar para fechas de cierre; de esta forma, se puede disminuir el costo que se incurre por la alimentación y transporte de los colaboradores, en muchos de los

casos, no se requiere de todo el personal para días de cierre. En cuanto al gasto que se incurre, por alimentación y transporte para los días de capacitación, se puede disminuir al acomodar los horarios de las charlas las cuales se pueden pasar de impartirlas de 5:00 p.m. a 7:00 p.m. (después de las 7:00 p.m., el banco asume el costo de transporte), a impartirlas de 4:00 p.m. a 6:00 p.m. o en horas de la mañana.

Recomendaciones del objetivo 2

- En cuanto a la morosidad que viene en aumento, como se mencionó anteriormente, se recomienda el endurecimiento de ciertos indicadores que miden la capacidad del cliente para hacer frente a las nuevas facilidades; además, se recomienda la inclusión de nuevos factores que disminuyan el riesgo del análisis, dentro de las cuales se encuentran aspectos como seguimiento para comprobar el uso del dinero adquirido por el cliente, crear nuevos listados de guías para otros sectores del mercado que no se encajan tanto dentro de las guías existentes, contar con un tipo de documento jurado que el cliente firme haciendo constar que no se encuentra presentando documentación para aprobaciones de crédito en más entidades financieras; de ser así, generar una alerta para que sea de consideración en el proceso de análisis.

- Brindar capacitaciones a los analistas para que tengan conocimiento de los números de morosidad del banco y su afectación en la rentabilidad final que se está teniendo, de esta forma crear conciencia sobre el trabajo que están realizando y de la importancia de su buen desarrollo.

- Las jefaturas de análisis se comprometerán llevar un control sobre la periodicidad que con que se deben realizar estudios de seguimiento según los indicadores de riesgo obtenidos en su primer estudio de crédito, de esta manera se asegura que los márgenes de estimaciones son los corrientes, ya que con el paso del tiempo las

calificaciones asignadas a los clientes pueden variar y con esto disminuir o aumentar los porcentajes de estimación.

Recomendaciones del objetivo 3

- Realizar entrelaces con resultados de los parámetros del modelo, de manera tal que se tomen en consideración otros aspectos para asignar la calificación final del cliente, como por ejemplo: si el solicitante cuenta con atrasos mayores a 40 días se califica de manera inmediata como un FCA; sin embargo, si se entrelaza con otro indicador que menciona que es el único atraso con el que cuenta el solicitante, se puede determinar una calificación de A-, de esta manera no se están generando rechazos inmediatos de clientes que pueden ser buenos pagadores para el banco. Otra de las opciones es ampliar un poco más lo indicadores en cuanto si el solicitante ha presentado modificaciones en su línea de negocios, en donde se pueda mitigar la calificación negativa al considerarse que dicho cambio es positivo para el giro del negocio.

- Se debe contar con otra versión del modelo, la cual se adapte mejor a ciertos sectores de la población de empresas clientes, como lo son constructoras, sector transportes, tecnología o cliente que se acercan a solicitar únicamente el productos de leasing: en relación a este último, se considera que el modelo es bastante largo para un crédito que no representa un alto riesgo al quedar el activo a nombre del banco.

- Se debe actualizar las listas despegables que funcionan como guías para el correcto abarque de los diferentes tipos de negocios, las cuales fueron creadas para evitar omisión de información debido al desconocimiento del analista de ciertos sectores de la economía; sin embargo, dichas listas actualmente se encuentran divididas en servicios y manufactura.

- Se debe hacer una revisión en cuanto a la preguntas y anexos del modelo de crédito, ya que se considera que hay algunos elementos que se pueden omitir como por ejemplo si la empresa cuenta con bienes inmuebles en el Registro Público la cual no se considera relevante si no se aportara garantía real; adicionalmente se puede eliminar el anexo 1 del "flujo de caja", el cual se concluyó no es muy utilizado por la unidad de análisis, con esto se simplificaría la manipulación del modelo. También hay otros parámetros que se pueden agregar como por ejemplo, un parámetro para incluir la calificación del analista en cuanto al caso, de manera tal que tenga peso dentro de la resolución final.

- El modelo debe contar con algún tipo de validador de la información que se está incluyendo de forma manual, especialmente para el anexo #2 de pasivos, el cual es tan importante y decisivo para la capacidad de pago del solicitante; este se puede incluir al colocar una celda con el monto exacto que debe sumar al final, tomando como referencia en indicado en el CPH, que debe coincidir con la sumatoria total luego de ser ingresado de forma manual al modelo de crédito; de esta forma se asegura que la capacidad de pago de las deudas actuales como la nueva se encuentre correcta.

- Lograr un modelo más flexible en cuanto al indicador de comportamiento de pago histórico, el cual permita modificar de alguna forma la calificación de FCA por parte del modelo, si se cuenta con una justificación por parte del cliente. Esto, al ampliar un poco más las opciones que el analista tiene para seleccionar a la consulta sobre el comportamiento de pago, por ejemplo agregando una opción que mencione: con atrasos mayores a 40 días, pero con justificación aceptable, de igual forma con su contrapartida: con atrasos menores a 40 días sin justificación o justificación no aceptable. Lo anterior permite que no sea solo de indicar si tiene atrasos mayores a 40 días y por esto su puntuación a la pregunta es FCA, de esta manera permite de forma correcta mejorar la calificación final que el modelo le iba a asignar al cliente.

- Agregar un parámetro que brinde una calificación con respecto a la garantía que se está entregando para el crédito, de tal manera que si cuenta con alta liquidez, favorezca el nivel de riesgo de la aprobación; esto para los casos donde el solicitante aporta garantía, dicho indicador debe incluir la opción de “no aplica” ya que no todos los casos aplicarían la garantía real.
- Se debe analizar la opción de agregar una puntuación que mejore, en los casos que así sea, el nivel de riesgo de un cliente, tomando en cuenta la garantía que está aportando a la solicitud del crédito.

- Se recomienda colocar el anexo del flujo de caja en otro archivo ajeno al modelo de crédito, debido a su poco uso por parte de los analistas; de manera tal que, simplifique su manejo. Sin embargo no se debe hacer eliminación por completa del proceso, ya que hay ocasiones y empresas que lo requieren para generar una capacidad de pago mejor de la que se puede obtener al utilizar únicamente los estados financieros.

En forma general se concluye que el modelo y el proceso de análisis tienen deficiencias, las cuales son identificadas por las personas que trabajan de forma diaria con estos; de ellas se concluye que cuentan con cierto grado de injerencia en relación con la disminución en el crecimiento de la cartera de crédito y el aumento en la morosidad que actualmente mantiene el banco. De aquí nace la importancia de realizar modificaciones para el actual estudio de crédito, de manera tal que sea más flexible para incentivar el crecimiento de la cartera, sin dejar de lado los parámetros que se deben tener y, en este caso, agregar, para que salvaguarden el riesgo que el banco desea asumir en las colocaciones de crédito.

Capítulo VI: Propuesta

En este capítulo se hará una propuesta de cambio en aspectos los cuales se consideran claves y necesarios para lograr una mejor efectividad en cuanto a los resultados del modelo utilizado actualmente en la entidad financiera en estudio; estos fueron obtenidos por medio de la explicación brindada en el área de análisis y por medio de las encuestas realizadas a los involucrados; además se medirá el impacto de realizar dichos cambios y el costo de realizarlos.

El objetivo es establecer un modelo de crédito más flexible que ayude al crecimiento de la cartera de crédito y, a su vez, más eficiente en cuanto a la colocación y el control de la morosidad proveniente de créditos del sector Mipymes.

Para el manejo del modelo, se debe tener claro que este es para uso de instituciones catalogadas como del sector Mipymes, con el fin de contar con una herramienta que facilite la toma de decisiones en relación con aspectos numéricos y cualitativos de los solicitantes. A continuación se muestra detalladamente la forma en que se debe completar, así como los aspectos que considera el modelo de manera tal que sea flexible, de fácil manipulación y más estricto; de esta manera se busca aumentar la colocación del banco, sin el crecimiento de la morosidad.

Para iniciar se debe mencionar que para la generación de una plantilla en blanco del modelo de crédito, se debe generar desde una herramienta que posee el banco llamada Infoanalisis, en la cual se ingresan los datos numéricos de las empresas solicitantes y desde ahí se genera la exportación para iniciar a trabajar, por lo que muchos de los datos son consumidos de forma automática desde este sistema que se tiene.

Al iniciar llenado el modelo, se debe tener claro que lo marcado con color gris corresponde a campos que se encuentran libres para que el analista o la persona que utilice el modelo, puedan ampliar con palabras propias, comentarios u observaciones, lo que necesite. Por

otra parte lo marcado con color celeste son campos que cuentan con listas de selección, por lo que únicamente se puede elegir entre las opciones y, de forma automática, el modelo lo calificará entre los parámetros de A+, A, A- o FCA, los cuales se encuentran ya formulados según el apetito de riesgo del banco en estudio. Y los espacios en blanco son resultados que se encuentran bloqueados ya que son cargados de manera automática por el modelo de crédito.

El modelo se encuentra constituido de cuatro pestañas y por la resolución, la cual se completa de forma manual y se envía al área de negocio para el conocimiento sobre el resultado del análisis. De esta manera se estará pasando de un modelo actual de 6 pestañas más la resolución, a uno más corto de 4 pestañas más la resolución; así se vuelve más fácil la manipulación a la hora en que se deba exponer en un comité y, adicionalmente, genera un modelo que no es visiblemente muy cargado para la personas que lo consulten.

A continuación se procede a realizar un detalle de cada una de las pantallas que conforman el modelo, así como los parámetros que son utilizados para cada indicador, con el fin de conocer los aspectos de mejora en comparación con el modelo que actualmente se está utilizando.

Se detalla a continuación su conformación y la forma correcta para completarlo.

ESTUDIO DE CRÉDITO DE EMPRESAS

11-oct.-16

Nombre del solicitante	IDENTIFICACIÓN: 3 -101- XXXXXX

FIADOR(ES):	NOMBRE DEL FIADOR(ES) (MAYUSCULA)

ESTRUCTURACIÓN PROPUESTA PARA EL SOLICITANTE:

Estructuración inicialmente propuesta al cliente (plazo, interes, cuota, facilidad, moneda, etc)

EXPOSICION ACTUAL Y PROPUESTA DEL SOLICITANTE Y DEL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO:

DEUDOR	FACILIDAD	MONTO (EN US$)	COMPAÑÍA
Solicitante	Crédito Directo	125.000	Subsidiaria del Banco
Relacionado	Leasing	70.000	Subsidiaria del Banco
Socios	Tarjeta de crédito	20.000	Subsidiaria del Banco
Codeudor	Capital de trabajo	250.000	Subsidiaria del Banco

Total exposición actual y propuesta del GIE: **$465.000**

Total deuda bancaria actual según EF expresada en us$ a: **Mar-17** **$45.602**

CRITERIO	PARTICIPACIÓN	PARAMETRO	RESULTADO
Participación respecto a deuda bancaria total del solicitante, actual y propuesta:	15,00%	Hasta 25%.	Cumple con el parámetro
Participación de nuevas facilidades respecto al activo actual y proyectado del solicitante:	18,00%	Hasta 10%.	Dentro del rango donde se requiere acuerdo protocolizado de Junta Directiva.

EVALUACIÓN DEL PERFIL CUALITATIVO DEL SOLICITANTE

Manufactura

En esta primera parte se debe iniciar el llenado con el nombre del cliente y de sus fiadores con el respectivo número de cédula, seguido de la explicación detallada de la facilidad que se va a analizar en cuanto a tasa de interés, moneda, plazo, uso de los fondos, garantía aportada, comisiones y demás datos que permita dejar en firme la facilidad en estudio y la forma de estructuración propuesta al cliente.

Seguidamente se debe completar el detalle de los créditos que va a solicitar, los que actualmente tiene y la relaciones con empresas clientes actuales del banco. En esta parte se busca conformar los Grupos de Interés Económicos con el fin de controlar los riesgos de colación entre grupos que tienen vinculación; estos se componen según lo propuesto en la normativa de SUGEF sobre la conformación de Grupos Económicos. Los siguientes datos en color blanco se completan de forma automática, los cuales son provenientes del anexo de razones financieras, esto permite observar el nivel de deudas del solicitante y si cumple con el parámetro para la solicitud de Acuerdo de Junta Directiva, el cual es un documento que se comenzó a solicitar desde inicios de 2017. La siguiente parte cuenta con una lista despegable entre los tipos de actividades económicas, que al seleccionar una da las opciones se mostrará la guía de preguntas por abarcar para la realización de un análisis completo. En esta parte, en comparación con el modelo actual, se procedió a ampliar las opciones de tipos de actividades, ya que según se observó, únicamente se contaba con sector servicios y sector manufactura, los cuales dejaba por fuera a muchas de las actividades que realizan el resto de los clientes.

Para esta primera parte del anexo 1, se busca tener un control sobre la conformación de Grupos de Interés Económicos, el cual es un tema muy vigilados por la SUGEF, y es por medio del análisis que se logra el control debido; adicionalmente, se debe realizar un amplio detalle sobre toda la parte cualitativa, administrativa, tema de competencia y demás aspectos importantes y específicamente cualitativos de las empresa en análisis, con el fin de que en el futuro, alguna persona ajena a quien realizó el análisis al consultar el estudio, pueda entender de principio a fin lo relacionado con el cliente, desde los aspectos positivos como negativos hallados en el proceso. Para esta parte, al realizar la inclusión de nuevos sectores que el modelo actual no posee (ya que se limita únicamente a servicio y manufactura) se espera que cada sector sea abarcado de la

manera correcta y que se cuente con una guía adaptable de forma correcta a cada sector. Lo que se busca es la omisión de información relevante ante ciertos clientes por su tipo de actividad. Por ejemplo, no son las mismas preguntas que se debe abarcar para una empresa de manufactura (cuántos clientes maneja, cuánto produce, detalle del proceso de manufactura, cómo mitiga los costos productivos) a un sector construcción donde se desea conocer aspectos más específicos para esta área, tales como: afectación del clima, el manejo de los contratos con clientes, formas de cobro y adelanto, riesgo de sucesión ante algún accidente, entre otros los cuales son más específicos para ese sector.

Parámetros generales del cliente

CRITERIO	OBSERVACIÓN	PARÁMETRO	A+	A	A-	FCA
Actividad económica del solicitante	Comentario del analista	Permitida		√		
Número de empleados	**8**	De 5 y menos de 10		√		
Nivel del CPH	Comentario del analista	Nivel 2 o mayor				√
Opinión del analista con la justificación aportada **(N)**	Comentario del analista	Justificados y aceptados			√	
Cobertura Servicio Deuda por EBITDA	**1,50**	De 1.50 y menos de 2 veces		√		
Índice de Perfil de Riesgo (IPR)	**1,00**	Indice de Perfil de Riesgo Bajo	√			

Explicar ampliamente porque la unidad de análisis recomienda la modificación de alguno de los parámetros anteriores y que por esta modificación no se debe considerar el indicador como un FCA

En esta parte se comienza con los parámetros del modelo que permite realizar las calificaciones entre los resultados existentes que van desde A+ hasta FCA, dentro de las principales mejoras fue el ingreso de un nuevo indicador que permite una menor afectación en el puntaje con lo relacionado a nivel de CPH de una empresa. Con esto lo que se busca es darle mayor flexibilidad al modelo ante situaciones en las que se amerite y se cuente con los recursos para probar que la situación que llevó a los atrasos al cliente, fue extraordinaria o por razones que se salieron de control del solicitante. Es por esto que se incluye el indicador “Opinión del analista con la justificación aportada” este se encuentra ligada a la pregunta anterior, donde la unidad de análisis que considera si la razón dada por el cliente es válida, permite hacer que el indicador anterior pase de FCA a un A-, de esta forma siempre se evidencia esta debilidad pero no se

castiga de forma tan severa; muchas veces dejando por fuera a un cliente con buen potencial. Adicional se agrega el cuadro de texto para que el encargado explique la razón que llevó a realizar este cambio en la clasificación, explicando la razón dada por el cliente.

CRITERIO	OBSERVACIÓN	PARÁMETRO	A+	A	A-	FCA
El solicitante es cliente del Banco	**Feb-13**	Más de 12 meses	√			
Maneja inversiones con el banco	**$9.000,00**	De US$5 M a menos de US$10 M mensuales		√		
Cambios en la línea de productos	**Jan-14**	Hace 24 a 48 meses		√		
Opinión del analista con el cambio en la línea **(N)**	Comentario de análisis	Positivo pero se sale un poco de la línea actual		√		
Años de operación ¿Desde cuando?	**Jan-10**	De 5 y menos de 7 años		√		
Ventas netas anualizadas en us$	**$263.089**	De US$155 M a menos de US$540 M			√	
Concentración con clientes **(M)**	Comentario de análisis	Mayor a 70% en un mismo cliente				√
Concentración con proveedores **(M)**	Comentario de análisis	Del 30% a menos del 50% en un mismo proveedor		√		
Domicilio legal de la empresa	Comentario de análisis	Costa Rica		√		
Domicilio de socios con más del 40% de acciones **(N)**	Comentario de análisis	Costa Rica		√		
Domicilio del representante legal **(N)**	Comentario de análisis	Costa Rica		√		
Riesgo de sucesión	Comentario de análisis	No		√		
Visita al cliente	Comentario de análisis	Visita a instalaciones del cliente	√			
Opinión del analista en relación con la administración **(N)**	Comentario de análisis	Mala				√
La empresa maneja CxC con relacionadas **(N)**	Comentario de análisis	Menos del 30% del total de cuentas por cobrar		√		
Revisión y aprobacion del avalúo en garantía **(N)**	Comentario de análisis	No				√

Mencionar algún comentario de importancia no incluido en el parámetro **(N)**

Con estos cambios se busca que haya una mayor flexibilidad para la otorgación de créditos, ya que actualmente cuando este indicador es FCA, convierte la posibilidad de aceptación es muy baja; sin embargo, como control de morosidad, para realizar esta opciones de menor afectación para el cliente a pesar de que cuenta con un historial de incumplimiento de pago, el analista es el responsable de determinar si la justificación aportada por el cliente es suficientemente válida como para merecer esta modificación. De esta forma se busca ser más flexibles ante situaciones que afectan de forma fuerte a los solicitantes, pero mitigando el riesgo de que esto vuelva a ocurrir por medio de la unidad de análisis y su proceso de estudiar por

completo al cliente y evitando aumentar la morosidad del banco, esta flexibilidad en la puntuación no es posible en el modelo actual.

Estos indicadores califican un poco más en detalle aspectos cualitativos del solicitante, en relación con los resultados obtenidos en las encuestas, esta es una de las partes que cambió aspectos de importancia que ayuden a una mayor colocación y a la disminución de la morosidad. Son indicadores que califican la situación y estabilidad del solicitante, desde aspectos como si es cliente actual del banco, los proveedores y clientes, información de los socios, la línea del negocio, entre otros. Todos cuentan con parámetros para su calificación la cual se asigna según la lista de opciones que se despliegan para las celdas color celeste y, de forma automática, la calificación las de color blanco. En relación con la imagen anterior las letras adjuntas al indicador significan:

- **(N):** Nuevo indicador agregado
- **(M):** Modificación en el indicador

Dentro de lo que se agregó, está lo relacionado con la opinión del analista, ya que se mencionó que a pesar de que la unidad de análisis conoció al cliente, lo entrevistó y demás; no les permite mejorar ciertos aspectos que consideran son mitigante a las situaciones que llevan a la calificación final. Estas se encuentran ligadas a la pregunta inmediata anterior, la cual sí tiene una calificación de FCA, pero el analista considera que no es justa por el motivo porque agregar un buen comentario permitirá que el FCA pase a una calificación de menor puntaje negativo. Adicionalmente se modificó ampliando un poco más los parámetros de puntuación para la concentración de proveedores y clientes, ya que se encontraba muy permisivo, se eliminó las preguntas relacionadas a los socios y se especificó para los que cuenten con participaciones mayores al 40%.

Por otra parte, entre los factores más importantes agregados para la disminución de la morosidad, están los comentados por las gerencias como las principales situaciones que se dan en la mayoría de los casos que se encuentran en mora, los cuales están ligados a la existencia de cuentas por cobrar relacionadas y con la mala lectura e interpretación de los avalúos de bienes

puestos en garantía, por lo que se agregaron estos indicadores que ayudarán de manera inmediata a mitigar la morosidad por este tipo de aspectos al colocarles un FCA directo para las situaciones donde los avalúos no han sido revisado por las personas expertas y dedicadas a ello. Al igual que las cuentas por cobrar relacionadas, las cuales representan un gran riesgo en los análisis, se pueden mostrar grandes movimientos en las cuentas de los balances y en casos de mora se evidencia que muchos de los movimientos son entre cuentas relacionadas, con el fin de generar altas expectativas de la empresa.

Para esta pantalla se espera, en comparación con la actual, la obtención de resultados más favorables para el cliente en cuanto a poder mejorar la calificación cuando se aporte lo necesario para hacerlo. Un punto de mayor importancia es la modificación de los parámetros en cuanto a la concentración de clientes y proveedores, el cual actualmente se considera muy permisivo y es un factor de mucho riesgo para la continuidad de una empresa. Debido a esto se consideró castigar más los aspectos de concentración de clientes para evitar el riesgo de rompimiento de dicha relación comercial con el solicitante y que haya una afectación inmediata en sus ventas; lo mismo sucede al romper la relación con un proveedor que le ofrece más del 65% de los productos necesarios para su operativa.

Otro aspecto que se desea obtener para mitigar el riego de morosidad es el control de arraigo que tienen los principales socios con Costa Rica, de esta manera evitar que a una empresa a la que se le otorgó dinero, de un momento a otro decida cerrar sus operaciones y marcharse al país donde se encuentran los socios principales. Para volverlo más ágil se hizo la eliminación de dos preguntas, una considera repetitiva y la otra innecesaria cuando no se aporta garantía a la operación de crédito.

Dentro de las principales mejoras se encuentra la inclusión del indicador de la opinión del analista en relación con la administración de la empresa, el cual es importante para conocer lo percibido en la visita relacionada al manejo de la empresa y así asegurarse la continuidad del negocio. Por otra parte, el porcentaje de cuentas que se manejan entre relacionadas, ya que es un

factor de alerta fuerte, según los casos ya vividos en morosidad del banco. Y por último, la revisión del avalúo aportado debe realizarse por parte de la unidad correspondiente y, de esta forma, mitigar el riesgo de mala interpretación de la garantía que el banco está tomando; ya que, según la experiencia, se cuenta con garantías que no pueden ser ejecutadas o vendidas luego de ser ejecutadas, por ciertos aspectos especiales con los que cuenta el terreno y que no fueron determinados de forma previa a la formalización del crédito, lo cual evita la recuperación del dinero y poder saldar la deuda actual, haciendo que la morosidad aumente.

Récord crediticio del solicitante

CRITERIO	OBSERVACIÓN	PARÁMETRO	A+	A	A-	FCA
Récord crediticio del solicitante	Comentario de análisis	Menos de 6 meses o sin record crediticio				√
Analista considera aceptable la opción de crédito a pesar de no tener record crediticio (N)	Comentario de análisis	Sí		√		
Morosidad con el banco en estudio	Comentario de análisis	Atrasos mayor a 10 días y menor a 30 días.			√	
Prórrogas, readecuaciones y/o reestructuraciones	Comentario de análisis	De 10 a 20 días.		√		
Mora histórica según CPH	Comentario de análisis	Ninguna ó menor a 10 días	√			
Procesos judiciales o malas referencias	Comentario de análisis	Sólo procesos laborales u otros no penales			√	

Mencionar ampliamente las justificaciones aportadas ante atrasos o morosidad, para los casos que aplique (N)

Tipo de Cambio Promedio Históricos para el periodo que termina en:	Mar-17	Sept-16
	₡569,67	₡573,34

Esta siguiente parte está compuesta por la evaluación del comportamiento de pago, basada en el CPH y en los reportes internos emitidos que permiten evidenciar el comportamiento que la empresa ha tenido con el banco en estudio. Esta parte cuenta únicamente con lista desplegable para que el analista de respuesta entre los escenarios que se le brindan y, con esto, la calificación se genera de forma automática. Por esto se procedió a agregar un indicador que permita considerar la opinión del analista en relación, si considera que a pesar de no contar con un historial crediticio pueda ser considerado como cliente, de esta manera bajar el indicador a un A-. Adicionalmente se vuelven más estrictas las ponderaciones con atraso que se hayan presentado

con el banco en estudio, ya que de no contar con una justificación aceptable, un atraso mayor a 30 días se considera como un factor de riesgo, por lo cual deberá dejarlo fuera de poder optar por un crédito; y, por último, se agrega el espacio en color gris para que el analista en caso de requerirlo pueda comentar ante aspectos de importancia que se deban conocer.

La parte del tipo de cambio debe ser completada utilizando la información de la página del Banco Central de Costa Rica y, además, tomando en cuenta el tipo de cambio del día anterior al del inicio del estudio de crédito, esto con el fin, de que si el tipo de cambio varía en el transcurso del día, el estudio de crédito no quede con el valor de la moneda distinta a como finalizó, ya que el estudio se pudo iniciar en horas de la mañana y variar el tipo de cambio en horas de la tarde.

En esta parte de la pantalla se desea, en comparación con el modelo actual, una mayor flexibilidad para el caso de solicitantes que no cuentan con historial crediticio ante el Sistema Financiero Nacional; esto debido a que se trabaja con empresas del sector Mipymes y Micros, las cuales son situaciones que se encuentran muy a menudo. Por otra parte, se modificaron los parámetros de calificación actuales para la morosidad que ha presentado con el banco en estudio, esto se considera un factor muy riesgoso de otorgar créditos a empresa que han presentado mora con el banco, por lo que los parámetros se volvieron más castigadores; de tal manera que un atraso de 20 a 30 días, aunque cuenten con justificación, se considera una calificación de A- y no de A como actualmente se encuentra. Con estas modificaciones se busca la flexibilidad y el control de futuros casos de morosidad por medio de cartera de crédito sanas.

EVALUACIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS

Responder según el anexo guías, recuerde modificar antes el tipo de actividad del solicitante

EVALUACIÓN DEL BALANCE GENERAL

Responder según el anexo guías, recuerde modificar antes el tipo de actividad del solicitante

El uso de los fondos son para una actividad específica que requiera seguimiento (N)	No
Se cuenta con declaración jurada de tramites con otras entidades financieras y no financieras (N)	Sí
Dar seguimiento a la capacidad de pago (N)	Dos meses despúes
Requiere seguimiento porque se trabajó con copias (N)	No
Calificación final del analista (N)	Mala administración
Liquidez de la garantía aportada (N)	No recomendable

En esta parte del estudio se hará la evaluación numérica proveniente del estado de resultados y el balance general, se encuentra en color gris ya que es 100% completado con lo que el analista genere, además cuenta con una lista desplegable en la cual se le da una guía de cómo abarcar los puntos de importancia, con puntos como: comente sobre las variaciones en las cuentas por cobrar, la evolución de margen operativo y bruto, la composición y manejo del patrimonio de la empresa, las fuentes de financiamiento que el solicitante utiliza, los activos con que cuenta la empresa, entre otros.

En esta parte se agrega un cuadro de importancia dentro de los considerados puntos relevantes recolectados en el presente trabajo como las principales causantes de la morosidad en los clientes; por esto se coloca de forma inmediata a la explicación de los estados financieros, para que sean observados por las personas que revisen o consulten el estudio de crédito. Este se encuentra conformado por:

1- La necesidad que requiere de darle seguimiento a colocaciones de crédito condicionadas a situaciones que el cliente debía cumplir con el dinero solicitado. Esta es una situación mencionada por el analista, se considera de importancia que quedara bien visible dentro del modelo para evitar que sea pasado por alto ante las personas que lo consulten en un futuro.
2- Por otra parte, con el desarrollo del formulario que será firmado como declaración jurada por parte del cliente, el área de análisis y el banco en general se pueden asegurar que el solicitante no se encuentre a la espera de resoluciones crediticias en otras entidades financieras que no fueron consideradas por el analista al no aparecer en el CPH por lo que se desconocen. Con esto lo que se busca es el riesgo de que el solicitante duplique la información, de esta forma con el paso del tiempo, al hacerle el estudio de seguimiento, se evidencie que no cuenta con capacidad de pago por la existencia de deudas que no fueron contempladas en el análisis.
3- Se colocó una celda donde el analista pueda comentar el tiempo que considere prudente para que al cliente se le realice un estudio de seguimiento; esto para situaciones donde se apruebe al solicitante dinero que contaba con una capacidad

limitada. Sin embargo, se espera que con el dinero aportado sea colocado para la generación de utilidades, por lo que requiere un estudio a un tiempo establecido para corroborar que esta situación se esté dando según lo planteado.

4- Se agrega el indicador que muestra si la información que ingresó a la unidad de análisis se encuentra en copia, esto debido a que se busca mayor flexibilidad para poder recibir información por correo o en copia de clientes que se encuentran fuera del Gran Área Metropolitana, pero mitigando el riesgo al dejar en el estudio que se trabajó en copias, generando una alerta para indicar que antes de realizar el desembolso del crédito se debe contar con la validación del analista que la información que aportó el cliente en original sea igual a la que se trabajó en copias.
5- Se incluyó una celda para que el analista dé su opinión final sobre el cliente, la cual se elige después de finalizar el estudio.
6- En esta celda el analista colocará lo que indique el avalúo aportado de la garantía, el cual indica según la opinión del perito, la liquidez con que cuenta el bien que se está tomando.

Con este último cuadro agregado, ya que en el actual modelo no existe, se desea mitigar un factor de morosidad importante, el conocimiento de si el solicitante actualmente se encuentra presentando más solicitudes de créditos en otras entidades financieras; de esta forma se puede seguir manteniendo la capacidad de pago resultante y que esta no varíe luego de dos meses por el desconocimiento de estas nuevas deudas que adquirió al mismo momento que firmó la suya. Se espera crear un mayor seguimiento a los clientes que lo ameriten, ya sea por el tipo de plan de financiamiento que se le aportó o cuando el resultado de la capacidad de pago resulto ser muy limitada, con esto se evita sorpresas en el comportamiento de pago que tenga el cliente.

Además se desea obtener un control mayor a la flexibilidad que se otorgue de trabajar con información financiera en copia, esto para clientes que se encuentren ubicados fuera del Gran Área Metropolitana, evitando cambios de datos financieros a la hora de presentar los originales. Además se puede contar con un indicador que muestre el tipo de liquidez de la garantía que se está tomando como parte del resguardo para el crédito que se otorga.

Como se mencionó anteriormente, la razón de colocarse en un cuadro aparte, y justamente luego del resumen de las cuentas de los estados financieros, es para que logre ser observado de forma inmediata por las personas que consulten el estudio de crédito, ya que está compuesto por elementos de importancia que se deben considerar a la hora de tomar la decisión de aprobar o rechazar un crédito.

ANÁLISIS DE LA LIQUIDEZ Y LA POSICIÓN FINANCIERA

CRITERIO	OBSERVACIÓN	PARÁMETRO	A+	A	A-	FCA
Tendencia en Ventas	**-4,0%**	Sin crecimiento o estabilidad en ventas			√	
Tendencia del % Márgen Operativo	**4.1 pp**	Estables		√		
% de Utilidad Operativa	**10,3%**	De 10% o mayor	√			
Razón Circulante	**10,42**	De 2 veces o más	√			
Período Medio Cobro de Ventas a Crédito	**0 Días**	Excede menos de un 15% a la política del cliente	√			
Período Medio Inventario (Sólo industria y comercio)	**29 Días**	Excede menos de un 15% a la política del cliente	√			
Período Medio Pago	**28 Días**	Excede un 25% y menos de un 40% la política del cliente			√	
Cobertura Servicio Deuda por Flujo Operativo	**1,90**	De 1.50 y menos de 2 veces		√		
Deuda Bancaria de Largo Plazo / EBITDA	**0,70**	Menor a 3 años	√			
Utilidad Neta / Ventas	**1,9%**	De 1% a menos de 2.5%		√		
Endeudamiento	**10,5%**	De 0% a menos del 50%	√			
Patrimonio Neto	**$469.875**	De US$200 M o más	√			
Utilidad neta depende de ingresos extraordinarios o no recurrentes	Comentario de análisis	Otros ingresos recurrentes que en ningún periodo fueron superiores al 30% de la utilidad neta		√		
Calidad de la información financiera	Comentario de análisis	Con errores significativos				√
Conocimiento del cliente de sus Estados Financieros	Comentario de análisis	Alto		√		
		SUMATORIA DE INDICADORES	**14**	**18**	**8**	**3**

Indicador de Perfil de Riesgo (IPR):	**1,50**

En esta parte se cuenta con indicadores calculados de forma automática con la información que consume del infoanalisis, sin embargo, se le agrega la columna de comentarios, esta le permite, ante situaciones que se pueden explicar, tener el espacio para hacerlo. Lo marcado en color celeste son listas desplegables que el analista debe elegir conforme la realiza su

análisis; muestran indicadores más generales, pero importantes en cuanto a la evolución numérica de la empresa solicitante. En comparación con el modelo actual, la unidad de análisis puede agregar su opinión respecto a los resultados obtenidos de esta manera, dándole más valor a lo que el analista puede concluir.

Parámetros del Modelo:		Participación de Deudas según Moneda:	
1). Proporción de los ingresos en dólares:	10%	• Total Facilidades en Colones:	0,0%
2). Proporción de las compras en dólares:	5%	• Total Facilidades en Dólares:	0,0%
3). Ajuste en proyección de ingresos:	80%		
4). Proyección con estados financieros del:	Corte		
5). Tipo de Cambio Venta (₡/us$):	₡569,67		
6). Tipo de Cambio Compra (₡/us$):	₡573,34		

Justificar el porcentaje coloccado como proyección de ingresos, el motivo de clasificarse como generador o no generador y sobre el riesgo cambiario (N)

ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES

DEBILIDADES	MITIGANTES

AMENAZAS	MITIGANTES

EVALUACIÓN DE LA GARANTÍA

Describir a detalladamente los rasgos de la(s) garantía(s) ofrecida(s) para la facilidad(es) en estudio. (N)

En la parte anterior, se encuentran los parámetros utilizados para la elaboración del estudio de crédito, donde se debe colocar el porcentaje de los ingresos y ventas que el solicitante realiza en dólares, el analista coloca si considera que la empresa en análisis puede aumentar el

nivel de ventas que ha venido presentado a los próximos periodos, esto por medio de nuevo proyectos que se tengan. Además se debe mencionar con qué corte de estado financiero se está trabajando, el tipo de cambio que será tomado de la página del Banco Central de Costa Rica, al igual de si el solicitante es generador o no de moneda extrajera, que dicho dato será tomado del porcentaje de ventas que genere en moneda extranjera.

Por otra parte se continúa con el FODA de la empresa; que a diferencia del actual, elimina la opción de contar con lista desplegable de posibles respuestas. De esta manera se busca que el analista coloque los verdaderos hallazgos positivos y negativos, y que no se limite a colocar únicamente las opciones que le da el modelo. Por último se cuenta con el espacio adecuado, para que se detalle de forma clara todo lo relacionado con la garantía, desde tema de ubicaciones, medidas, valor y todo lo hallado por el perito que realizó el avalúo.

Con estas modificaciones se busca obtener, que cada analista detalle de forma correcta las razones que llevaron a colocar al determinado porcentaje de crecimiento en ventas, lo que crea la conciencia en los datos que se ponen en el modelo, ya que el actual únicamente cuenta con el espacio para colocar el porcentaje, pero no para explicar lo que lo llevo a esto. Por otra parte, se desean mejorar los aspectos positivos y negativos hallados en el análisis del caso; para esto se procedió a eliminar las listas despegables, de esta manera se debe colocar lo negativo y positivo según cada caso y no únicamente tomando en cuenta las posible opciones que se le dan, con esto se desea obtener los verdaderos riesgos al conocer realmente los comentarios y aspectos de riesgo que se pueden hallar en los casos.

Esta parte se finaliza colocando la calificación de riesgo correspondiente, la cual se encuentra limitada a lo que dicta la SUGEF 1-05; se agrega un espacio para que se detalle la razón que llevó a colocar esta calificación final. Por último se detalla la recomendación final del analista, la resolución del comité en caso de que se apruebe algo distinto a lo que mencionó el analista y se termina con la firma del encargado de su realización y su revisión para incluirse en el expediente físico y digital del cliente.

CATEGORÍA DE RIESGO DE CRÉDITO

Con la estructuración propuesta al deudor se le asigna una categoría de riesgo:	**A1**	Para esta categoría se aplica un porcentaje de estimación del 0%
Con la estructuración propuesta al codeudor se le asigna una categoría de riesgo:	**N/A**	No se cuenta con codeudores para esta facilidad.

Detalle los motivos por lo que se asignó dicha categoría de riesgo (N)

RECOMENDACIÓN DEL ANALISTA:

RESOLUCIÓN DEL COMITÉ CUANDO APLIQUE:

REALIZADO POR **REVISADO POR**

Para esta pantalla se hace un resumen en cuanto a la recomendación final del analista sobre el caso que acaba de terminar de ver y antes de esto, se hará la colocación de la categoría de riesgo correspondiente, lo que se busca es que cada estudio cuente al finalizar, con la calificación correspondiente al cliente; de esta manera se sabrá cuánto riesgo genera para el banco y lo referente al tema de estimaciones, el cual es importante tener claro a la hora de aceptación de un caso. Para esta versión propuesta se cuenta con el espacio para la explicación sobre los motivos que llevaron a la asignación de dicha categoría, ya que al quedar en firme en el estudio de crédito, permite que ante futuros análisis, la persona que lo revise tenga conocimiento de los aspectos que

llevaron al cliente a esta calificación de modo tal que pueda generar las conclusiones en cuanto si se mantienen los mismos aspectos o por el contrario se mejoraron.

A continuación se mostrarán los siguientes anexos que completan el modelo de crédito propuesto donde se busca su simplicidad en el manejo y su presentación; a su vez con mejoras que buscan mitigar las razones que llevan a que un cliente incumpla en las obligaciones aceptadas.

Es importante que todo modelo cuente únicamente con dos personas encargadas para el tema de modificaciones o actualizaciones que se deban realizas en el transcurso de su uso; para este caso del modelo de crédito propuesto, esta responsabilidad estará en manos del jefe de la unidad de análisis de personas y la gerente de crédito, quienes serán los únicos que tendrán acceso a cualquier tipo de modificación que se deba realizar en temas de fórmulas, cambios y demás; estos deben ser comunicados de forma inmediata a la unidad de análisis, para que sea de conocimiento de las personas que utilizarán el modelo.

Anexo 2: Pasivo

Pasivos actuales y nuevos del cliente en análisis

Datos con que se realiza los cálculos	MONTOS
Moneda de los Estados Financieros	Colones
Tipo de deuda	Nueva
Incluye reestructuración	Si
Tipo de Cambio de Venta	₡575,00
Tipo de Cambio de Compra	₡569,99
Tipo de Cambio Proyectado	₡632,51
Monto de la facilidad	$48.000,000
Monto de incremento	No aplica
% Devaluación en escenario ESTRÉS 1	10%

Validador de datos:	
Colocar el monto total de lo adeudado que se encuentra en el CPH del cliente	₡96.168.000

Entidad Financiera (Líneas Revolutivas)	Monto Máximo (000`s)	Tasa	Moneda	Monto Utilizado según CPH (₡000`s)	Costo Financiero Anual (₡000`s)	Costo Financiero Anual Sensibilizado (₡000`s)	Pasivos Reestructurado
Banco Nacional (Capital de trabajo)	9.867	25%	Dólares	68	2.426	2.486	No
Desifyn (TC)	13.984	31%	Dólares	3	422	979	No

Entidad Financiera (Créditos Directos)	Saldo Adeudado (000`s)	Tasa	Moneda	Plazo restante (meses)	Costo Financiero Anual (₡000`s)	Costo Financiero Anual Sensibilizado	Pasivos Reestructurado
Banco Nacional	27.317	8,20%	Colones	36	2.120	2.753	No
Lafise	45.000	8,20%	Colones	19	2.263	3.457	No

Nuevas Facilidades con el Banco	Facilidad	Monto Máximo (000`s)	Tasa	Moneda	Plazo (Meses)	Costo Financiero anual (₡000`s)	Costo Financiero Anual Sensibilizado (₡000`s)	Porción Circulante (₡000`s)
1	Crédito Directo	134	10,50%	Dólares	60	5.401	5.745	7.737

Mencionar algún aspecto de importancia que se deba conocer. (N)

En esta parte se ingresará todo lo relacionado a las deudas que posee actualmente en el Sistema Financiero Nacional, las cuales se dividirán el línea revolutivas y en créditos específicos; además se incluirá la deuda actual que definiera si cuenta con capacidad de pago. Para esta parte solo se debe completar lo marcado en color celeste referente a la entidad financiera, monto máximo, tasa, moneda, plazo y lo marcado en color blanco se calcula de manera automática. Y en el último cuadrito se coloca lo relacionado a la facilidad que se está solicitando y que se encuentra en análisis. Para esta parte se realizaron ciertas mejoras dentro de las que se encuentran:

- En el porcentaje de utilización de las líneas de crédito revolutivas que sobrepasen el 55% de utilización, el modelo tomará el monto total de la línea para calcular la capacidad de pago. Con esto se quiere ayudar a evitar la morosidad, ya que si el cliente, al momento del estudio la tenía utilizada a un 10% o 15%, le es favorable para su capacidad de pago, pero en cualquier momento puede llegar a utilizarla en su 100%, lo que cambiaría de manera inmediata la capacidad de pago. Por eso se considera necesario que para aquella utilización mayor a un 55%, se considere el monto total de la línea para el cálculo de la capacidad de pago.
- Adicionalmente, al inicio se agregó un cuadro de validación de datos; allí, para iniciar, el analista colocará el monto total adeudado que indica el CPH y luego de hacer las divisiones entre líneas, créditos directos y tarjetas de crédito; este deberá ser igual al monto indicado en el validador. Lo que se busca con esto es que al digitar la información y la separación, no se generen errores humanos que puedan afectar o mejorar la capacidad de pago.

Con estas mejoras explicadas se desea obtener un nivel de seguridad mayor en cuanto a las capacidades de pagos que se realizan, ya que al contar con un cuadro de verificación, se asegura que todas las deudas que el solicitante mantiene en el Sistema Financiero se están tomando en cuenta luego de hacer las divisiones ante líneas de crédito y de créditos directos; así se mitiga el riesgo por omisión y error humano, obteniendo datos más certeros y con la seguridad de que son seguros para los análisis. Además con el nuevo parámetro de tomar el monto completo del límite de las líneas de créditos en los casos que el monto de utilización sea mayor a un 55% del saldo total disponible, se busca tener un colchón del riesgo que existe de las líneas, ya que al momento del estudio puede que esta tenga un saldo pendiente muy bajo, lo cual es favorable para el ejercicio de cálculo numérico, pero al ser un saldo que ya se encuentra aprobado por el monto total de la línea, se corre el riesgo que el solicitante proceda a realizar el tope de todas sus líneas, lo que ocasiona de inmediato perdida de liquidez.

El nuevo modelo, en comparación del anterior, tomará el disponible total que tiene la línea del solicitante para los casos que la empresa la tenga utilizada al momento del estudio por

un monto igual o mayor al 55%, esto permite corroborar que es de uso constante de la empresa y por ende debe ser tomada los montos totales disponibles; así se sabrá que el resultado final toma en cuenta un escenario donde el cliente tenga utilizado el 100% del crédito aprobado.

Anexo 3: Razones financieras

ANÁLISIS DE LA LIQUIDEZ Y LA POSICIÓN FINANCIERA

APALANCAMIENTO (VECES)

Deuda Bancaria LP / EBITDA Anualizado	0,00	=	0	/	38.172	
SENSIBILIZADO	**0,45**	=	17.308	/	38.172	

ENDEUDAMIENTO (%)

Pasivo Total / Patrimonio Neto	622,79%	=	246.376	/	39.560	
SENSIBILIZADO	666,54%	=	263.684	/	39.560	
Pasivo Total/ Activo Total	86,16%	=	246.376	/	285.937	
SENSIBILIZADO	**86,95%**	=	263.684	/	303.244	

COBERTURA (VECES)

Ebitda / PCPLP + Gastos Financieros (Actual)	1,50	=	37.080	/	0	+	0	
Ebitda / PCPLP + Gastos Financieros (Nueva Deuda)	1,40	=	37.080	/	0	+	0	
SENSIBILIZADO	**0,00**	=	37.080	/	0	+	0	
Flujo Operativo + Gasto Financiero del Periodo/ PCPLP+Gasto Financiero	1,15	=	-9.176	/	0	+	0	
SENSIBILIZADO	**0,00**	=	-9.176	/	0	+	0	

RENTABILIDAD (%)						
ROE						
Utilidades Netas / Patrimonio Neto	91,50%	=	36.198	/	39.560	
SENSIBILIZADO	**91,50%**	=	36.198	/	39.560	
ROA						
Utilidades Netas / Activos Totales Netos	12,66%	=	36.198	/	285.937	
SENSIBILIZADO	**11,94%**	=	36.198	/	303.244	
MARGEN NETO						
Utilidades Netas / Ventas Netas (Actual)	14,89%	=	36.198	/	243.105	
SENSIBILIZADO (Gasto Financiero Incremental)	**14,89%**	=	36.198	/	243.105	

LIQUIDEZ (VECES)							
Prueba Acida							
Activos Circulante -Inventario / Pasivo Circulante	**0,21**	=	51.422	-	0	/	276.376
Razón Circulante							
Activo Cirtulante / Pasivo Circulante	**0,21**	=	51.422	/	246.376		

EBITDA (000`s)					
Utilidad operativa + depreciación	**55.376**	=	55.376	+	0

En esta parte el analista podrá observar de forma individual cada uno de los resultados para las razones financieras cargadas automáticamente por el modelo, consumiendo los datos del sistema infoanalisis. Este tercer anexo es de consulta y no modificable.

Lo que se busca al colocar este anexo dentro del modelo, es que se tenga el panorama completo de todos los indicadores de forma individual, de manera tal que si se observa un aumento en las cuentas por cobrar, se pueda observar el indicador de la rotación de inventarios. Esto permite que se pueda hacer la mezcla entre indicadores para de esta manera tener análisis más completos y no justificados únicamente por números, sino por las situaciones que se dan y afecta ciertos indicadores que al verlos de manera general, hace que ciertos puntos se pasen por alto.

Anexo 4: Indicadores financieros

RESULTADOS DEL PERFIL DE RIESGO			
INDICADORES	**TI**	**TC**	**COMBINADO**
INDICADOR DE PERFIL DE RIESGO (IPR):	1,50	1,50	1,50
PERFIL DE RIESGO GENERAL:	RIESGO NORMAL	RIESGO NORMAL	RIESGO NORMAL
CAPACIDAD DE PAGO RESULTANTE:			Nivel 1

Esta parte, al igual que la anterior, está conformada como un anexo de consulta, donde se evidencia de manera resumida el Perfil de Riesgo General y la Capacidad de Pago del solicitante; en otras palabras, es un resumen de todos los indicadores desarrollados en los anexos uno y dos. También se agregó un cuadro de importancia para la toma de decisiones, que es conocer la verdadera necesidad de capital, el cual es generado de manera automática por medio de las proyecciones que se realizan; al traerlo a este anexo, se busca que el comité preste atención a este indicador, de manera tal que no se coloque únicamente por cantidad a un cliente, sino conociendo las verdaderas necesidad que requiere la empresa en estudio.

Con este cambio de traer el cuadro de necesidad de capital, se desea mitigar el riesgo de sobre colocación por parte de los comités de créditos para los clientes que tiene buena capacidad financiera; anteriormente, este cuadro estaba dentro de los últimos anexos del modelo, por lo que en ocasiones ni siquiera se llegaba a presentar en la explicación de los casos. Pero debido a la estrategia de disminución de la morosidad, se plantea dejar en evidencia que el comité está en el conocimiento de que el dinero que se le está otorgando al cliente, muchas de las veces se encuentra por encima del monto realmente requerido y esto se desea lograr colocando dicho indicador en una de las principales anexos que se observan en los comité, ya que representa el resumen de la capacidad y el riesgo.

Este cambio aportará una mayor conciencia en la toma de decisiones y un conocimiento más amplio para los gerentes a la hora del comité, dejándoles escenarios claros sobre la situación actual del solicitante y las necesidades que posee.

Para finalizar se encuentra en anexo 5, este es el cuadro que se le circula a la unidad de negocios; en él se puede observar la resolución obtenida por la unidad de análisis sobre el caso propuesto. Aquí se detallan las condiciones a las que el cliente debe cumplir o si el caso queda rechazado de manera automática; se presenta de esta forma ya que es una manera resumida de ver la resolución y el motivo.

Para este anexo se modificó el cuadro final para mejorarlo en comparación con el actual; así la unidad de análisis puede recomendar algún tipo de escenario o variable que se puede hacer y que ayuda al cliente para la aprobación del crédito. Este fue uno de los puntos mencionados en las entrevistas, ya que actualmente, si el ejecutivo desea replantear el crédito o ampliar el plazo y de esta forma saber si se aprueba el caso, debe llamar a la unidad de análisis y que el analista de manera manual lo haga o, en el peor de los casos, volver a ingresarlo. Este cuadro ayudará a contar con opciones para proponer al cliente, de manera que si este lo acepta, el caso se puede aprobar.

Anexo 5: Resolución

Unidad de Análisis de Crédito **Recomendación sobre Facilidades de Crédito** **22-Jul-17**	
Deudor:	**Nombre del cliente**
Actividad Deudor:	**Venta de equipos de aire acondicionado**
Código de Actividad Deudor:	**R021**
Facilidades Propuestas en us$:	
Línea de Crédito	$0,00
Crédito Específico	$82.000,00
Tarjeta de Crédito	$0,00
Leasing	$0,00
Garantía Específica	$0,00
Total Facilidades en Estudio (us$):	**$82.000,00**
Estructuración Propuesta:	Se detalla la forma en que fue propuesta al cliente las facilidad en estudio, en temas de tasas, plazo, modenas, fiadores, comision, entre otros.
Recomendación del Analista:	Se detalla la conclusión que llego el analista en cuanto si se aprueba o no la solicitud propuesta.
Justificación Técnica:	Se detalla las razones que hacen que la unidad de análisis no recomiende la solicitud propuesta, se menciona si es por capacidad de pago o algún indicador cualitativo que no fue aceptado.
Condiciones Adicionales Recomendadas:	Aquí se detalla para el caso de que la facilidad sea aprobada, algún tipo de condición que deba cumplirse antes de realizar el desembolso, que puede ir desde: presentar algún documento, realizar aumentos de capital, incluir fianzas a la facilidad.
Resulución del Comité Nivel 1 del día: **30-oct-15**	En este espacio se completa lo acordado en el comité, esto para el caso que la resolución propuesta por el analista no es de aceptación del área de negocios y se decida llevarlo a un comité mayor con la gerenia general
Miembros de Comité:	Se menciona quienes estuvieron presentes
Cliente conforma GIE:	**NO**
Exposición Actual del GIE:	Esto para el caso que sean clientes actuales
Exposición Propuesta del GIE:	**$30.100**
Analista:	Nombre del analista

Unidad de análisis puede recomendar diferentes opciones, para el caso de aplique, de situaciones que el cliente puede hacer para mejorar su capacidad de pago o proponer alguna otra forma de estructurar el caso de manera tal que se puede colocar el crédito. (N)

La mejora de agregar las opciones que la unidad de análisis recomienda para el cliente, se considera un cambio muy favorecedor en comparación con el modelo actual que no lo tiene. Se busca poder ofrecer al área de negocios no la respuesta final de aprobación o rechazo de una solicitud; sino, pensando en el cliente se agrega la opción para los casos que son aplicables, de indicar diferentes opciones que se le puedan ofrecer al cliente, las cuales le ayudarán para la aceptación del crédito que desea; ya sea al mejorar el plazo del crédito, que el cliente haga un aporte extraordinario o el simple hecho de optar por un monto menor; así, no se cierra la relación con el cliente, sino que se amplían las opciones que pueda tomar. De esta manera ayudará a mejorar las razones cualitativas mencionadas en las encuestas que hacen que los clientes se vuelvan fieles al banco, al respecto se mencionó el apoyo y la asesoría que el cliente desea recibir, entre estos se encuentra ofrecerle opciones que mejoren la posibilidad de optar por el dinero que quiere.

De forma general el modelo propuesto logra cumplir con el objetivo de ayudar a crecer la colocación de créditos, siendo más flexible ante situaciones que el cliente solicita y que no genera un riesgo mayor si se da un respectivo seguimiento o ante indicadores que castigan de manera excesiva al cliente, limitándolo a la obtención de un crédito.

Por otra parte, se realizaron modificaciones en indicadores que permiten castigar un poco más ante situaciones que se consideran como grandes alertas para casos futuros de mora y, adicionalmente, se agregaron indicadores de importancia que no estaban incluidos en el actual; de esta forma se puede ayudar a controlar, de manera más completa, los factores conocidos que han generado malos análisis y que ayudan al crecimiento de la morosidad bancaria.

Escenarios

Una vez indicadas las mejoras para el modelo de crédito actual que posee el banco en estudio en el presente trabajo, se procederá a explicar el impacto que se desea alcanzar con la implementación del modelo ya con las mejoras explicadas anteriormente.

Escenario actual de crecimiento entre diciembre 2015 y diciembre 2016, en miles de colones

				Variabilidad Relativa		
Cartera de crédito	**2016**	**2015**	**2014**	**2016**	**2015**	**2014**
Vigentes	₡271.305.347	₡245.840.921	₡202.854.390	10.4%	21.2%	28.3%
Vencidos	₡7.618.666	₡7.144.903	₡3.630.633	6.6%	96.8%	-12,0%
Cobro judicial	₡4.147.893	₡2.012.188	₡682.687	106.1%	194.7%	-26,6%
Estimación de Cartera	-₡4.362.773	-₡3.225.269	-₡2.133.522	35.3%	51.2%	-2,6%
Total	**₡283.071.906**	**₡254.998.012**	**₡207.167.710**	**10.8%**	**22.8%**	**-39,7%**

Fuente: Elaboración propia, 2017

Como se observa en el cuadro anterior de la situación real y actual de la institución financiera en estudio, se muestra como en números absolutos el banco ha venido creciendo en cuanto a la cartera de crédito; sin embargo, si se observa el crecimiento relativo año con año, se determina que a pesar de su aumento numérico, presenta un crecimiento menor de la cartera al compararlo con el año anterior al presente. Luego de realizar los análisis anteriores, se determina que una razón corresponde al aumento de la cartera de créditos vencidos, en cobro judicial y de igual manera la estimación.

Debido a estos resultados expuestos, es que se propone una mejora en la morosidad de un 5% por medio de los indicadores que fueron mejorados y agregados en busca de mayores barreras de protección y, a su vez, un aumento del 5% de la cartera de crédito por medio de los créditos que fueron rechazados por lo fuerte de los indicadores, esto al contar con indicadores modificables que sacaban de forma inmediata a un cliente y al darles mayor flexibilidad permite un aumento en la cartera de crédito. Actualmente se mantiene una cifra que en promedio ingresan

36 casos por mes a la unidad de análisis y, que de estos, un 33%, lo que corresponde a 12 casos, es determinado como FCA y se descarta como clientes del banco. Al optar con estas mejoras en el modelo de crédito, lo hace más flexible para los casos, se desea recuperar solicitudes que al aplicar el nuevo modelo pueden aumentar la cartera de crédito.

Si de los 12 casos rechazados mensualmente, y tomando en cuenta la experiencia que tiene el jefe de análisis, se indica que se podrían recuperar por lo menos 3 casos y, tomando que en promedio los montos oscilen entre los $570 000, se podría lograr una recuperación mensual en promedio de $1 710 000, con un tipo de cambio de 575,25; así se logra una recuperación mensual de ₡983 677 500, los cuales al multiplicarse por los 12 meses del año, generaría un crecimiento que ronda los ₡11 804 124 000 de la cartera de crédito del banco.

Por otra parte, al aplicar mayores estándares que regulan aspectos de importancia en la morosidad y su medición por medio del modelo de crédito, se desea una disminución de un 5% de la morosidad actual, ligado a factores de apoyo que el banco implementará, por medio de más controles de la cartera en mora que permita ofrecer a los clientes soluciones de manera anticipada. Esto se logrará al tener conocimiento de los clientes que mes a mes hacen crecer la cuenta de créditos vencidos y cobro judicial, por lo que se propuso pasar de una reunión cada dos meses para determinar el crecimiento de la mora, a pasar a una reunión mensual realizada en un día hábil antes de la última semana de cierre; esto con el fin de anticipar problemas con clientes que los hayan tenido en meses anteriores y ofrecerles algún plan de mejora para el cliente de manera tal que antes de fin de mes el banco cuente con un arreglo de pago y no tener que reportarlo en mora.

En cuanto a la mora, la reducción en un 5% del saldo que actualmente manejan, ₡7 618 666 000 anuales, se logrará gracias a los nuevos mecanismos que ayudan a generar alertas de indicadores que son conocidos como hallazgos de posible mora para bancos, donde los indicadores de principales motivos de mora, castigarán de forma más estricta a los clientes y de esta forma se contará con una cartera sana de poco riesgo, por lo que la morosidad disminuirá,

evitando perdidas por no recuperar bienes adjudicados, duplicación de dinero por cuentas en socios, etc. Con esto se pasará a un monto de ₡7 237 732 700, considerable ya que al sumar el crecimiento en la colocación, hace que el crecimiento final de la cartera de crédito sea de un poco más del 4% anual, lo cual se considera positivo porque en números absolutos son cifras importantes.

Cartera de crédito	***2016***	***Resultados aplicando la propuesta de modelo Año 2016***
Vigentes	₡271.305.347.000	₡283.109.471.000
Vencidos	₡7.618.666.000	₡7.237.732.000
Cobro judicial	₡4.147.893.000	₡4.147.893.000
Estimación de Cartera	-₡4.362.773.000	-₡4.362.773.000
Total de cartera	**₡283.071.906.000**	**₡294.495.096.000**

Ante estas modificaciones, es importante mencionar y que forman parte de otro punto a favor de esta propuesta, relacionado con los costos, ya que como se mencionó anteriormente, este modelo se encuentra administrado por el jefe de la unidad de análisis, quien será el encargado de realizar la inclusión de las modificaciones propuestas. Ante esto se comentó con él dicho tema y se informó que esta implementación de las modificaciones halladas no tendrá un costo adicional que se deba incurrir para lograrlo, ya que él mismo propone los cambios y lo pasaría al departamento de tecnología para la implementación del modelo, fórmulas y aspectos de tecnología necesarios para su lanzamiento; sin embargo, en temas de tiempo se asignará un tiempo prudencial de 2 meses para ya poder contar con el modelo de crédito listo para ser circulado en su segunda versión, donde se divide en un mes para su creación y un mes para pruebas y ajustes por parte de tecnología.

Ante estos resultados obtenidos, se logra determinar que la implementación de la propuesta de modelo es 100% factible desde el punto de vista económico para el banco, ya que le permite aumentar el total de la cartera de crédito y, a su vez, muchos de sus indicadores

financieros; ya que se está aumentando su principal activo y por la parte de costos es recomendable, porque se cuenta únicamente con el costo de horas hombre, debido a que la administración del modelo de crédito actual se encuentra en manos del personal de la institución en estudio.

Bibliografía

Alfaro, A., & Muñoz, E. (20- 2012). *Banco Central de Costa Rica.* Costa Rica: Departamento de Investigación Económica.

Andrea Rivera, M. U. (Junio de 2015). Modelo de Análisis Financiero para entidades de Intermedacion Financiera de segundo piso. *Modelo de Análisis Financiero para entidades de Intermedacion Financiera de segundo piso*. San José, Costa Rica.

Besley, S., & Brigham, E. (2008). *Fundamentos de Administración Financiera.* Gainerville: Cengage Learning.

Centro Financiero. (25 de Febrero de 2013). *El Financiero Costa Rica.* Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/finanzas/Centro_Financiero-margen_de_intermediacion_financiero_ELFFIL20130225_0001.pdf

Editorial Aranzandi. (2009). *Diccionario de economía y finanzas.* Pamplona: Editorial Aranzandi S.A.

Emprede Pyme.net. (s.f.). Obtenido de http://www.emprendepyme.net/que-criterios-miden-la-situacion-financiera-de-una-empresa.html

Faga, H. A., & Ramos Mejia, M. E. (2006). *Cómo conocer y manejar sus costos para tomar desiciones rentables.* Buenos Aires: Ediciones Granica.

García Lorenzo, R., Velar Martín, L., & Cañadas Sánchez, Á. (2009). *Análisis de los Estados de Contables en el nuevo PGC 2008.* Madrid: ESIC.

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración financiera.* Estado de México: Pearson.

Guajardo, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). *Contabilidad Financiera.* México: McGraw-Hill.

Haime Levy, L. (2003). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna.* México: ISEF.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.* México: McGraw-Hill.

Hernández, L., Menese, L., & Benavides, J. (2005). *Desarrollo de una Metodología Propia de Análisis de Crédito Empresarial de una Entidad Financiera.* Colombia.

Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Administración Financiera.* México: Pearson Educación.

Horngren, C. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera, Séptima Edición.* México: Pearson Educación.

Huesca, C. (2012). *Comercio Internacional.* Estado de México: Red Tercer Milenio S.C.

Instituto Universitario de Tecnología Industrial "Rodolfo Loero Arismendi". (2014). *Los Componentes del Sistema Financiero Venezolano.* Obtenido de https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/objetivo-1-componentes-del-sistema-financiero-venezolano.pdf

Largo, M. (Sábado 20 de Junio de 2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Obtenido de http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html

Leandro, J. (2014). Diseño de un modelo integral para analizar la salud financiera de la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica, como herramienta para facilitar la identificación y administración de riesgos financieros . *Diseño de un modelo integral para analizar la salud financiera de la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica, como herramienta para facilitar la identificación y administración de riesgos financieros* . San José, Costa Rica.

López, J. I. (2005). *Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal (Tercera Edición).* México: Editorial Thomson.

Minesterio de Economía, Industria y Comercio. (2016). *Pymes Costa Rica*. Obtenido de http://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2016). *Estado de situación de las Pyme en Costa Rica 2016.* Costa Rica. Obtenido de http://reventazon.meic.go.cr/informacion/pyme/2017/informe.pdf

Muñoz, X. (Marzo de 2007). Evaluación de la Gestión Crediticia Hipotecaria del Instituto Nacional de Seguros. *Evaluación de la Gestión Crediticia Hipotecaria del Instituto Nacional de Seguros*. San José, Costa Rica.

Periódico El Financieo. (Lunes 15 de Mayo de 2017). *El Financiero*. Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/pymes/financiamiento-prestamos-creditos-pymes-empresas-bancos-entidades_financieras_0_617338265.html

Rivera, A., & Ulloa, M. (2015). *Modelo de análisis financiero para entidades de intermediación financiera de segundo piso.* Costa Rica.

Roberto Hernández, C. F. (2014). *Metodología de la Investigación.* Mexico: Mc Graw Hill.

Rodríguez, C. H. (2012). Comercio Internacional. En C. H. Rodríguez, *Comercio Internacional* (pág. 11). Mexico: Red Tercer Milenio S.C.

Sabatino, T., & Mercedes, D. (2004). *Modelo Financiero para Evaluar Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES).* Caracas.

Sagarribay, S. (s.f.). *Productos y Servicios Financieros y de Seguros.* Obtenido de http://www.sembramoslibros.com/002PSFyS/TEMA.04.OPERACIONES%20BANCARIAS%20DE%20ACTIVO.pdf

Sandoval, H. (2012). *Introducción a la auditoria.* Estado de Méxio: Red Tercer Milenio S.C.

SUGEF. (Junio de 2017). *SUGEF Superintendencia General de Entidades Financieras*. Obtenido de https://www.sugef.fi.cr/sobre_sugef/antecedentes_/

SUGEF, S. G. (1 de Febrero de 2017). *Superintencia General de Entidades Financieras SUGEF*. Obtenido de Superintencia General de Entidades Financieras SUGEF: https://www.sugef.fi.cr/sobre sugef/antecedentes/

Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF. (2206). *Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores.* Costa Rica, San José.

Superintendencia General de Seguros en Costa Rica. (Mayo de 2017). *SUGESE*. Obtenido de http://www.sugese.fi.cr/sobre_sugese/#HERMES_TABS_1_2

Teressanna Sabatino, D. M. (Enero de 2004). MODELO FINANCIERO PARA EVALUAR PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES). *MODELO FINANCIERO PARA EVALUAR PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)*. Caracas, Venezuela.

Tovilla, J. V. (Mayo de 2013). Instrumentación de Créditos para Mipymes a traves de un Portafolio de Credit Default Swaps en México. *Instrumentación de Créditos para Mipymes a traves de un Portafolio de Credit Default Swaps en México*. DF, México.

Vázquez, J. (2013). *Instrumentación de Créditos para Mipymes a través de un Portafolio de Credit Default Swaps en México.* México.

Warren, C., Reeve, J., & Duchac, J. (2010). *Contabilidad Financiera.* México: Cengage Learning Editores SA de CV.

Apéndice

En esta parte se hace el adjunto de la entrevista interna y externa utilizada durante el proceso de recolección de datos de la presente investigación. Adicional se adjunta la carta del filólogo encargado de la revisión final del documento.

Encuesta interna

Como estudiante de la Universidad Internacional de las América y para efectos académicos con el fin de optar por el requisito de graduación, se está proponiendo realizar un análisis en cuanto al modelo de crédito Mipymes y su influencia en las utilidades bancarias. Por lo tanto, le agradecemos su colaboración contestando el siguiente cuestionario. Es importante mencionar que toda la información se mostrara de forma gráfica por lo que los resultados serán confidenciales y no se utilizaran de forma individual. (Se cuenta con la autorización de la Gerente de Crédito)

1-¿En qué rango de edad se ubica?

- ☐ De 18 a 25 años
- ☐ De 26 a 35 años
- ☐ De 36 a 50 años
- ☐ Mayor de 50 años

2-¿Cuánto tiempo tiene laborando para la institución?

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ De 1 año a 3 años
- ☐ Más de 3 años a 7años
- ☐ Más de 7 años

3-¿Conoce usted el porcentaje de la morosidad de la cartera de crédito del banco?

- ☐ Si
- ☐ No

Si su respuesta es SI continuar con la pregunta 4, de lo contrario pasar a la pregunta 5.

4-El monto de la morosidad que actualmente se maneja en la institución ¿cómo lo considera?

- ☐ Alto
- ☐ Moderado
- ☐ Bajo
- ☐ No responde

5- ¿En su opinión el utilizar la herramienta del modelo de crédito de Mipymes bastaría para tomar la decisión de aprobar o rechazar un crédito?

- ☐ Es suficiente para tomar la decisión de otorgar el crédito
- ☐ No es suficiente para tomar la decisión del crédito
- ☐ No responde

Si su respuesta a la pregunta anterior es que no es suficiente, por favor indique ¿el por qué la considera así?

_____
_____
_____
_____

6-¿Si tuviera la autorización de realizar algún cambio en el modelo de crédito actual, en relación al nivel de información que considera, optaría por?

- ☐ Agregar más preguntas, indicadores y sensibilizaciones
- ☐ Reducir preguntas, indicadores y sensibilizaciones
- ☐ Agregar algunas y reducir otras
- ☐ No lo necesita
- ☐ No responde

¿Qué tipo de información? (si su respuesta fue agregar y/o reducir), explicar.

_____
_____
_____
_____

7- ¿Cuáles son los aspectos que se consideran podrían contribuir a mejorar el modelo y por ende el análisis? (puede ser tan amplio como lo necesite)

_____
_____
_____

_____

_____

_____

8- ¿Conoce de razones que llevan a un cliente a caer en mora a pesar de que el modelo refleje que cuenta con la capacidad de pago para hacer frente a las obligaciones?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

9- ¿Si se le solicitara una recomendación para mejorar la calidad del proceso completo de crédito que recomendaría?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

10-¿Usted como persona que se encuentra de forma directa en contacto con el cliente, ha escuchado comentarios tantos positivos como negativos a la hora de que realiza su proceso de análisis? Si este este ha sido el caso cuales son dichos comentarios.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

11-¿Considera usted que en el banco si un cliente que llega a caer en situación de mora, se le brinda opciones, ayuda o el banco se interesa por entender la situación que lo llevó al incumplimiento de las obligaciones?

- Si
- No
- No responde

12-En sus recomendaciones sobre los casos que le ha correspondido analizar, cuáles de los siguientes aspectos considera importantes para tomar la decisión de recomendar o rechazar un caso (puede marcar varias opciones según su prioridad, siendo el 1 la opción más importante para usted)

___ Cálculo del modelo de riesgo cambiario
___ Historial crediticio del cliente y los socios
___ Indicadores financieros sensibilizados
___ Plan de Inversión
___ Estructuración propuesta es adecuada o inadecuada
___ Calidad de la información aportada por el cliente
___ Nivel de ventas y su comportamiento
___ Garantía aportada

Otros: _____

Encuesta externa

Como Institución Financiera y para efectos de la importancia que representan ustedes nuestros clientes para nosotros, se desea conocer su apreciación en cuanto al proceso para la otorgación de crédito ligado al proceso de análisis en particular; por lo tanto, le agradecemos la ayuda que nos pueda proporcionar al contestar el siguiente cuestionario de la forma más detallada posible con el fin de utilizarla para mejorar siempre el servicio que se brinda, adicional, es importante mencionar que toda la información será confidencial.

Tipo de cliente: _____ Físico _____ Jurídico

Edad de la actividad que desarrolla: _____

¿Desde hace cuánto tiempo es cliente del banco?

_____

¿Cómo conoció al Bancos y los servicios que brinda?

_____ Publicidad en medios electrónicos
_____ Visita de alguno de nuestros ejecutivos
_____ Recomendación

¿Cómo considera la calidad de nuestros servicios en la comparación con los ofrecidos por la competencia?

_____ Mucho mejor que la competencia
_____ Mejor que la competencia
_____ Igual que la competencia
_____ Un poco peor que la competencia
_____ Peor que la competencia

Valore del 1 al 8 cuales son los principales atributos que caracterizas a la empresa:
(siendo el 1 lo que más caracteriza y el 8 el que menos caracteriza)

_____ Calidad de los servicios
_____ Tiempos de respuesta
_____ Atención al cliente
_____ Asesoría brindada
_____ Relación Calidad-Precio
_____ Cercanía de las sucursales
_____ Estructuración del crédito
_____ Estabilidad trayectoria de la institución

¿Adicional al crédito que posee con nuestro banco, tiene algún otro tipo de relación con el banco?

Si _____
No _____
Cual: _____

¿Cómo considera la documentación solicitada para el proceso de otorgación de crédito?

____ Muy conforme
____ Conforme
____ Inconforme
____ Muy inconforme
____ No responde

Si la pregunta anterior consideró no conforme la documentación solicitada, ¿cuál es su motivo?

_____
_____
_____

¿Cómo considera el tiempo de respuesta del banco a su solicitud?

____ Muy satisfactorio
____ Satisfactorio
____ No sabe no responde
____ Insatisfactorio
____ Muy insatisfactorio

¿Cómo considera la resolución crediticia que se le comunico?

____ Muy conforme

____ Conforme
____ Inconforme
____ Muy inconforme
____ No responde

Si la pregunta anterior consideró no satisfactoria la resolución comunicada, ¿cuál es su motivo?

____Si
____No
Porque _____

Si tuviera la potestad para mejorar o cambiar algo del proceso completo por el que pasó para la otorgación de crédito. ¿Cuál sería?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

¿Está conforme con el servicio y asesoramiento brindado por su ejecutivo asignado?

____Si
____No
Porque _____

¿En relación con el servicio post-crédito está satisfecho con el trato y atención recibida?

____Si
____No
Porque _____

¿Considera que la página de internet del banco es completa y sencilla de utilizar?

____Si
____No
Porque _____

¿Qué tan probable es que usted como empresario recomiende la institución bancaria ante conocidos?

____Alto
____Bajo
____No responde

¿Si se le solicitara una recomendación para mejorar la calidad del servicio del proceso completo de crédito que nos recomendaría?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____