

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
ESCUELA DE INGENIERÍA AGROPECUARIA ADMINISTRATIVA**

**DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE
CRÉDITO DEL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, SUCURSAL PARAÍSO
DE CARTAGO**

**Informe de Práctica de Especialidad presentado como requisito parcial
para optar al grado de Bachillerato en Ingeniería Agropecuaria
Administrativa con énfasis en Empresas Agropecuarias.**

Juan Eduardo Lewis Mena

Cartago, Costa Rica

2004

Constancia de Aprobación

**DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE
CRÉDITO DEL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, SUCURSAL PARAÍSO
DE CARTAGO**

**Informe de Práctica de Especialidad presentado como requisito parcial
para optar al grado de Bachillerato en Ingeniería Agropecuaria
Administrativa con énfasis en Empresas Agropecuarias**

Tribunal Evaluador

Ing. Rodolfo Fallas Castro
Profesor Guía

Ing. Oscar Alfaro
Profesor Asesor

Ing. Juan Carlos Camacho
Profesor Lector

DEDICATORIA

A mi padre José A Lewis Brenes y mi madre María Elena Mena Solano, los principales ejemplos de superación que he tenido.

A mis amigos Felipe y Rodolfo, por su apoyo y compañerismo en todo momento.

A la Asociación Cultural Amubis, pues con ellos he logrado aprender más de lo que los libros enseñan.

Por último y no menos especial, a la señorita Mónica Badilla Rojas, amiga y compañera que ha sido mi apoyo emocional en la realización de este estudio y en mi vida personal.

A todos ellos, de corazón:

¡MUCHAS GRACIAS!

AGRADECIMIENTO

Al profesor guía Ing. Rodolfo Fallas Castro por sus consejos, apoyo y ayuda en todo momento que lo he necesitado.

A los profesores: Ing. Oscar Alfaro y al Ing. Juan Carlos Camacho.

Al Jefe de Crédito de la Sucursal del BNCR en Paraíso, Ing. Pablo Serrano por su interés y confianza.

Al Gerente de la Sucursal del BNCR en Paraíso, Lic. Jorge Coto Jiménez por brindarme la oportunidad de este acercamiento profesional.

A los funcionarios del Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Paraíso de Cartago, por su apertura y colaboración en la realización de este estudio.

A todos los compañeros de BEJUGEL, principalmente al Ing. Erick Masis Siles.

Agradezco especialmente a todas las personas que en su momento, me brindaron ayuda y confiaron en mi; en especial al señor Mae. Danilo Monge, por brindarme su mano cuando menos me lo esperaba.

Por último, agradezco a la compañera Ing. María Fernanda Solano y a la persona que ella representa por la ayuda que me brindaron en los últimos dos años de estancia en el I.T.C.R.

A todos ellos:

¡MUCHAS GRACIAS!

RESUMEN

En el crédito se basa la rentabilidad de las instituciones de intermediación financiera, por lo que una sana Cartera de Crédito es beneficioso para toda organización de esta índole.

El presente estudio se realizó con la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica en la Sucursal de Paraíso de Cartago, con el fin de determinar las causas de morosidad que la atañen.

Siendo las actividades económicas de Agricultura – Silvicultura, Vivienda y Consumo las que inciden principalmente en el índice de la morosidad de la sucursal (tanto por saldos morosos como por el número de operaciones) se aplicó una investigación donde se aclaró que las principales causas de morosidad son de carácter externo a la Sucursal.

El fortalecimiento operacional de la cartera de crédito, tendería entonces a controlar las dificultades y contratiempos que enfrentan los funcionarios del Banco y a mejorar el índice de morosidad.

Palabras clave: Banca; Crédito; Morosidad.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN.....	III
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	2
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	3
1.3 OBJETIVOS.....	3
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	3
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	3
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CANTÓN DE PARAÍSO DE CARTAGO.....	4
2.1 EXTENSIÓN Y LÍMITES.....	5
2.2 CLIMA	5
2.3 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS E INDICADORES SOCIOECONÓMICOS.....	6
2.4 ACTIVIDAD ECONÓMICA	6
2.4.1 <i>Sector Agrícola</i>	7
2.4.2 <i>Comercio e industria</i>	7
2.4.3 <i>Turismo</i>	10
3. LA BANCA	13
3.1 ORÍGENES DE LA BANCA	13
3.2 LA BANCA COMERCIAL EN COSTA RICA	14
3.3 MARCO LEGAL	15
3.3.1 <i>Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional</i>	16
3.3.2 <i>Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica</i>	19
3.3.3 <i>Normas para otorgar créditos del Banco Nacional de Costa Rica</i>	22
3.3.4 <i>Reglamento para el cobro de préstamos del Banco Nacional de Costa Rica</i>	26
3.3.5 <i>Observaciones sobre la asignación de la Categoría de Riesgo</i>	30
3.3.6 <i>Calificación de clientes de crédito del Banco Nacional de Costa Rica</i>	31
4. INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA SUGEF.....	33
4.1 INFORMACIÓN CREDITICIA	33
5. EL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	35
5.1 EL BANCO INTERNACIONAL DE COSTA RICA. BREVE RESEÑA HISTÓRICA	35
5.2 VISIÓN.....	35
5.3 MISIÓN	36
5.4 ORGANIGRAMA DEL BNCR Y LA RELACIÓN CON LA SUCURSAL EN PARAÍSO.....	36
5.5 BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, SUCURSAL PARAÍSO DE CARTAGO	38
5.5.1 <i>Servicios que ofrece la Sucursal del BNCR en Paraíso de Cartago</i>	38
6. MOROSIDAD EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL.....	40
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	42

7.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
7.1	FUENTES DE INFORMACIÓN	42
7.1.1	<i>Banco Nacional de Costa Rica.....</i>	42
7.1.2	<i>Profesionales y especialistas.....</i>	43
7.2	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.....	44
7.2.1	<i>Funcionarios de la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica</i>	44
7.2.2	<i>Clientela morosa</i>	44
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		46
8.	ESTADO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL BNCR SUCURSAL PARAÍSO	46
9.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LAS ENCUESTAS	51
9.1	ENCUESTAS DE VIVIENDA Y CONSUMO	51
9.1.1	<i>Sexo y edad de la población.....</i>	51
9.1.2	<i>Ocupaciones más frecuentes e Ingresos.....</i>	52
9.1.3	<i>Escolaridad</i>	55
9.1.4	<i>Composición familiar.....</i>	56
9.1.5	<i>La obligación con el Banco Nacional de Costa Rica</i>	56
9.1.6	<i>Atención a la deuda.....</i>	58
9.1.7	<i>Conocimiento de la obligación.....</i>	60
9.1.8	<i>Cobro administrativo y judicial.....</i>	61
9.1.9	<i>Conocimiento del producto PAR.....</i>	61
9.1.10	<i>Uso de prórrogas.....</i>	62
9.1.11	<i>Estilo de vida</i>	62
9.1.12	<i>Consideraciones del trato de los funcionarios</i>	63
9.2	ENCUESTAS DE AGRICULTURA	64
9.2.1	<i>Sexo y edad de la población.....</i>	64
9.2.2	<i>Ocupación, experiencia e ingresos.....</i>	64
9.2.3	<i>Escolaridad</i>	66
9.2.4	<i>Composición familiar.....</i>	66
9.2.5	<i>Cultivos de los deudores agrícolas del BNCR.....</i>	67
9.2.6	<i>Factores que afectan la producción agrícola.....</i>	68
9.2.7	<i>El terreno para el cultivo</i>	68
9.2.8	<i>Canal de comercialización.....</i>	69
9.2.9	<i>Uso de vehículos en la agricultura.....</i>	71
9.2.10	<i>Retorno de ingresos.....</i>	71
9.2.11	<i>Acogimiento a Planes de Reconversión Productiva</i>	71
9.2.12	<i>Presencia de Organizaciones de Productores.....</i>	72
9.2.13	<i>La obligación con el Banco Nacional de Costa Rica</i>	73
9.2.14	<i>Conocimiento de la obligación.....</i>	74
9.2.15	<i>Conocimiento del producto PAR</i>	74
9.2.16	<i>Uso de prórrogas.....</i>	74
9.2.17	<i>Fideicomisos.....</i>	74
9.2.18	<i>Estilo de vida</i>	76
9.2.19	<i>Consideraciones del trato de los funcionarios de crédito según los encuestados agrícolas</i>	77
9.3	CUESTIONARIO APLICADO A LOS FUNCIONARIOS	77
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		80
10.	CONCLUSIONES	80
10.1	CAUSAS EXTERNAS DE MOROSIDAD	80
10.2	CAUSAS INTERNAS DE MOROSIDAD.....	81
11.	RECOMENDACIONES.....	82

CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA	84
CAPÍTULO VII. ANEXOS	87
ANEXO 1. GENERALIDADES CREDITICIAS	88
ANEXO 2. DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA REQUERIDA POR LA SUGEF.....	93
ANEXO 3. CONSOLIDADO DE MORA AL 1 DE DICIEMBRE DE 2003.....	95
ANEXO 4: DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	100
ANEXO 5: ENCUESTAS DE VIVIENDA Y CONSUMO.....	102
ANEXO 6: ENCUESTA DE AGRICULTURA - SILVICULTURA	106
ANEXO 7: CUESTIONARIO A FUNCIONARIOS DEL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA .	111
ANEXO 8: OPERACIONES CON ERRORES EN LOS DATOS DE LOS CLIENTES.....	115

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1 :	Paraíso, población total por sexo y distribución por distritos según Censo 2000.	6
Cuadro 2:	Total de área por cultivo	7
Cuadro 3:	Inventario de locales con patente comercial inscritos en el Departamento de Renta de la Municipalidad de Paraíso al 28 de mayo de 2003.....	8
Cuadro 4:	Inventario de locales con patente industrial inscritos en el Departamento de Renta de la Municipalidad de Paraíso al 28 de mayo de 2003.....	9
Cuadro 5:	Detalle de los atractivos turísticos naturales del Cantón de Paraíso	11
Cuadro 6:	Detalle de los atractivos culturales, técnicos y artísticos del Cantón de Paraíso.....	12
Cuadro 7:	Cronología del surgimiento de la banca, antes de Cristo.	13
Cuadro 8 :	BNCR, Paraíso: Resumen del Consolidado de la Mora por Cartera de Crédito. Saldo al 01 de diciembre de 2003.....	46
Cuadro 9:	BNCR, Paraíso: Relación porcentual de los créditos y operaciones en las diferentes carteras del BNCR	47
Cuadro 10:	BNCR, Paraíso: Relación porcentual de los montos y operaciones morosas al 1 de diciembre de 2003	48
Cuadro 11:	BNCR, Paraíso: Actividades económicas involucradas en el índice de morosidad por saldo y operaciones al 1 de diciembre de 2003	49
Cuadro 12:	Proporción de clientes morosos por actividad económica a estudiar, al 1 de diciembre de 2003	100
Cuadro 13:	Estratificación proporcional de las muestras.....	100

TABLA DE FIGURAS

Figura 1:	Organigrama del Banco Nacional de Costa Rica.....	37
Figura 2:	Organigrama de relaciones	38
Figura 3:	Composición porcentual por saldo y operaciones de las carteras del BNCR al 1 de diciembre de 2003.....	47
Figura 4:	Composición de los saldos y operaciones morosas al 1 de diciembre de 2003, en las carteras del BNCR.....	48
Figura 5:	Actividades económicas involucradas en el índice de morosidad por saldo y operaciones al 1 de diciembre de 2003.....	50
Figura 6:	Distribución por sexo de la población encuestada en las actividades económicas de Vivienda y Consumo.....	51
Figura 7:	Distribución por rango de edad.....	52
Figura 8:	Ocupaciones más frecuentes en la población muestreada.....	52
Figura 9:	Distribución de la muestra por rango de ingresos.....	53
Figura 10:	Periodicidad de ingresos de los miembros de la muestra.....	54
Figura 11:	Variación en nivel de ingresos de los sujetos que han cambiado de trabajo manteniendo la obligación con el Banco	54
Figura 12:	Nivel de escolaridad de los sujetos de la muestra.....	55
Figura 13:	Periodo de atraso manifestado por los encuestados	56
Figura 14:	Distribución de la muestra por semana de pago de la cuota	57
Figura 15:	Información financiera presentada por los encuestados.....	58
Figura 16:	Justificaciones de los clientes que suelen atrasarse en el cumplimiento del pago de la cuota.....	59
Figura 17:	Proporción de la muestra según el conocimiento del rubro que se paga por concepto de morosidad	60
Figura 18:	Herramientas utilizadas para la organización de las actividades y deberes	62
Figura 19:	Consideraciones del trato de los funcionarios extendidas por los sujetos de investigación.....	63
Figura 20:	Distribución por edades de los integrantes de la muestra	64
Figura 21:	Ocupación principal de los clientes con crédito de agricultura.....	64
Figura 22:	Rango de ingresos de los productores agrícolas	66
Figura 23:	Cultivos producidos por los agricultores de la muestra	67
Figura 24:	Propiedad de los terrenos en uso por los productores agrícolas.....	69
Figura 25:	Canales de comercialización del Chayote (<i>Sechium edule</i>).....	70
Figura 26:	Canales de comercialización utilizados por los productores de Chile dulce (<i>Capsicum annum</i>), Papa (<i>Solannum tuberosum</i>) y otros cultivos	70
Figura 27:	Participación de los agricultores en las Organizaciones de Productores Agrícolas de la zona.....	72
Figura 28:	Justificaciones de los productores que suelen atrasarse en el cumplimiento de la deuda.....	73
Figura 29:	Participación de los agricultores en la distribución de fideicomisos agropecuarios anteriores al presente estudio.....	75
Figura 30:	Consideraciones del efecto del Tratado de Libre Comercio según los agricultores	76

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1. INTRODUCCIÓN

En 1847 se dieron en Costa Rica los primeros intentos de crear un Banco, lográndose este objetivo en 1863 con el surgimiento del Banco Anglo Costarricense (BANANGLO); en 1877, se funda el Banco de la Unión (BANCO DE COSTA RICA); en 1905 se crea el Banco Comercial de Costa Rica y el Banco Mercantil. Fue hasta 1914 que se origina el Banco Internacional de Costa Rica (BANCO NACIONAL) y, en 1918, el Banco Crédito Agrícola de Cartago (BNCR, 2003).

Desde la creación del Banco Internacional de Costa Rica, se ha mantenido una vocación al desarrollo agrícola y rural del país, aumentando el estímulo a las demás actividades de la Nación. El 5 de noviembre de 1936 fue cuando se le cambió el nombre por Banco Nacional de Costa Rica (BNCR). La fuerza del BNCR se ha trasladado desde entonces a las comunidades del país por medio de sucursales al nivel cantonal. Este es el caso del BNCR Sucursal Paraíso (BNCR, 2003).

Como entidad financiera, la cartera de crédito es la más importante dentro de los servicios que brinda el Banco. Esta se subdivide en diferentes áreas: crédito agrícola, ganadería, personal, comercio, vivienda y pequeña industria. Las áreas de vivienda y pequeña industria son las carteras más grandes ocupando, aproximadamente, el 80% de los créditos otorgados por el Banco*.

Por ello, bajo el marco de la cartera de crédito y por su relevancia para la Institución, será donde se desarrollará el tema de investigación propuesto, siendo la morosidad el punto más importante del trabajo y, por ende, de la cartera.

* Serrano, P. "Jefe de crédito". Cartago. BNCR Sucursal Paraíso. 2003. (Comunicación Personal). Jueves 10 de Julio de 2003.

1.1 El problema y su importancia

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) es una organización supervisora, autónoma del Estado, encargada de velar por la estabilidad, solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero costarricense. Esta Entidad obliga al BNCR a tener no más del 10% de morosidad en cada uno de los cortes de revisión mensual que ejecuta en todas las oficinas que ofrecen crédito en el ámbito financiero Nacional.

Existe un programa de cómputo enlazado a todas las oficinas que, automáticamente, secciona las carteras según sea su atraso mostrado al corte, por lo que en función a dicha segmentación se procede a realizar las distintas gestiones de cobro, que se inicia en los primeros días del mes siguiente para prevenir la morosidad en el siguiente corte mensual.

De acuerdo a los niveles de atraso obtenidos, el Banco deberá aprovisionar o crear una reserva de dinero proporcional a esta morosidad final, todo esto por cuanto la SUGEF establece normas y procedimientos que se deben cumplir con el fin de medir la calidad y cantidad de riesgo de cartera en función a sus colocaciones generales.

Queda evidente que, a mayor cantidad de cartera atrasada se afecta proporcionalmente la utilidad real de la Institución, esto por cuanto sufre un desgaste cuantioso tanto al separar estos montos para crear reserva y también al realizar la gestión de cobro, ya sea por vía telefónica, correo o personal, en aquellos casos más críticos.

Por lo anterior, es función primordial de las unidades de crédito velar porque estos rangos de morosidad se mantengan en niveles inferiores a los permitidos por las entidades fiscalizadoras de esta área.

Para los funcionarios del Departamento de Crédito del Banco Nacional, el cobro representa el mayor esfuerzo que ejercen dentro de sus actividades, por cuanto "Crédito" es el área que genera mayor utilidad para la Institución.

1.2 Antecedentes del Problema

De acuerdo al comentario del Jefe del Departamento de Crédito del BNCR en Paraíso de Cartago, anteriormente se otorgaba un préstamo y se esperaban problemas de cobro a los tres o cuatro años de establecida la transacción. Hoy día, los problemas de capacidad de pago se están presentando a muy corto plazo, menos de un año posterior a la formalización, por lo que sería importante poder identificar realmente cual es el origen del mismo.

Esta eventualidad ejerce presión sobre los mismos ejecutivos del Banco, tanto desde el punto de vista de los compromisos con la SUGEF como en el de la Alta Gerencia de la Institución. Para los ejecutivos del BNCR, es necesario dar solución al problema de morosidad considerando todos los factores que influyen en ella. Por esta razón es relevante ejecutar un estudio oportuno y de calidad para poder atender a tiempo dicha problemática.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Determinar las causas que provocan la morosidad en los créditos que libera el Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Paraíso, para proponer soluciones que minimicen el problema.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar los factores que conducen a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Paraíso a la morosidad.
- Identificar los factores a nivel interno (si estos existen), que favorezcan niveles altos en el índice de morosidad del BNCR.
- Establecer soluciones que minimicen el porcentaje de morosidad sin bajar la calidad del servicio que brinda el Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Paraíso.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CANTÓN DE PARAÍSO DE CARTAGO

En el Decreto 50 del 1° de marzo de 1832, de la Asamblea Constitucional del Estado Libre de Costa Rica, con exposición el 8 de marzo del mismo año, se estableció el traslado de la Villa de Ujarrás, donde se acredita que:

“... 1° El eminente riesgo que la amenaza (la Villa de Ujarrás), por los dos ríos que la circulan, el uno al N.O. llamado Paíz y el otro al S.O. Macho. 2° Lo falso y peligroso de aquel terreno que se desmorona progresivamente. 3° Y último, la contagiosa epidemia y desoladora peste de calenturas que por tantos años arrasa a aquel vecindario, impidiéndole población y aumento que probablemente acabará con todos sus habitantes al transcurso de pocos años, ha venido en decretar y decreta:

Artículo 1°. La Villa de Ujarrás se trasladará precisamente al Llano de Santa Lucía que es el terreno que se ha encontrado más apropiado y que tiene los elementos necesarios para la salubridad y bien estar de los vecinos.

Artículo 2°: En lo sucesivo se llamará la Villa del Paraíso...”

Fue mediante este decreto que se sembraron las primeras semillas de formación del cantón de Paraíso como un asentamiento, mal nombrado en tal documento como Llano de Santa Lucía, pues su nombre real era: Los Riachuelos o bien, Dos Ríos (Benavides Barquero, M. J., 2002).

Fue hasta 1848 que, en el decreto No. 167 de 17 de diciembre del mismo año, cuando se creó en la provincia de Cartago el Cantón de Paraíso (Ministerio de Salud et al, 2002).

2.1 Extensión y límites

Actualmente, posee una extensión de 411,9 km², conteniendo un total de 4 distritos: Paraíso, Santiago, Orosi y Cachí. Según datos de la Municipalidad de Paraíso, la extensión del cantón se distribuye entre los distritos de la siguiente manera:

Distrito	Extensión (km²)
Paraíso Central	34.48
Santiago	25.34
Orosi	315.324
Cachí	36.77
Total	411.914

El distrito N° 1 Paraíso, constituye la cabecera de cantón y la Ciudad Paraíso es la cabecera de distrito; para Santiago, la cabecera del distrito es Villa Santiago, la cabecera de Orosi es Villa Orosi, y para Cachí, su cabecera se llama Villa Cachí. (Municipalidad de Paraíso, 2003)

Territorialmente, el cantón de Paraíso limita al oeste con el cantón de Cartago, al este con el de Jiménez, al norte con los cantones de Alvarado y Oreamuno, y al sur con los cantones de El Guarco y Pérez Zeledón, éste último perteneciente a la provincia de San José.

2.2 Clima

El clima del cantón de Paraíso se caracteriza como templado húmedo lluvioso con una temperatura promedio de 18 °C y precipitaciones entre 1000 y 1350 mm. La mayor parte del año llueve, combinándose temperaturas cálidas, frías y húmedas entre el 90% y el 95%.

En el cantón se pueden distinguir microclimas, descritos a continuación: en el distrito central, humedad, temperaturas cálidas y frías, una estación seca corta y con lluvias constantes; en Ujarrás y Orosi, zonas más cálidas y húmedas, estación seca más corta y lluvias constantes.

2.3 Características demográficas e indicadores socioeconómicos

El cantón de Paraíso de Cartago, poseía al año 2000, una población total de 52 393 habitantes. Esta cifra se distribuye entre los distritos como muestra el siguiente cuadro:

Cuadro 1 : Paraíso, población total por sexo y distribución por distritos según Censo 2000.

DISTRITO	POBLACIÓN		
	Total	Hombres	Mujeres
Paraíso	33,398	16,627	16,771
Santiago	4,960	2,543	2,417
Orosi	8,862	4,491	4,371
Cachí	5,173	2,604	2,569
Total Cantón	52,393	26,265	26,128

Fuente: INEC, Censo 2000.

La población urbana representa un 64.8% del total del cantón, con una razón de hombre/mujer de aproximadamente 1. La población menor de 15 años es de 17 858 habitantes, de 16-64 años es de 32 174 habitantes y de 65 años en adelante, es de 2 361 habitantes.

Socioeconómicamente, el cantón de Paraíso tiene una fuerza de trabajo de 31 085 habitantes, el salario promedio ronda los CRC 66 400. La alfabetización la han alcanzado un total de 38 889 personas. En cuanto a viviendas, existen un total de 9 571 casas de habitación, promediando un total de 4,4 residentes por vivienda (Ministerio de Salud et al, 2002).

2.4 Actividad económica

A manera de simplificar datos, las principales actividades que se desarrollan en el cantón de Paraíso, se dividen en Agricultura, Comercio, Industria y Turismo.

2.4.1 Sector Agrícola

Los principales cultivos en la zona corresponden al Chayote (Sechium edule), al Café (Coffea arabiga) y a diferentes hortalizas en las que sobresalen el cultivo de tomate (Lycopersicum sculentum) y Chile Dulce (Capsicum annum). El Cuadro 2 señala el total de área utilizado en cada cultivo:

Cuadro 2: Total de área por cultivo

CULTIVO	ÁREA (Ha)
Café	1374
Chayote	550
Otras hortalizas	270
Total	2194

Fuente: el autor con datos de MAG 2003.

El Chayote (Sechum edule) es el cultivo de mayor importancia en el cantón. Su producción es principalmente para la exportación, concentrándose las plantaciones en el Valle de Ujarrás (Bolaños Herrera, A. 1998). Según el Ministerio de Agricultura y Ganadería de Paraíso **, existían al año 2003, aproximadamente, treinta empresas empacadoras, de las cuales, entre 5 y 6 son exportadores directos. La planta más grande genera cerca de 100 empleos y, otro beneficio, es la fuente de empleo a la mano de obra femenina de la zona.

2.4.2 Comercio e industria

El departamento de renta de la Municipalidad de Paraíso, registró al 28 de mayo de 2003, un total de 973 locales con la patente comercial, industrial, “varios” y funeraria en el cantón.

En cada área mencionada bajo el título, se observa una amplia heterogeneidad respecto a la actividad económica, observándose 82 diferentes

** Alvarado, I. “Ingeniera del Ministerio de Agricultura y Ganadería”. Oficinas de la Agencia de Servicios Agropecuarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Paraíso, Cartago. 2003. (Comunicación Personal). Miércoles 10 de octubre de 2003.

actividades. En el Cuadro 3 se desglosa el total de actividades con patente **comercial** y la cantidad de locales por actividad.

Cuadro 3: Inventario de locales con patente comercial inscritos en el Departamento de Renta de la Municipalidad de Paraíso al 28 de mayo de 2003

N	ACTIVIDAD	CANTIDAD	N	ACTIVIDAD	CANTIDAD
1	Agencia de pinturas	4	34	Litografía	2
2	Agencia de vehículos	2	35	Molino de maíz	1
3	Agencias publicitarias	2	36	Oficina de correo	1
4	Agente distribuidor de abonos	5	37	Óptica	2
5	Almacén	26	38	Procesadora de alimentos	1
6	Aserradero	1	39	Productos macrobióticos	3
7	Bar	34	40	Pulperías	160
8	Bar restaurant y salón	7	41	Refrescos y café	57
9	Bar y salón	8	42	Reparación de llantas	2
10	Bazar	75	43	Restaurante	32
11	Beneficio Café	3	44	Restaurante Balneario	4
12	Cabinas	4	45	Restaurante cabinas y salón	1
13	Casa huéspedes	3	46	Restaurante y cabinas	3
14	Centro Comercial cine	1	47	Sala de belleza	41
15	Centros educativos	2	48	Sala de eventos	6
16	Cerrajería	3	49	Sastrería	1
17	Ciclo bicicleta	8	50	Servicios de Internet	4
18	Comercializadora	2	51	Supermercados	31
19	Cursos libres	4	52	Taller de calzado	3
20	Depósito Mat. de construcción	24	53	Taller de reparación eléctrico	10
21	Estación de servicio	9	54	Taller enderezado y pintura	10
22	Estudio fotográfico	3	55	Taller mecánico	20
23	Fábrica de Blocks	2	56	Taller mecánico precisión	5
24	Fábrica de dulces y derivados	1	57	Taller tapicería	4
25	Fábrica de hielo	1	58	Tienda	68
26	Farmacias	5	59	Venta accesorios automóvil	3
27	Floristería	3	60	Venta de alimento animales	5
28	Gimnasio	5	61	Venta de carnes	25
29	Granja Avícola	1	62	Venta de vidrio	6
30	Heladerías	4	63	Verdulería	33
31	Hotel	2	64	Video Club	11
32	Joyería	6	65	Vivero	4
33	Librería	12	66	Zapaterías	13

N = número de actividad

Fuente: el autor con datos de Municipalidad de Paraíso b, 2003.

En total, para la fecha indicada anteriormente, existían un total de 844 locales con patente comercial en 66 actividades. La actividad en esta patente que más locales tiene son las pulperías, con 160 locales comerciales, le siguen

los bazares con 75 locales y en tercer lugar, las tiendas con 68 establecimientos.

La industria abarca dos tendencias principales por el número de actividades: la construcción y agroindustria. En el Cuadro 4 se desglosa el listado de locales con patente industrial.

Cuadro 4: Inventario de locales con patente industrial inscritos en el Departamento de Renta de la Municipalidad de Paraíso al 28 de mayo de 2003

N	ACTIVIDAD	CANTIDAD
1	Ebanistería	20
2	Elaboración de conservas y salsas	2
3	Extracción de material	1
4	Fábrica fibrocemento	1
5	Importador de transformadores	1
6	Industria empacadora	9
7	Industrias exportadoras	3
8	Panaderías	28
9	Quebrador	1
10	Taller industrial	12
11	Trapiche	3
	Total	81

N = número de actividad

Fuente: el autor con datos de Municipalidad de Paraíso, 2003.

Existen 81 locales con patente industrial, de los cuales 28 son panaderías, 20 corresponden a ebanisterías y 12 locales son de talleres industriales. Las actividades del sector agroalimentario explícitamente, corresponden a elaboración de conservas y salsas y, a industrias exportadores según los datos del departamento de renta de la municipalidad.

Relacionado a la construcción, se desglosan tres actividades: un quebrador, un extractor de materiales y una fábrica de fibrocemento, como así lo muestra el mismo cuadro.

Existe además, una patente denominada “Varios” reservada principalmente a actividades de ocio como los pools, video juegos y futbolines; alcanzando 47 establecimientos entre las tres actividades.

Por último, se detalla una patente que corresponde a Funerarias. En el cantón de Paraíso se ha establecido un único local bajo esta patente.

2.4.3 Turismo

Los recursos naturales y el patrimonio tangible e intangible del cantón de Paraíso, son los atractivos proyectados al turista nacional y extranjero. La venta de artesanías y de productos elaborados por la pequeña industria, así como los servicios de cabinas, restaurantes y complejos turísticos como Charrarra (contemplados en el Cuadro 3 del apartado anterior), son las actividades económicas que, en parte, han surgido a la par del aprovechamiento de los recursos del cantón.

La riqueza acuífera del área se convierte en una de las principales fuentes de ingresos para los habitantes que han decidido aprovecharlo en turismo. El desarrollo de la pesca, balnearios de aguas termales, entre otros, se transcriben como uno de los principales atractivos del área. (ver Cuadro 5).

El desarrollo del arte y la música, la presencia de museos históricos, la influencia de la religión católica y la vocación agrícola de la zona; son otros de los atractivos culturales cultivados en el cantón.

Junto a lo anterior, se han realizado proyectos de desarrollo nacional, evocados en el área de la generación de electricidad, donde resaltan las plantas hidroeléctricas de Río Macho, Cachí, Birris 1, Birris 2 y Tapantí. Los atractivos culturales, técnicos, científicos y artísticos contemporáneos se desglosan en el Cuadro 6.

La vida económica del cantón de Paraíso de Cartago se fundamenta entonces en las cuatro áreas ya mencionadas: Agrícola, comercio, industria y

turismo. Las mismas serán tomadas en cuenta, pues al ser la fuente de trabajo y de recursos económicos de la principal clientela del BNCR, todo fenómeno o suceso que las afecte, podría repercutir en la recuperación de las obligaciones extendidas por el Banco.

Cuadro 5: Detalle de los atractivos turísticos naturales del Cantón de Paraíso

CATEGORIA	TIPO	ESPECIFICACIÓN
Sitios naturales	Montañas	Cerro Duán
		Cerro Picacho
		Cerro Las Cruces
		Cerro Guartaba
		Cerro El Congo
	Lagos y Lagunas	Lago Cachí
		Laguna Doña Ana
		Laguna Altos de Araya
	Rios	Río Macho
		Río Paez
		Río Caliente
		Río Reventazón
		Río Grande de Orosi.
		Río Palomo
		Río Pejivalle
		Río Birris
	Caída de agua	Catarata El salto de la Novia
	Gruta/ Cuevas	Cuevas de Fajardo
	Lugares de Observación	Mirador de Orosi
		Mirador de Ujarrás
		Mirador de Sanchiri
		Jardín Lankaster
		Refugio Tapantí
		Reserva Río Macho
		Vivero el Río
		Vivero Paraíso
		Monte Sky
	Casa y Pesca	Río Reventazón
		Río Macho
		Embalse Cachí
	Caminos Pintorescos	Paraíso-Orosi
		Paraíso-Ujarrás
		Orosi-Tapantí
Cachí-Tucurrique		
Paraíso-Cervantes-Santiago		
Termas y Balnearios	Balneario los Patios	
	Balneario Termal Orosi	
Parques Nacionales	Reserva Forestal Río Macho	
	Refugio de Vida Silvestre Tapantí	
	Reserva Privada Monte Sky	

Fuente: el autor con información de UNA – IDESPO, 1995.

Cuadro 6: Detalle de los atractivos culturales, técnicos y artísticos del Cantón de Paraíso

CATEGORIA	TIPO	ESPECIFICACIÓN
Manifestaciones Culturales	Museos Religiosos	Museo de Orosi
		Museo de Paraíso
	Obras de Arte y Técnicas	Iglesia Colonial de Orosi
	Lugares Históricos	Santuario de Nuestra Señora de Ujarrás
		Mausoleo Florencio del Castillo
		Acentamiento Colonial Valle de Ujarrás
		Laguna de Doña Ana
	Ruinas y Lugares Arqueológicos	Ruinas de Ujarrás
		Cementerio Colonial
		Cementerio Indígena de Ujarrás
Folklore	Religioso-Popular	Leyenda Virgen de Ujarrás
		Leyenda de las Brujas
		Leyenda de Ujarrás
	Fiestas	Fiesta Patronal La Calendaria
		Limpia Concepción
	Música y Danza	Escuela de Música
		Banda Municipal
		Banda Escolar
		Cimarrona Santa Cecilia
	Arte y Artesanía	Alfarería
		Tejido
		Talla Madera
		Pintura
	Comida y Bebidas	Picadillo de Chayote
		Ajiaco
		Arracache
	Arquitectura Popular	Casa del Soñador
Realizaciones Técnicas, Científicas o Artísticas Contemporáneas	Explotación minera	Explotación de Piedra y Arena en Río Reventazón
		Tajo Sanchiri
	Explotaciones Agropecuarias	Café, caña, chayoterías, hortalizas, trapiches, Beneficios
	Obras de Arte y Técnicas	Planta Hidroeléctrica Río Macho
		Planta Hidroeléctrica Birris 1 y 2
		Represa Chachí
		Embalse El Llano
	Proyecto Hidroeléctrico Tapantí	
Acontecimientos Programados	Deportivos	Carrera a Ujarrás
		Carrera la Calendaria
	Festividades Religiosas	Fiestas Patronales
		Romería a Ujarrás
		San Isidro Labrador
		Purísima Concepción

Fuente: el autor con información de UNA – IDESPO, 1995.

3. LA BANCA

3.1 Orígenes de la banca

El origen de la palabra “Banco” en términos financieros, procede del mueble en que se instalaban éstos en ferias y mercados para realizar sus transacciones, operaciones de cambio, etc. Cuando un Banco incumplía sus obligaciones, los mismos eran destruidos, de donde nace la expresión “bancarrota” (Tobar, J.M., 1973).

Los Bancos son entidades de intermediación en el mercado financiero. En su origen, tenían por objeto, poner a disposición las facilidades de aquellos que las poseían y estaban dispuestos a someterlas por encima de sus intereses personales.

Cronológicamente, para diferentes autores, antes de la era cristiana, ya existían actividades bancarias que se practicaban de manera primitiva, como lo demuestra el cuadro 7:

Cuadro 7: Cronología del surgimiento de la banca, antes de Cristo.

CIVILIZACIÓN	ÉPOCA	PRUEBAS
Babilonia	2000 a.C.	Reglamentación de los préstamos y de los tipos de interés, aparición de prendas y del metal de plata como moneda de cambio
Grecia	siglo XVII a.C.	Aparece el dinero, banca en forma de préstamos
Imperio Romano	siglo V a.C.	Préstamos reglamentados relativamente bajos
Israel	a.C.	Comercio de banca y cambio

Fuente: Tobar, J.M. 1973

Una vez entrada en auge la era Cristiana, las actividades de préstamo se daban generalmente en templos, monasterios y basílicas. Por motivo de grandes invasiones, las actividades de banca y de “cambio” de las culturas griegas y romanas, decayeron.

En los siglos XI y XII, surgen otra vez las actividades bancarias y de cambio. Judíos y lombardos¹ crearon inicialmente Bancos en Italia, apareciendo más tarde capital cristiano en las mismas actividades (1973).

En 1694, apareció en Londres el Banco de Inglaterra. Este acontecimiento se marca en la historia, ya que, por primera vez, surgía una entidad financiera de la cual, se empezaron a formar los principios fundamentales de Banca Central.

En esta institución londinense, se desarrolló el concepto que actualmente se conoce como “tasa de redescuento”, la cual constituye uno de los principales instrumentos con que cuenta la Banca Central para llevar a cabo su política monetaria. Poco a poco este Banco se convirtió en el banquero del Gobierno, manejando la mayor parte de la deuda pública (Hernández, C., 2000).

Los siglos venideros, desde el surgimiento del Banco de Inglaterra hasta la fecha, han servido como periodos de desarrollo bancario. Principalmente en los siglos XVIII y XIX. Desde entonces, se practican casi todas las operaciones de banca actualmente conocidas (Tobar, J.M., 1973).

3.2 La Banca Comercial en Costa Rica

La evolución de la banca comercial se plantea desde finales del siglo XIX y todo el siglo XX. Las primeras experiencias bancarias rodearon la actividad cafetalera por la expansión que tuvo este cultivo desde 1843 hasta 1870. Las casas comerciales inglesas actuaron en este periodo como entes financieros externos, dado el crecimiento de esta actividad que, a la vez, conllevó a una especialización que requería de mayor capital económico para su desarrollo (Escoto Leiva, R. 2001).

¹ Lombardo: de Lombardia, región al norte de Italia.

Fue en 1857 cuando, bajo el gobierno del Dr. Juan Rafael Mora, se firma el contrato Medina – Escalante, donde se establecía la creación de un Banco emisor, denominado: Banco Nacional Costarricense. Sus operaciones iniciaron el 15 de junio del mismo año bajo el nombre de Banco Nacional de Costa Rica, pero por la imposibilidad de colocar capital y también, por errores administrativos, cerró sus puertas el 31 de marzo de 1859. En 1863 se fundó el Banco Anglo Costarricense, constituido en forma de sociedad en comandita², El Banco de la Unión surgió en 1877 con carácter privado, cambiando de nombre el 17 de noviembre de 1890 por Banco de Costa Rica. El Banco Internacional de Costa Rica se originó en 1857 y fue hasta el 5 de noviembre de 1936 cuando se le cambió el nombre por Banco Nacional de Costa Rica. El 1 de junio de 1918 se creó en Cartago, el Banco Crédito Agrícola de Cartago con la particularidad de ser provincial (Escoto Leiva, R. 2001).

En el periodo de 1867 hasta 1876, se crearon varias entidades bancarias pertenecientes, tanto a particulares, como al Estado, pero por distintas razones, estos proyectos fracasaron, cerrando puertas al poco tiempo de iniciar sus operaciones.

En la actualidad, la SUGEF indica que existen, al 30 de junio de 2003, un total de veintitrés entidades que operan en Costa Rica como instituciones bancarias. De ellos, tres son estatales, otros dos fueron creados por leyes especiales y, un total de dieciocho instituciones bancarias, catalogadas entre Bancos Privados y Bancos Cooperativos (SUGEF, 2003).

3.3 Marco Legal

En esta sección, se describirá el marco legal en el que se desenvuelven la entidades de intermediación financiera del Sistema Financiero Costarricense.

² Comandita: dicese de la sociedad comercial, en que parte de los socios suministran los fondos sin participar en la gestión de la misma.

Este sistema se desenvuelve en dos leyes fundamentales: la ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional y la ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica; aunque ambas leyes son lo suficientemente flexibles para que cada entidad financiera sometida a esta ley, pueda desarrollar sus propios criterios y tomar decisiones, lógicamente, con las limitaciones descritas en ambas leyes. Para tal efecto, se incluirán, además, la Normativa para conceder créditos y el reglamento de cobro, desarrollados en el Banco Nacional de Costa Rica.

Bajo este título, se puntualizarán principalmente, los artículos de las leyes que tienen relación directa con el crédito.

3.3.1 Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional

La ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (S.B.N.) N° 1644 del 25 de septiembre de 1953, publicada en La Gaceta N° 219 del 27 de setiembre de 1953 (BCCR, 2003), establece en los artículos del 1 al 3, los entes que la integrarán, así como su gestión y funciones:

Artículo 1.- (*) El sistema Bancario Nacional estará integrado por:

- 1) El Banco Central de Costa Rica;
- 2) El Banco Nacional de Costa Rica;
- 3) El Banco de Costa Rica;
- 4) (Derogado) El Banco Anglo Costarricense;
- 5) El Banco Crédito Agrícola de Cartago;
- 6) Cualquier otro Banco del Estado que en el Futuro llegare a crearse; y
- 7) Los Bancos comerciales privados, establecidos y administrados conforme a lo prescrito en el Título VI de esta Ley.

Este sistema se regirá por la presente Ley, la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica y las demás leyes aplicables, así como por los respectivos reglamentos.

(*) Inciso derogado mediante Ley No. 7471 del 20 de diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 246 de 27 de diciembre de 1994.

Artículo 2.- Los Bancos del Estado son instituciones autónomas. Estarán sujetos a la ley en materia de gobierno y deberán actuar en estrecha colaboración con el Poder Ejecutivo, coordinando sus esfuerzos y actividades.

Artículo 3.- (*) Competen a los Bancos las siguientes funciones esenciales:

1) Colaborar en la ejecución de la política monetaria, cambiaria, crediticia y bancaria de la República.

2) Procurar la liquidez, solvencia y buen funcionamiento del Sistema Bancario Nacional.

3) Custodiar y administrar los depósitos bancarios de la colectividad. Cuando se trate de Bancos privados que capten recursos en cuenta corriente o de ahorro a la vista, siempre que se cumpla con los; requisitos establecidos en el Artículo 59 de esta ley.

4) Evitar que haya en el país medios de producción inactivos, buscando al productor para poner a su servicio los medios económicos y técnicos de que dispone el Sistema.

(*) Reformado por ley No. 7558 de 3 de noviembre de 1995.

En la misma ley, el artículo 16 se remite la vigilancia y fiscalización a la que estarán ligados los Bancos:

Artículo 16.-Además de la fiscalización a que estarán sometidos los Bancos de Estado, de conformidad con las disposiciones especiales de la Constitución, dichos Bancos y los privados quedarán sujetos a la vigilancia y fiscalización permanentes del Auditor General de Bancos, en la forma y condiciones prescritas por la presente ley y por la Ley Orgánica del Banco Central y de acuerdo con las disposiciones pertinentes de los respectivos reglamentos.

De esta manera, la ley Orgánica del S.B.N. otorga al Banco Central de Costa Rica, la potestad de vigilar y fiscalizar la labor de los Bancos por medio de un organismo auditor que se describirá brevemente, más adelante.

En los artículos 65, 66, 69, 70 y 72 de la ley 1644, se le concede a las entidades financieras fiscalizadas por el auditor, los siguientes derechos y deberes en materia de crédito:

- Cerciorarse de la capacidad financiera de sus clientes antes de otorgar un crédito. La veracidad de la información es responsabilidad del solicitante.
- Todo crédito debe ser asegurado con garantía satisfactoria a juicio de los Bancos.
- Los bienes establecidos como garantía de pago deberán valorarse.
- Todo crédito deberá ser cancelado por los prestatarios en la fecha de su vencimiento, sin perjuicio de que pueda pagarse con anterioridad a la fecha establecida. La amortización deberá adaptarse a la naturaleza de la inversión y a la capacidad de pago de los deudores. No se podrá hacer ningún pago sin que se hayan cancelado previamente los intereses devengados hasta la fecha de dicho pago.

- Cuando las garantías reales³ sean realizadas, estas deberán ser vendidas en un plazo máximo de dos años. Si el superintendente o auditor amplía el periodo, se deberá crear una reserva hasta por el cien por ciento (100%) del valor del bien.

Las labores citadas conducen a los Bancos a la elaboración y realización de una serie de procedimientos propios, según los criterios que la ley permite y que resulten útiles para los intermediarios financieros. El BNCR no es la excepción, por lo que estos procedimientos se describirán en los apartados 3.3.3 y 3.3.4.

3.3.2 Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica

En la ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, ley N° 7558 (BCCR, 2003), en el artículo 3, se describen las funciones del mismo:

Artículo 3. Funciones esenciales: Para el debido cumplimiento de sus fines, le competarán al Banco Central de Costa Rica, de acuerdo con la Ley, las siguientes funciones esenciales:

- g) La determinación de políticas generales de crédito y la vigilancia y coordinación del Sistema Financiero Nacional.

Por la vía del Banco Central, el Gobierno puede ejercer la política monetaria de manera directa e indirecta. El crédito, como lo describe el punto “g” del artículo anterior, queda también regulado mediante el uso de diferentes instrumentos para promover el ordenado desarrollo de la economía costarricense (Hernández Arias, M.D. 1988). Aunque estos instrumentos tienen efecto en la actividad bancaria, no concierne su especificación.

³ **Garantía real:** Se produce cuando un bien del deudor o de un tercero queda afectado en garantía del cumplimiento de la obligación del deudor, de modo que el acreedor pueda realizarlo independientemente para satisfacer sus derechos

De acuerdo con la misma ley, se crea la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), órgano al cual, todas la entidades bancarias tendrán que rendir la información que ésta requiera, para velar por el buen funcionamiento del Sistema Bancario Nacional:

Artículo 115. Creación: Es de interés público la fiscalización de las entidades financieras del país, para lo cual se crea la Superintendencia General de Entidades Financieras, también denominada en esta Ley la Superintendencia, como órgano de desconcentración máxima del Banco Central de Costa Rica. La Superintendencia registrará sus actividades por lo dispuesto en esta Ley, sus Reglamentos y las demás Leyes aplicables.

Las principales funciones que le son conferidas en la ley 7558, a manera de abstracción del artículo 131 (SUGEF, 2003), facultan a la SUGEF para:

- a. Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
- b. Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.
- c. Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
- d. Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo.
- e. Asesorar, en el campo que le compete, a las entidades fiscalizadas.
- f. Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización a la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica.
- g. Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le correspondan, de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes.

De la numeración previa, lo que concierne al tema en desarrollo, básicamente, es el punto b.

Según el mismo punto, la SUGEF debe de fiscalizar todas las operaciones, pasivas y activas, que realicen los intermediarios financieros del SBN. El crédito bancario es una operación activa que, en la misma ley, es limitada por el artículo 135:

***Artículo 135. Límites de las operaciones:** El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero establecerá los límites de las operaciones activas directas o indirectas, que los; intermediarios financieros podrán realizar con cada persona natural o jurídica, en cada una de las modalidades de sus operaciones y en el conjunto de todas ellas.

El límite máximo será de una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del capital suscrito y pagado, así como de las reservas patrimoniales no redimibles de la entidad financiera. En los departamentos hipotecarios de los Bancos y en el Departamento de Crédito Rural del Banco Nacional, el máximo de crédito no podrá exceder del diez por ciento (10%) ni del veinticinco por ciento (25%), respectivamente, de sus capitales y reservas patrimoniales. Sin exceder de los límites máximos que establezca el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, dentro de los parámetros anteriores, internamente las entidades podrán fijar sus propios máximos.

En el caso del Banco Hipotecario de la Vivienda, la Superintendencia General de Entidades Financieras podrá autorizar que el límite máximo sea del cuarenta por ciento (40%). En este caso, la Superintendencia fiscalizará que el aumento del cuarenta por ciento (40%) no implique que el Banco Hipotecario de la Vivienda pueda discriminar entre las diferentes mutuales del país.

Las operaciones activas, directas e indirectas, realizadas con grupos de interés económico deberán computarse dentro de los límites establecidos, según estas disposiciones. Mediante reglamento, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero definirá el concepto de grupo de interés económico y establecerá sus regulaciones.

El total del financiamiento a empresas o a grupos de interés económico vinculados con la entidad financiera, por propia edad o gestión según los criterios que el reglamento defina, no podrá exceder del ochenta por ciento (80%) del capital social suscrito y pagado y las reservas patrimoniales no redimibles de esta.

*El segundo párrafo de este Artículo fue reformado mediante la Ley del Mercado de Valores, N.º 7732, del 17 de diciembre de 1997. Publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” 18, del 27 de enero de 1998.

Estas limitaciones son afectadas directamente por la morosidad de los créditos que otorgan los Bancos.

Dado que el BNCR así como las demás entidades de intermediación financiera reguladas por la SUGEF, tienen el deber de hacer reservas sobre los montos de sus operaciones activas, la morosidad incrementa estos montos, lo cual es antieconómico para el Banco, pues es un capital que no está generando recursos.

3.3.3 Normas para otorgar créditos del Banco Nacional de Costa Rica

En la sección 3.3 se mencionó que tanto la Ley 1644 y la 7558 del Sistema Financiero Nacional y del Banco Central respectivamente, se le concedía a las entidades de intermediación financiera suficiente flexibilidad para operar en las limitaciones de ambas leyes.

El BNCR generó a partir de esas limitaciones, una normativa para regular sus operaciones, tanto pasivas como activas.

En la normativa de **Generalidades Crediticias** (Anexo 1), se destacan las siguientes modalidades de crédito:

- Crédito Convencional.
- Línea de Crédito Revolutiva.
- Crédito en Cuenta Corriente.
- Banca de Segundo Piso.
- Crédito sobre el Capital Amortizado.
- BN- Crédito Ampliado.
- Adecuaciones de Créditos.
- Crédito Sindicado.
- Crédito Intermediado.

La capacidad de pago (punto 4.3 de Generalidades Crediticias) es uno de los elementos más relevantes en el estudio que realiza el Banco para conceder crédito a sus clientes. El documento “Análisis de la Capacidad de Pago” del BNCR, 2003 la define como:

...”la capacidad financiera del deudor de cumplir con las obligaciones , en las condiciones pactadas. Depende del tipo de deudor (persona física o jurídica) y del tipo de información fuente que se utilice.”

Este estudio se basa en la siguiente premisa:

“Toda persona que desea ser sujeto de crédito, debe necesariamente tener capacidad de pago antes y después del financiamiento, caso contrario debe ser tratado como excepción a la normativa y debe privar un interés y conveniencia institucional (BNCR, 2003)”

La normativa de la capacidad de pago se puede realizar de dos formas distintas: Análisis a través de constancias y certificaciones y, el análisis a través de información financiera. Para el primero, continuado la misma normativa, se requieren los siguientes documentos excluyentes entre si, según el cliente:

- a. *Constancias Salariales*: Son emitidas por personal autorizado y relacionado con el manejo de personal, indicando como mínimo el cargo que desempeña, periodicidad de pago, tipo de servicio que presta, salario bruto y neto, si esta libre de embargos y la fecha de emisión. Para personas que trabajan en el Sector Público se debe de indicar si reciben algún otro ingreso por conceptos de comisiones, etc.
- b. *Constancias de Ingresos*: Son emitidas por Contadores Privados para personas que perciben ingresos por actividades en forma privada y personales (para solicitudes menores a USD 2 500,00).
- c. *Certificación de Ingresos*: Son emitidas por Contadores Públicos Autorizados para personas que perciben ingresos por actividades en forma privada y personales (para solicitudes mayores a USD 2 500,00).

El análisis a través de información financiera se realiza por medio de los Estados Financieros que presenta cada cliente. Estos pueden ser:

- a. *Independientes*: Para el caso de empresas que no conforman Grupo de Interés Económico⁴ o no tienen empresas relacionadas.
- b. *Consolidado o Combinados*: Para los que tienen empresas relacionadas o que conforman grupo de interés Económico.

⁴ Conjunto de dos o más personas físicas o jurídicas o una combinación de ambas, entre las cuales se den vinculaciones o relaciones de negocios, de capitales, de administración o de parentesco, que permitan a una o más de esas personas ejercer una influencia significativa en las decisiones de las demás.

Los estados financieros solicitados son, además, de dos tipos:

- Estados Financieros Corrientes: Para clientes o grupos de interés económico con niveles de endeudamiento con el Banco incluida la nueva solicitud, iguales o inferiores a USD 800 000 dólares o su equivalente en colones, utilizando el tipo de cambio contable vigente a la fecha en que se efectúa el estudio.
- Estados Financieros Auditados: Requieren de información financiera auditada para clientes o grupos de interés económico con niveles de endeudamiento (considerando Banco Nacional y otros acreedores) incluida la nueva solicitud, superiores a 800 000 mil dólares o su equivalente en colones, utilizando el tipo de cambio contable vigente a la fecha en que se efectúa el estudio.

Se incluyen dentro de la misma normativa una serie de especificaciones que hacen al estudio financiero muy minucioso. Estos no se desglosan pues se sobrentiende que para otorgar un crédito, el BNCR realiza una indagación profunda para asegurar la recuperación de sus colocaciones.

Realizados los análisis anteriores, se realiza una evaluación al deudor. El documento de Análisis de la Capacidad de Pago indica sobre la sensibilización que:

- Toda solicitud de crédito que se tramite debe tener una evaluación de las bondades con que el deudor puede hacer frente a los compromisos financieros adquiridos a través de la ejecución del plan de inversión financiado, lo anterior se debe realizar a través de sensibilizaciones de ingresos, egresos, carga financiera, etc.
- Para el caso de certificaciones y constancias salariales, la sensibilización de incremento en tasa y/o cuota es la más importante.

- Toda solicitud de crédito en dólares debe ser adicionalmente sensibilizada por riesgo cambiario a fin de determinar con los excedentes de ingresos, el tipo de cambio a que puede hacer frente.”

3.3.4 Reglamento para el cobro de préstamos del Banco Nacional de Costa Rica

En este Reglamento, según lo estipulado en el artículo 1 del capítulo primero, se establecen los lineamientos que deberán seguir todas las dependencias del Banco en la recuperación de las obligaciones crediticias documentadas, recuperaciones que se deben lograr **en el menor tiempo posible**.

En el mismo se dan las siguientes definiciones:

- **Cobro:** Todas aquellas gestiones realizadas para la efectiva recuperación de obligaciones crediticias documentadas.
- **Banco:** Banco Nacional de Costa Rica.
- **Mora:** Se define como mora el estado tardío en que incurre el deudor con sólo la falta de pago de un periodo de intereses o de una de las cuotas, abono o cualquier otra forma de pago convenida. El cómputo de la mora se da a partir del día siguiente de la fecha de pago pactada.

Las definiciones anteriores serán las mismas para los fines que se persiguen en el desarrollo de este estudio.

El Reglamento se orienta principalmente, al control de operaciones en estado irregular. Este tipo de operaciones son variables, según su situación en relación a diferentes factores. El artículo 3 se refiere a ellas como:

1. Aquellas que presenten atraso en el pago de amortización, y/o intereses, o se encuentren vencidas.

2. Aquellas que presenten incumplimiento en el plan de inversión, disposición de garantía, o que muestren un acelerado deterioro de ésta, que ponga en peligro la recuperación efectiva del crédito.
3. Aquellas que incumplan alguna de las cláusulas pactadas entre el Banco y el deudor y que faculden al Banco para dar por vencido, en forma anticipada, el plazo del crédito.
4. Cuentas Corrientes y Tarjetas de Crédito, que se encuentren sobregiradas y/o atrasadas sin autorización respectiva.
5. Aquella en la cual el prestatario incurra en cualesquiera de las causales de vencimiento anticipado, que contemplen las leyes y reglamentos aplicables.

El cobro de las operaciones crediticias posee dos etapas, que se aclaran en los artículos 6 al 11:

Artículo 6: La gestión de cobro se divide en dos etapas con funciones claramente definidas: EL COBRO ADMINISTRATIVO Y EL COBRO JUDICIAL.

Artículo 7: Por cobro administrativo se entiende toda acción cobratoria que realice el Banco para normalizar situaciones irregulares que presenten las operaciones de crédito, antes de recurrir a la vía judicial.

La normativa de cobro será la siguiente:

- Para las operaciones contempladas en el inciso "1", del artículo tercero de este Reglamento, las gestiones deben iniciarse a partir del primer día de atraso y hasta un plazo máximo de treinta días naturales.
- Para efectos de Tarjeta de Crédito VISA, se contempla un plazo de sesenta días naturales para el Cobro Administrativo.

- Para efectos de Tarjeta de Crédito VISA y solo en los casos que se traslada el saldo de la operación de las Sucursales y Agencias, se contempla un plazo de 90 días naturales para el cobro administrativo. Este transitorio tendrá una vigencia de un año.

- A los treinta días de atraso si la operación no se ha normalizado, debe ser enviada a Cobro Judicial, sin embargo podrá ampliarse el plazo a cuarenta y cinco días si existe un arreglo de pago presentado, para que concrete el mismo. Se exceptúa de lo anterior, los casos que están normados en el Reglamento para efectuar Adecuaciones y Reestructuración de créditos.

- La preparación de la documentación será parte del procedimiento del cobro administrativo.

- Para las operaciones contempladas en los incisos "2" y "3", del artículo 3, la acción judicial se iniciará en forma inmediata siempre que el incumplimiento constituya un grave riesgo para los intereses del Banco.

- Los arreglos de pago que se otorguen al deudor o fiadores, deberán dejar constancia en el expediente y en el sistema de cómputo respectivo. Es obligación del funcionario que realice el arreglo de pago, incluir el documento o acuerdo mediante el cual se llega al arreglo.

Artículo 8: Por cobro judicial se entiende toda gestión que se realice para la recuperación de las obligaciones crediticias documentadas en estado irregular, utilizando la vía judicial correspondiente.

Artículo 9: Agotados los trámites del cobro administrativo o bien ejercitando la facultad que otorga el párrafo segundo del artículo No. 4 de este Reglamento, se iniciarán las gestiones de Cobro Judicial, con el siguiente orden:

Se realiza el traspaso contable de la operación a la cuenta de préstamos en cobro Judicial.

Se le asigna el Abogado Encargado del juicio, de acuerdo con el procedimiento indicado en los artículos 13 y siguientes.

Se confecciona un comprobante de gastos internos, que detalla los costos administrativos en que el Banco ha incurrido por el cobro judicial que se está iniciando. Gastos que se calcularán de conformidad con lo que establece el artículo 12.

Se dirige carta al abogado asignado en la cual se le indica proceder a la gestión cobratoria por la vía judicial, junto con la documentación necesaria para tal trámite. La vía a utilizar en el Cobro Judicial será recomendada por el Abogado asignado previa consulta con el Jefe de la oficina.

Recibida la documentación por el Abogado, éste deberá proceder conforme lo establecen los artículos 10 y 11 del presente Reglamento.

Artículo 10: El abogado contará con cinco días hábiles a partir de la fecha de retiro del expediente para justificar a satisfacción del Banco si tiene imposibilidad de dirigir el proceso. El Centro de Administración de Crédito tiene la potestad de aceptar o no el retiro, quedando a criterio de dicho Centro si repone o no el caso.

Artículo 11: Los abogados contarán con cinco días hábiles a partir de la fecha de recibido el expediente respectivo para entregar al Centro de Administrativo de Crédito, copia de la demanda debidamente sellada por el Despacho Judicial.

Los demás artículos del Reglamento, son pasos derivados, en su mayoría, de los anteriores, para facilitar el proceso de cobro. Los capítulos y secciones omitidas son las siguientes:

- Obligaciones en no seguimiento.
- De los Abogados: escogencia y evaluación de los abogados, responsabilidades y prohibiciones y honorarios profesionales.
- De la comisión de servicios de abogacía.
- De las sanciones a abogados.
- Disposiciones especiales: suspensiones definitivas, provisionales, embargos, obligaciones en reserva de préstamo y remates.
- De los almacenes generales de depósito: de los créditos en cuenta corriente, del rédito para el pago de cargos por servicios de correduría aduanera.

3.3.5 Observaciones sobre la asignación de la Categoría de Riesgo

La asignación de la categoría de riesgo se le aplica a todo cliente del Banco según el Acuerdo SUGEF 1-95 del 14 de febrero de 2003. Ésta asignación deberá estar permanentemente actualizada y documentada.

La misma consta de tres criterios:

- Los clientes Criterio 1: Deudores con un endeudamiento mayor a 15.7 millones de colones, excluyendo a aquellos que poseen solamente créditos para vivienda.
- Los clientes Criterio 2: Deudores con un endeudamiento total igual o inferior a 15.7 millones de colones, excluyendo a aquellos que poseen solamente créditos para vivienda.
- Los clientes Criterio 3: Se clasifican bajo este criterio los deudores con Créditos con garantía de vivienda propia.

Asignado el criterio de riesgo de cada cliente, se procederá a calificarlo en un intervalo de seis niveles. Esta calificación dependerá de dos aspectos: Del criterio de riesgo asignado (1,2 o 3) y, del grado de cumplimiento de la obligación del cliente, medido por el número de días en morosidad. Las categorías de calificación son:

- Categoría A o de riesgo normal: Corresponde a aquellos deudores cuyos pagos se encuentran al día o presentan atrasos de hasta 30 días.
- Categoría B1 o de riesgo circunstancial: Corresponde a aquellos deudores que se encuentran en mora por más de 30 y hasta 60 días.
- Categoría B2 o de riesgo medio: Corresponde a aquellos deudores que se encuentran en mora por más de 60 y hasta 90 días.
- Categoría C o de alto riesgo: Corresponde a aquellos deudores que se encuentran en mora por más de 90 días y hasta 120 días.
- Categoría D o con pérdidas esperadas significativas: Corresponde a aquellos deudores que se encuentran en mora por más de 120 días y hasta 180 días y que no dispongan de garantías reales.
- Categoría E o de dudosa recuperación: Corresponde a aquellos créditos que se encuentran en mora por más de 180 días y que no tengan garantías reales.

3.3.6 Calificación de clientes de crédito del Banco Nacional de Costa Rica

A diferencia de la calificación de la SUGEF 1-95, la que realiza el Banco a nivel interno es de cuatro niveles, pero, igual, esta depende de los días en mora del cliente.

Esta calificación se detalla en categoría, nombre de la categoría y días en mora como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1: Criterio de calificación de clientes del BNCR

CATEGORÍA	NOMBRE DE CLASIFICACIÓN	DÍAS EN MORA
A	Al día	0 a 0 días
B	Vencido	1 a 30 días
C	Cobro Judicial	31 a 180 días
D	Inactiva	181 a 1080 días

Fuente: el autor con información de BNCR, 2003.

Además de lo ya mencionado de la categorización y la calificación de los deudores, se establece que el BNCR únicamente facilitará créditos a clientes en categoría "A", y que cualquier crédito aprobado en una categoría diferente deberá quedar plenamente justificado desde el punto de vista de conveniencia institucional y con el visto bueno del Director Regional del BNCR (la estructura organizacional del BNCR se desarrolla en la Figura 1 más adelante).

4. INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA SUGEF

Por los artículos 115 y 131 de la Ley Orgánica del Banco Central (ley 7558 y sus reformas), la Superintendencia General de Entidades Financieras está en derecho de exigir al Banco Nacional de Costa Rica, la información que sea necesaria para que cumpla sus funciones.

La SUGEF, para facilitar el manejo de los datos de las entidades fiscalizadas, ha generado una normalización digital de datos. La realización de estos informes es responsabilidad de los intermediarios financieros y para su elaboración, se hace uso de un módulo llamado “Verificador Local” distribuido por la SUGEF. En el “Manual de Información del Sistema Financiero” (SUGEF, 2003), se detallan los procedimientos que se deben seguir para generar y enviar los archivos digitales con la información solicitada, hasta las instalaciones de la SUGEF. El envío se realiza por dos diferentes medios:

- Extranet: medio oficial para la entrega de la información (vía MODEM)
- Disquete: generado por el módulo “Verificador Local” y cuyo uso es alternativo, en caso de que Extranet no funcione.

Estos informes digitales cuentan con datos contables, crediticios, de registro y control de Intermediarios Financieros, calce de plazos, flujo de efectivo, entre otros. Del total de informes solicitados por la SUGEF, se hará mención del crediticio.

4.1 Información crediticia

La información que se solicita, en materia de crédito, deberá presentarse en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la fecha del último día de cada mes, respaldada con los informes de los últimos seis periodos anteriores.

Los datos que se solicitan en este apartado se especifican en el Capítulo 5 del “Manual de Información del Sistema Financiero”. Estos se ordenan en archivos que el módulo “Verificador Local” crea (ver el Anexo 2)

Todos estos datos generan un informe, el cual, en particular, debe incluir la clasificación de los deudores de su cartera, correspondiente al último día del mes inmediato anterior. Dentro de esta clasificación, se presenta la de “Actividad Económica”, indicando el destino del crédito según la codificación que se da en el mismo manual (ver Tabla 2).

Tabla 2: Codificación de actividades económicas

CÓDIGO	NOMBRE
1	Agricultura y Silvicultura
2	Ganadería, Caza y Pesca
3	Industria de Manufactura y Extracción
4	Electricidad, Gas, Agua, Servicios, Sanitarios, y Otras Fuentes de Energía
5	Comercio
6	Servicios
7	Transporte y Comunicaciones
8	Depósitos y Almacenamiento
9	Vivienda
10	Construcción
11	Consumo o Crédito Personal
12	Turismo

Fuente: el autor con información de SUGEF, 2003.

El BNCR hace uso de la normalización planteada por la SUGEF. La numeración de la Tabla 2 es respetada y se utiliza para clasificar los créditos que concede. Su mención es importante para profundizar en la calificación que se realiza a cada cliente del Banco. Este tema se observará en la sección 8 más adelante.

5. EL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

5.1 El Banco Internacional de Costa Rica. Breve Reseña Histórica

Anteriormente se describió que el Banco Internacional de Costa Rica apareció en 1857. En esa época, las entidades financieras existentes, iniciaron acciones para no poner en peligro (por la intervención del Estado mediante el Banco Internacional de Costa Rica), el monopolio del crédito que ejercían. Fue hasta febrero de 1867 que se aprobó el contrato con gran participación Estatal, sirviendo durante 10 años al país y al Gobierno, pero por la no prórroga del contrato de funcionamiento, al decidir el Banco dejar de apoyar financieramente la construcción del ferrocarril al Atlántico, se cerró. En 1877 tomó el nombre de Banco de Costa Rica. Nació por Decreto del General Guardia (1877-1882) al disolver el congreso constitucional. El 20 de enero de 1878 inició sus operaciones (Escoto Leiva, R. 2001).

El 9 de octubre de 1914, mediante el decreto N°16, se creó el Banco Internacional, de propiedad estatal, motivado por efectos de la Primera Guerra Mundial y, por el convencimiento de que, el Estado, debería también colaborar en las funciones crediticias. El 5 de noviembre de 1936 cambia el nombre de Banco Internacional por el de Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), nombre que mantiene hasta la actualidad.

A razón de orientar el presente trabajo, se deben sentar las bases que, a la vez, establecerán los lineamientos bajo los cuales se trabajará. Por todo esto, se hace necesario conocer los pasos que desea seguir el BNCR en el medio financiero Costarricense.

5.2 Visión

El Banco Nacional es un Banco Estatal, generador de riqueza para Costa Rica, considerado por los costarricenses como suyo. El Banco Nacional desea convertirse en el líder de los servicios universales financieros en Costa Rica en las bancas comercial, fomento sin subsidios, inversión y electrónica, a través de

una amplia red de puntos de venta, para promover la cultura y alfabetización financiera en todos los segmentos de la población, optimizar el manejo del crédito, fomentar el ahorro nacional, y mejorar la calidad y la agilidad de atención de los servicios (BNCR, 2003).

5.3 Misión

“El Banco Nacional es una sólida entidad estatal líder, en el mercado financiero costarricense, que atiende los sectores comercial, masivo y corporativo, institucional, y fomento. Ofrece sus servicios en forma universal, estandarizados, de alta calidad, seguridad y confianza, con una cobertura nacional, promoviendo la alfabetización financiera y la cultura de servicios de todos los segmentos de la población, para generar riqueza para Costa Rica. Procura permanentemente la renovación tecnológica orientada hacia la excelencia en el servicio, a fin de cumplir con nuestro compromiso de lograr una óptima rentabilidad en la operación, que permita contribuir al desarrollo económico y social del país: para ello su recurso humano está altamente calificado y motivado (BNCR, 2003)”.

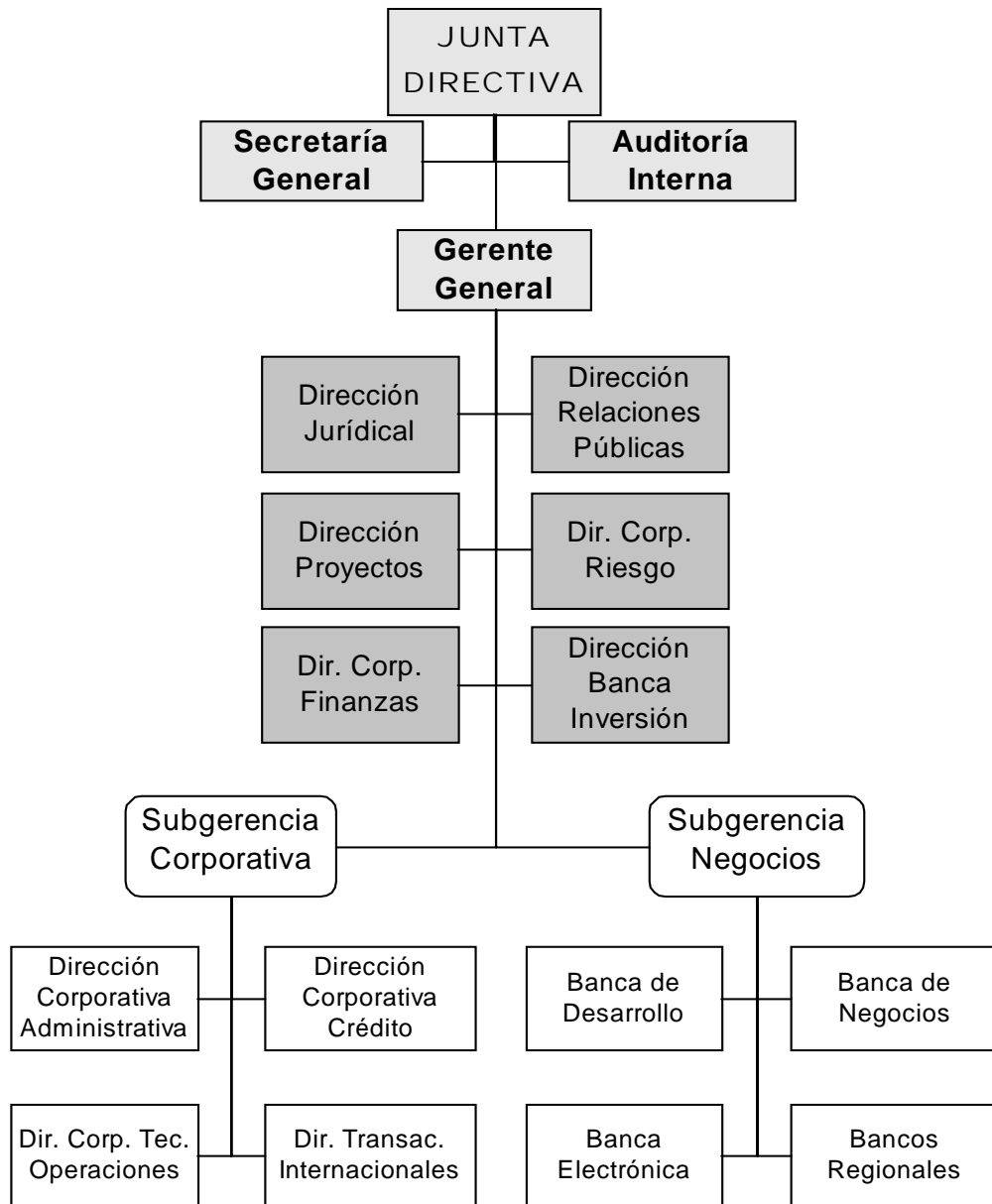
5.4 Organigrama del BNCR y la relación con la Sucursal en Paraíso

EL BNCR, al ser una entidad bancaria estatal, de derecho público con personería jurídica propia e independiente en materia de administración, queda sujeta a la ley y debe actuar en colaboración al Poder Ejecutivo.

El Banco, entonces, trabaja bajo la dirección de una Junta Directiva compuesta por siete miembros, nombrados por el Consejo de Gobierno por periodos de ocho años a partir del 1° de junio del año en que inicia el periodo presidencial.

La Junta Directiva trabaja independientemente y bajo las limitaciones de la ley vigente, reglamentos aplicables y los principios administrativos.

Figura 1
Organigrama del Banco Nacional de Costa Rica



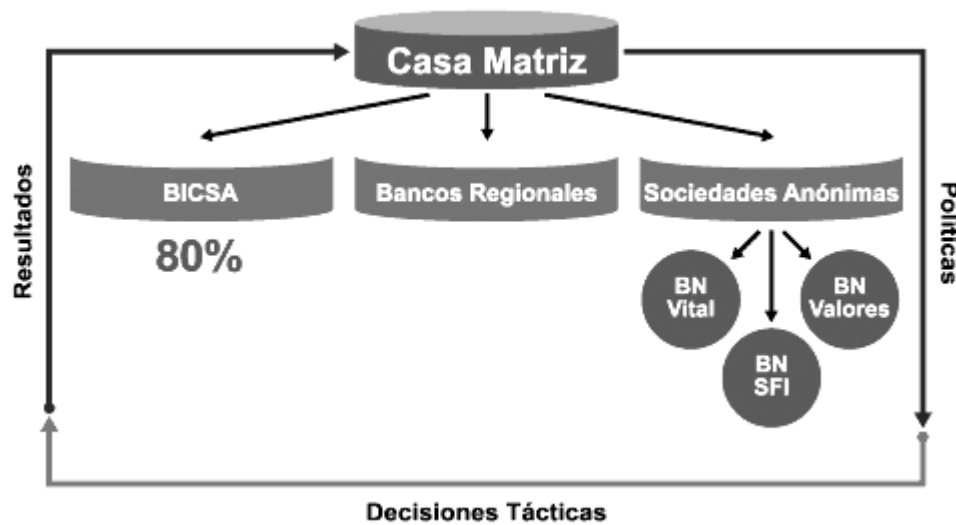
Fuente: BNCR, 2003

La Sucursal del BNCR en Paraíso responde, por la estructura organizacional del Banco, a las demandas de la Banca Regional Cartago Sur. Esta Banca (Regional Sur) actúa de manera semiautónoma, ya que opera bajo las directrices corporativas, otorgándole al Director Regional independencia de acción bajo cierta discrecionalidad (Escoto Leiva, R. 2001). Tiene entre sus

deberes, la responsabilidad de administrar con eficiencia la cartera de crédito asignada y generar ganancias de acuerdo con las políticas propuestas por la Casa Matriz (Figura 2).

Los informes de la Cartera de Crédito de la Sucursal en Paraíso generados a raíz de su actividad, son centralizados en esta Regional.

Figura 2
Organigrama de relaciones



Fuente: BNCR, 2003.

5.5 Banco Nacional de Costa Rica, sucursal Paraíso de Cartago

Para la sucursal del BNCR en Paraíso de Cartago, la principal zona de influencia es el cantón de Paraíso, aunque no queda eximida de atender a clientes de zonas diferentes.

5.5.1 Servicios que ofrece la Sucursal del BNCR en Paraíso de Cartago

Los servicios que ofrece la sucursal a grandes rasgos son: plataforma de servicios, cajero automático, buzón nocturno, crédito, cajitas de seguridad y parqueo. El servicio de crédito a su vez, se enlaza a los otros servicios, con el fin de darle versatilidad y comodidad a los clientes. Esta característica es una

herramienta que para efectos de morosidad, deberían tender a reducirla. El servicio accesorio principalmente empleado es el servicio PAR BN.

5.5.1.1 Servicio PAR BN

El servicio de Pago Automático de Recibos del BNCR (PAR BN) permite el pago automático de servicios públicos y bancarios en el Banco Nacional de Costa Rica. Requiere de una cuenta corriente o de ahorros donde el cliente deposita el dinero para el pago de los servicios que él coordine y que estén inscritos en el Banco.

Para el caso de planillas pagadas por medio del BNCR, el patrono hace el depósito en el Banco y éste se encarga de distribuirlo en la cuenta de cada uno de los funcionarios del mismo patrono. Si el funcionario tiene obligaciones con el Banco, éstas pueden ser descontadas automáticamente de la cuenta si así pactó con el Banco. Mediante este servicio no se presentan atrasos en los pagos.

Como nota importante cabe destacar que este servicio sólo se puede aplicar a los clientes cuyos patronos depositen las planillas en el BNCR.

6. MOROSIDAD EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL

Respecto a la Morosidad del Sistema Bancario Nacional, los estudios sobre el tema en desarrollo revelan lo siguiente:

El primero fue realizado a toda la Cartera de Crédito del Banco de Costa Rica en el Cantón del Pérez Zeledón y, el segundo, en la Cartera Agropecuaria del los Bancos Estatales en 1993.

Fallas Mora, M.R. (1991), en el análisis de los factores de morosidad en la Cartera de Crédito del Banco de Costa Rica, Sucursal San Isidro de El General, concluye lo siguiente:

- No hay educación e información por parte del deudor, en los beneficios de cumplir con la obligación, y los problemas que contrae el no cumplir con sus obligaciones.
- En deudores morosos cuya actividad económica es propia, no hay concordancia entre el periodo de pago y los ingresos que percibe. La extensión del plazo que media entre la generación del ingreso y la fecha de atención de la obligación, en la mayoría de los casos analizados en el estudio, fue de más de 30 días, incidiendo como factor de morosidad.
- Los deudores no utilizan agenda u otro medio formal, para el control de la fecha en que les corresponde realizar el pago de su deuda, recurriendo al uso de la memoria.
- Los clientes suscriben los préstamos sin tener conocimiento claro de los documentos que están firmando y de las disposiciones que están obligados a cumplir.
- Las razones más frecuentes de morosidad son: por no tener el dinero en el momento en que se debe realizar el pago y por no disponer de tiempo. También por problemas de olvido o problemas de transporte.

- El analista de crédito carece de formación profesional, por lo que el trámite de las solicitudes es sumamente empírico.

El segundo estudio “Análisis de los factores determinantes de la Morosidad en la Cartera Agrícola para los Bancos Estatales en el periodo 1980 – 1991 (Rodríguez Mora M., y Solís Días J. F., 1993), determina dos causas principales de las bajas recuperaciones de los préstamos en el sector agropecuario. Del deudor se concluye las siguiente situaciones:

- **Incapacidad de pago:** Se consideraron las variables que afectan las tasas de recuperación de los préstamos agrícolas donde influyen variables del tipo económico, climático, institucionales entre otras. Se da como resultado la inexistencia de simultaneidad en cambios de variables económicas y sus efectos sobre el saldo de la cartera agrícola atrasada. Hay un rezago de tres trimestres para que los cambios en las variables señaladas afecten la cartera atrasada.
- **Reacio a pagar:** Se consideraron variables de sustento en la calidad moral, social, cultural, habilidades y esfuerzo que destinan los prestatarios a sus proyectos de inversión e influyen sobre su disposición para enfrentar sus deudas, asimismo, porque los deudores consideran los préstamos como una transferencia de ingresos del gobierno hacia los agricultores y no como un crédito que debe pagarse.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

7. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Rojas (1985), señala dos tipos de investigación según el origen de la información. Estos se clasifican en: Información documental e información directa.

De los que se clasifican en información directa, citando al mismo autor, los estudios descriptivos se utilizan para :

“...obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema o situación, jerarquizar problemas, derivar elementos de juicio, para establecer y estructurar políticas o estrategias operativas, conocer las variables asociadas y señalar lineamientos para las pruebas de hipótesis.”

El tipo de estudio a realizar será del tipo descriptivo, pues las facilidades del mismo se ajustan a las necesidades de la investigación.

7.1 Fuentes de Información

7.1.1 Banco Nacional de Costa Rica

7.1.1.1 Información documental para el Análisis de la morosidad de la Cartera de Crédito

Por medio de la información documental que ofrece el Banco, producto de su actividad, se realizará un “Análisis de la Morosidad de la Cartera de Crédito”, a fin de identificar cuáles de las carteras son la que presentan mayor problema de mora y cuántos clientes poseen operaciones morosas con el Banco.

Para ello, se hará uso de dos informes generados por el Banco, el primero, denominado “Consolidado de Mora por Cartera de Crédito” (anexo 3)

y, segundo, “Reporte de Clientes Morosos”, ambos informes del 1 de diciembre de 2003.

Con base en el Consolidado de Mora por Cartera de Crédito, se realizará una comparación porcentual entre: los **montos** de crédito liberados por cartera y, el total de créditos concedidos a la misma fecha por la Sucursal. Igualmente se elaborará una comparación porcentual con el número de **operaciones** correspondientes a los montos morosos.

Del total del saldo moroso, se distinguirá porcentualmente, la distribución de los montos y operaciones por cada cartera involucrada.

Con el “Reporte de clientes morosos”, se realizará una selección de actividades económicas representativas en el índice de morosidad, para proceder con los siguientes puntos de este capítulo, basando esta decisión en lo siguiente:

- La participación porcentual de cada cartera en el índice de morosidad.
- El total de clientes morosos por actividad económica, y
- Las recomendaciones del jefe de crédito a conveniencia para el Banco (en cuanto a selección de actividades económicas a analizar coherentemente con los objetivos de la investigación).

Se determinará, además, el número de clientes vinculados a las operaciones morosas, esto, ya que el número de operaciones no implica el mismo número de clientes.

7.1.2 Profesionales y especialistas

Se realizarán entrevistas dirigidas a profesionales y entendidos en las áreas económicas de agricultura, comercio, industria y turismo del cantón de

Paraíso, dependiendo esta parte del trabajo, a lo que exprese el análisis de la situación de morosidad de la cartera de crédito (sección 7.1.1.1).

7.2 Sujetos de Investigación

7.2.1 Funcionarios de la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica

Los funcionarios de la Cartera de Crédito del Banco, al estar continuamente enfrentando el problema de las causas de morosidad, han generado suficiente criterio para exponer las debilidades operativas en la cartera de crédito.

Sus sugerencias serán recopiladas por medio de un cuestionario, contestado de manera individual. Los tópicos del cuestionario, se enfocarán en destacar la experiencia laboral en el Banco, la descripción del cargo que posee, las funciones que ejerce y los problemas que hayan detectado. Este cuestionario es abierto, pues el recurso humano con el que opera la cartera de crédito es numéricamente reducido, simplificando el análisis de las respuestas.

7.2.2 Clientela morosa

Son todas aquellas personas, físicas o jurídicas, que se encuentren afectando el índice de morosidad.

Esta parte del estudio contendrá preguntas demográficas, económicas, técnicas (dependiendo del tipo de cliente por actividad económica) y psicográficas (de estilo de vida); buscando en general, características que permitan inferir acerca de la situación que lo ha inducido al no pago puntual de los compromisos con el BNCR.

La población de interés para determinar el tamaño de la muestra, estará compuesta por los clientes morosos al 1 de diciembre del año 2003, que a la vez, formen parte de las actividades económicas seleccionadas en el punto 7.1.1.1. Esta delimitación facilita la elaboración de los cuestionarios y se asegura a la vez, de estudiar la clientela que afecta en mayor proporción el

índice de morosidad. Esto significa, además, que la población a estudiar será finita.

El tamaño de la muestra se delimitará con base en la siguiente fórmula para estimar la proporción de una población finita que propone Weiers (1986) :

$$n = \frac{P(1 - P)}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{P(1 - P)}{N}}$$

Donde:

n = Tamaño de Muestra

P = Proporción de la población (P = 0.5)

E = Error 10% (0.1).

Z = Grados de confianza (95 % ó Z = 1.96)

N = Tamaño de la población

Después de determinado el tamaño de la muestra, se estratificará proporcionalmente según la actividad económica, como ya se explicó anteriormente (anexo 4).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

8. ESTADO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL BNCR SUCURSAL PARAÍSO

A partir de julio del 2003, el informe denominado “Consolidado de la Mora por Cartera de Crédito”, se empezó a componer en cuatro partes, distinguida, cada una de esas partes, por las carteras de crédito (ver la Tabla 3).

Tabla 3: Códigos de las carteras del BNCR

CÓDIGO DE CARTERA	NOMBRE
3	Comercial - colones
4	Crédito Rural- colones
14	Banca de Desarrollo -colones
10	Comercial - dólares

Fuente: el autor con información de BNCR, 2003.

Siguiendo los mismos códigos de cartera, en el Cuadro 8 se detalla en resumen, la situación de cada una de ellas.

Cuadro 8 : BNCR, Paraíso: Resumen del Consolidado de la Mora por Cartera de Crédito. Saldo al 01 de diciembre de 2003

RANGO DE ATRASO					TOTAL DE OPERACIONES	SALDO POR RANGO	PORCENTAJE
De	0	hasta	0	días	909	2.621.584.892,42	86,45%
De	1	hasta	30	días	59	203.154.281,85	6,70%
De	31	hasta	180	días	28	133.618.940,68	4,41%
De	181	hasta	1080	días	29	74.268.232,03	2,45%
Saldo Total					1.025	3.032.626.346,98	100,00%
Saldo Moroso Total					116	411.041.454,56	13,55%

Fuente: el autor con datos de BNCR, Sucursal Paraíso, 2003.

De acuerdo con Consolidado de la mora del 1 de diciembre de 2003 (ver el Anexo 3), la sucursal del BNCR en Paraíso, presentó un 13,55% del saldo en estado de morosidad en la Cartera de Crédito. En colones, la cifra asciende hasta los CRC 411 041 454,56.

Expresado porcentualmente en el Cuadro 9, se puede observar que, del saldo total de la cartera de crédito, el 54,49% pertenece a la cartera Comercial,

siendo, a la vez, la cartera con más operaciones (el 54,24% de las operaciones).

Además, en el cuadro 9 , la cartera de Crédito Rural acumula el 19,85% del saldo total de la cartera, ubicándose en segundo lugar por saldo. En tercer y cuarto lugar, por saldo, se sitúan las carteras de Banca de Desarrollo y Comercial Dólares respectivamente.

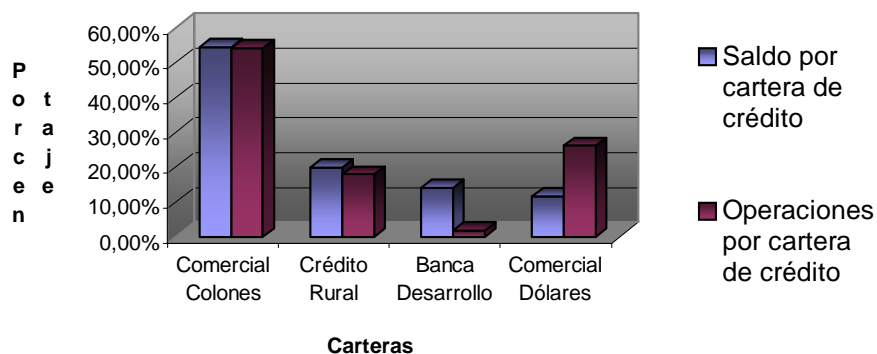
Cuadro 9: BNCR, Paraíso: Relación porcentual de los créditos y operaciones en las diferentes carteras del BNCR (saldo del 1 de diciembre de 2003)

CARTERA	SALDO POR CARTERA DE CRÉDITO		TOTAL DE OPERACIONES POR CARTERA	
	SALDO	PORCENTAJE	OPERACIONES	PORCENTAJE
Comercial Colones	1.652.327.541,44	54,49%	556	54,24%
Crédito Rural	601.970.560,45	19,85%	183	17,85%
Banca Desarrollo	426.903.762,58	14,08%	18	1,76%
Comercial Dólares	351.424.482,51	11,59%	268	26,15%
Total Sucursal	3.032.626.346,98	100,00%	1025	100,00%

Fuente: el autor con datos de BNCR Sucursal Paraíso, 2003.

El ordenamiento de las carteras cambia en relación a la proporción de operaciones. La cartera Crédito Rural (cartera 4) con el 26,15% se ubica en segundo lugar; la cartera de Banca de Desarrollo (cartera 14) en tercer lugar con el 17,85% de las operaciones y de último, la cartera Comercial Dólares (ver la Figura 3).

**Figura 3
Composición porcentual por saldo y operaciones de las carteras del BNCR al 1 de diciembre de 2003**



Fuente: el autor con información de BNCR, 2003.

La posición de la cartera Comercial Colones se repite en la proporción del total de saldos morosos de la cartera de crédito de la sucursal (ver el Cuadro 10). Del total de saldo moroso al 1 de diciembre de 2003, el 61,10% pertenece a la cartera Comercial Colones. Ubicándose en segundo, tercer y cuarto lugar con respecto al saldo moroso, se posicionan las carteras Comercial Dólares, Banca de Desarrollo y Crédito Rural respectivamente.

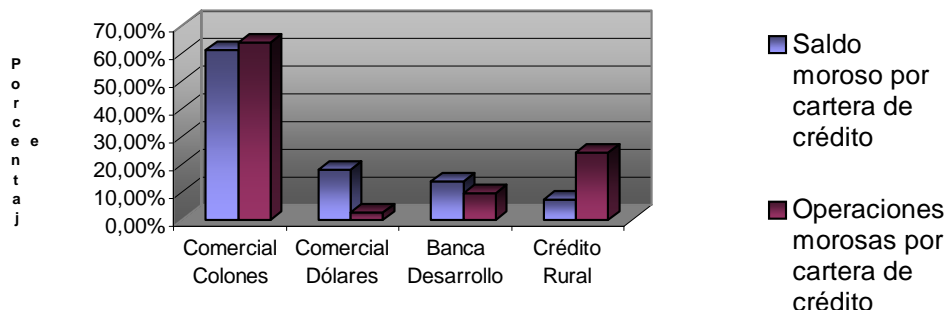
Cuadro 10: BNCR, Paraíso: Relación porcentual de los montos y operaciones morosas al 1 de diciembre de 2003

CARTERA	SALDOS MOROSOS POR CARTERA		OPERACIONES MOROSAS POR CARTERA	
	SALDO	PORCENTAJE	OPERACIONES	PORCENTAJE
Comercial Colones	251.156.239,81	61,10%	74	63,79%
Comercial Dólares	73.830.886,42	17,96%	3	2,59%
Banca Desarrollo	56.058.502,77	13,64%	11	9,48%
Crédito Rural	29.995.825,56	7,30%	28	24,14%
Total Sucursal	411.041.454,56	100	116	100

Fuente: el autor con datos de BNCR Sucursal Paraíso, 2003.

La situación cambia en la relación porcentual de operaciones morosas. Aunque la cartera Comercial colones se mantiene como la de mayor incidencia en el índice de morosidad con el 63,79% de las operaciones, Crédito Rural pasa al segundo nivel de incidencia, con el 24,14% de las operaciones morosas a la fecha (vea la Figura 4). Banca de Desarrollo se establece en la tercer posición con 11 operaciones (9,48%) y, finalmente, la cartera Comercial Dólares de último con 2,59% operaciones morosas.

Figura 4
Composición de los saldos y operaciones morosas al 1 de diciembre de 2003, en las carteras del BNCR Sucursal Paraíso



Carteras

Fuente: el autor con información de BNCR, 2003.

En total, se presentan 116 operaciones en morosidad y, con base en el Cuadro 8 y en el “Criterio de calificación de clientes” del BNCR (título 3.3.6), **59** de esas operaciones se encuentran en estado vencido, **28** en cobro judicial y **29** en estado inactivo.

La distribución de los saldos morosos por Actividad Económica se observa detalladamente en el Cuadro 11.

El mayor de los saldos corresponde a la Actividad Económica denominada Vivienda (código 6). Este representa un 59,86% del total de saldos morosos a la fecha.

Cuadro 11: BNCR, Paraíso: Actividades económicas involucradas en el índice de morosidad por saldo y operaciones al 1 de diciembre de 2003

ACTIVIDAD ECONÓMICA		SALDO POR ACTIVIDAD		OPERACIONES POR ACTIVIDAD	
Código	Actividad Económica	Saldo	Porcentaje	Operaciones	Porcentaje
1	Agricultura y Silvicultura	62.346.681,72	15,17%	34	29,31%
2	Ganadería Caza y Pesca	10.398.830,33	2,53%	3	2,59%
4	Industria	7.807.267,62	1,90%	3	2,59%
6	Vivienda	246.034.252,68	59,86%	37	31,90%
8	Comercio	62.248.703,71	15,14%	13	11,21%
11	Consumo	5.555.170,14	1,35%	24	20,69%
12	Servicios	16.650.548,36	4,05%	2	1,72%
TOTAL		411.041.454,56	100,00%	116	100,00%

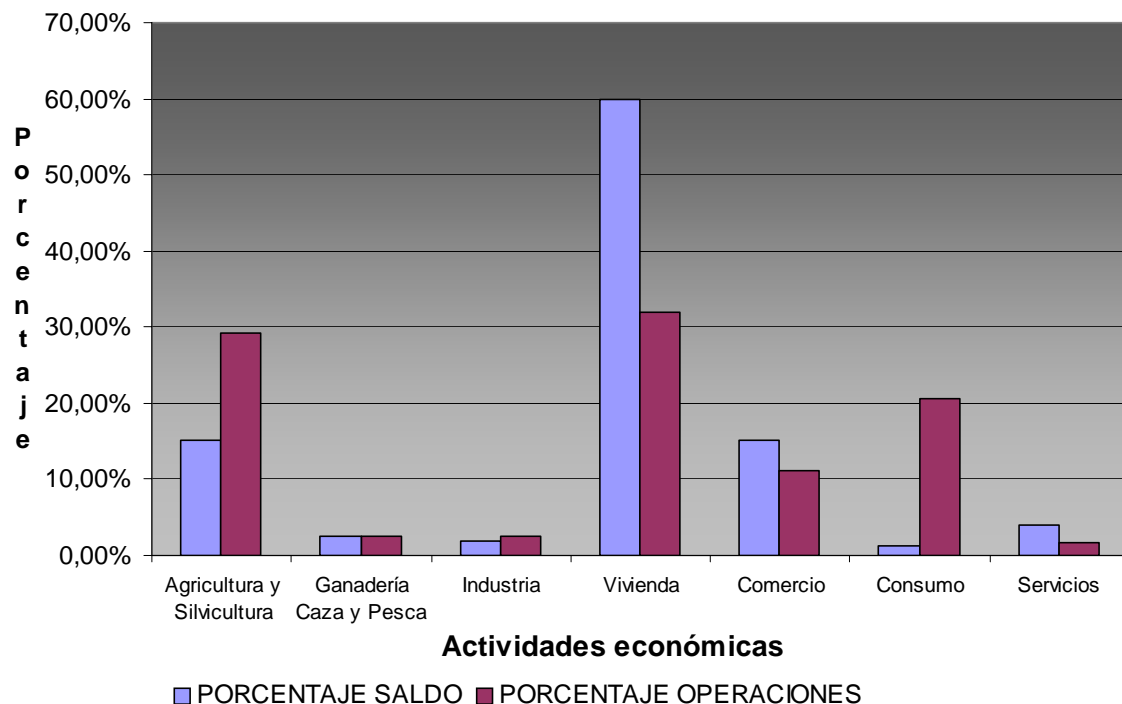
Fuente: El autor con datos del BNCR Sucursal Paraíso, 2003

De acuerdo con el mismo cuadro, por saldo moroso le siguen las actividades Agricultura - Silvicultura y Comercio. En la Figura 5 más adelante, se observa con mayor claridad este enunciado.

Comparando saldo contra operaciones, inciden mayoritariamente en el índice de morosidad, las actividades de Vivienda y Agricultura – Silvicultura en primer y segundo lugar de importancia respectivamente.

Banca de Desarrollo aparece en tercer lugar por saldo moroso. La situación cambia por operaciones, ya que Consumo se ubica en este rubro en tercer lugar desplazando a Banca de Desarrollo al cuarto lugar.

Figura 5
Actividades económicas involucradas en el índice de morosidad por saldo y operaciones al 1 de diciembre de 2003



Fuente: el autor, con información de BNCR, 2003.

Con base en lo anterior, los clientes de las actividades económicas de Agricultura – Silvicultura y Vivienda serán, por su importancia en el índice de morosidad, la población a estudiar.

Además, se incluirán dentro de la muestra los clientes de la actividad económica de Consumo. La importancia de esta última actividad económica para que repercuta en la investigación, reside en el elevado número de operaciones morosas.

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LAS ENCUESTAS

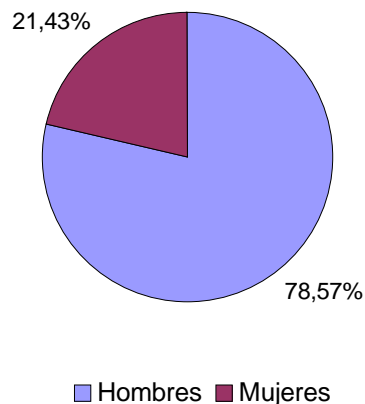
9.1 Encuestas de Vivienda y Consumo

9.1.1 Sexo y edad de la población

De acuerdo con la encuesta aplicada a los clientes morosos del BNCR al 1 de diciembre de 2003 en las actividades económicas de Vivienda y Consumo, la población muestreada se compone mayoritariamente por varones (pregunta 1, Anexo 5). Estos representan el 78.57% de la muestra.

Las mujeres por su parte participan en un 21.43% como lo muestra la figura siguiente:

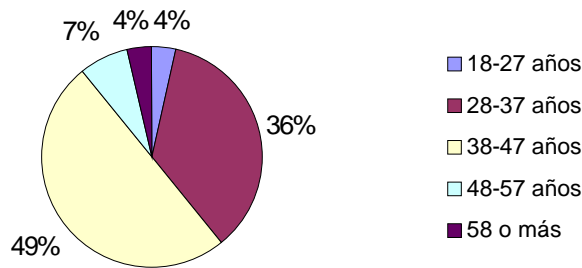
Figura 6
Distribución por sexo de la población encuestada en las actividades económicas de Vivienda y Consumo



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

En cuanto a la edad (pregunta 2, Anexo 5), la mayor porción de la población se ubica entre los 38 y 47 años de edad (49% de la muestra). Le sigue la población entre los 28 y 37 años de edad con un 36% de los encuestados y un 7% entre los 48 y 57 años de edad el resto de los clientes de la muestra (figura 7).

Figura 7
Distribución por rango de edad



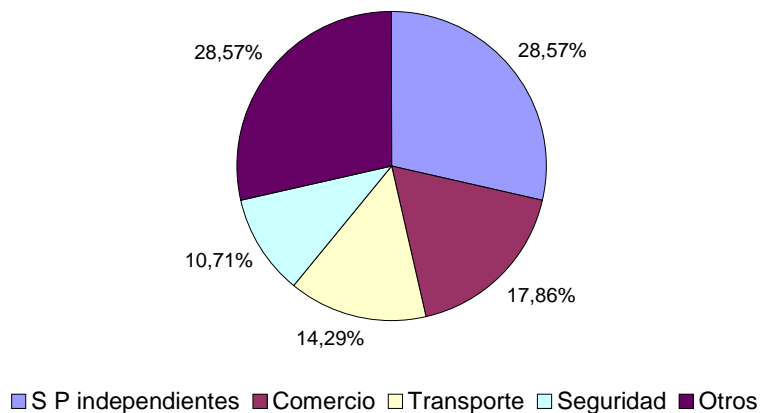
Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

9.1.2 Ocupaciones más frecuentes e Ingresos

La población demuestra una amplia heterogeneidad en cuanto a ocupación, la más comunes equivalen a: servicios profesionales independientes (28,57% de la muestra), comercio(17,86% de los encuestados), transporte (14,29%) y seguridad (10,71%) en ese mismo orden (figura 8).

Otros oficios y ocupaciones menos frecuentes abarcan el 28.57% en conjunto (pregunta 3, Anexo 5).

Figura 8
Ocupaciones más frecuentes en la población muestreada



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

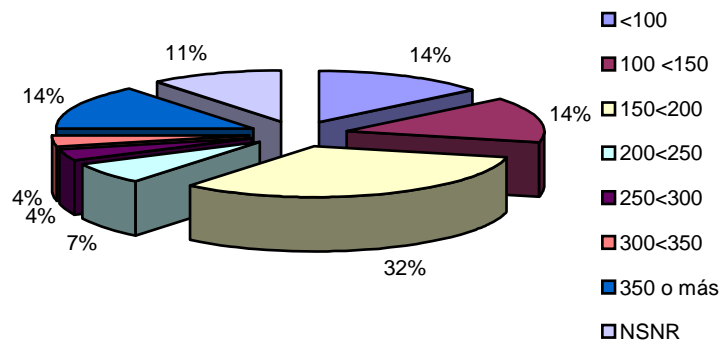
Similarmente a la ocupación, los ingresos presentan el mismo comportamiento heterogéneo.

Del total de clientes encuestados, el 11% no respondió a la pregunta de cuánto perciben de ingresos, haciendo alusión al desconocimiento y a reserva personales.

De los sujetos que estuvieron anuentes a responder la pregunta, el 32% recibe ingresos entre los CRC 150 000.00 y los CRC 200 000.00 (vea la Figura 9).

Del resto de los encuestados, un 14% recibe ingresos bajos, menores a los CRC 100 000,00 y otro 14% de la muestra ,oscila entre los CRC 100 000,00 y los CRC 150 000,00.

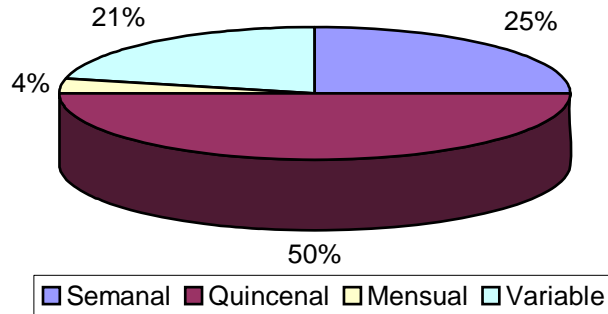
Figura 9
Distribución de la muestra por rango de ingresos



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

El retorno de los ingresos en su mayoría (50%), lo reciben quincenalmente, 25% de manera semanal y un 21% determinó como variable su periodo de ingresos.

Figura 10
Retorno de ingresos de los miembros de la muestra

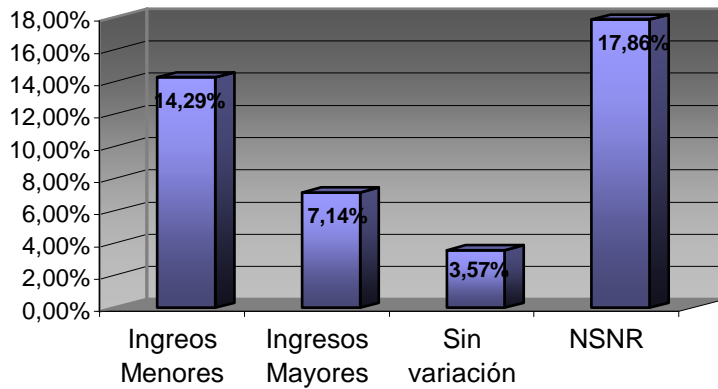


Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

Como dato adicional sobre la ocupación, el 82.14 % determinó que no poseen ocupaciones secundarias que le generen ingresos económicos. El 19% restante aclaró que posee una segunda actividad económica; entre ellas: industria y servicios profesionales independientes; como las más frecuentes.

A la pregunta: ¿Ha cambiado de trabajo durante el tiempo que ha mantenido la obligación con el banco (deuda)?; el 57,14% respondió que no, mientras el 42, 86% si ha cambiado de trabajo.

Figura 11
Variación en nivel de ingresos de los sujetos que han cambiado de trabajo manteniendo la obligación con el Banco



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

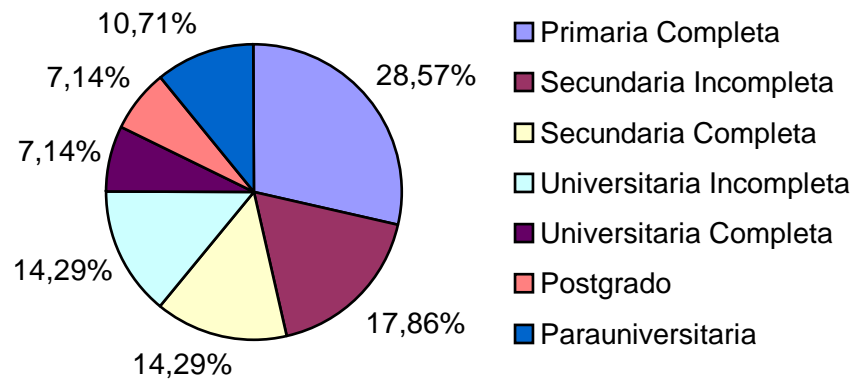
Partiendo de esta última parte de la población (los que respondieron que si cambiaron de trabajo), el 14,29% del total de entrevistados, percibe actualmente ingresos menores que los que recibía al momento de comprometerse con el Banco, el 7,14%% recibe ingresos mayores y el 3,57% se mantiene en el mismo nivel de ingresos. El resto de la población (17,86%), no indicó cuanto percibía en sus antiguas ocupaciones por razones de olvido o reservas personales.

9.1.3 Escolaridad

El 29% de encuestados poseen la primaria completa (segundo ciclo de educación básica), un 18% llegó a la secundaria pero no la concluyó. Los que si concluyeron el nivel de secundaria como grado máximo, representan el 14% de la muestra.

Otro 14% ingresó a estudios superiores pero no lo concluyeron. El resto de la población, un 7%, concluyó los estudios universitarios y otro 7% fue más allá, alcanzando niveles de postgrados. El 11% restante concluyó estudios parauniversitarios (pregunta 5, Anexo 5).

Figura 12
Nivel de escolaridad de los sujetos de la muestra



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

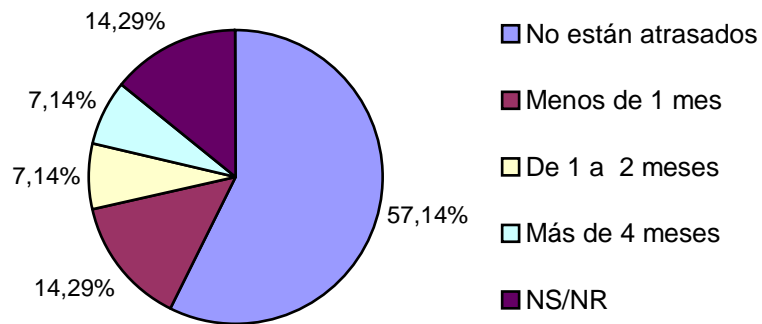
9.1.4 Composición familiar

El núcleo familiar se compone de 4.1 miembros por familia en promedio, compuesta principalmente de cónyuges y dos hijos o hijas. El número de dependientes de los ingresos del jefe de familia es de 3.7 en promedio. La media de familiares que no dependen de los ingresos del jefe de familia es del 0.4 miembros del núcleo. Además del dato anterior, el 35,71% de los clientes del Banco cuentan en sus hogares con miembros que podrían ayudarles económicamente con los gastos domésticos (pregunta 6, Anexo 5).

9.1.5 La obligación con el Banco Nacional de Costa Rica

En respuesta a la pregunta: ¿Se encuentra atrasado en el pago de la obligación que posee con el banco?, el 57,14% respondió que no, y el 42,86% respondió que sí. Con base en el total de la muestra, el 14,29% se encuentran con menos de 1 mes de atraso, el 7,14% se ubicaban entre 1 y 2 meses de atraso, otro 7,14% se compone de clientes atrasados por más de 4 meses y un 14,29% no sabe cuánto de atraso tienen con el compromiso adquirido con el Banco (pregunta 8, Anexo 5).

Figura 13
Periodo de atraso manifestado por los encuestados

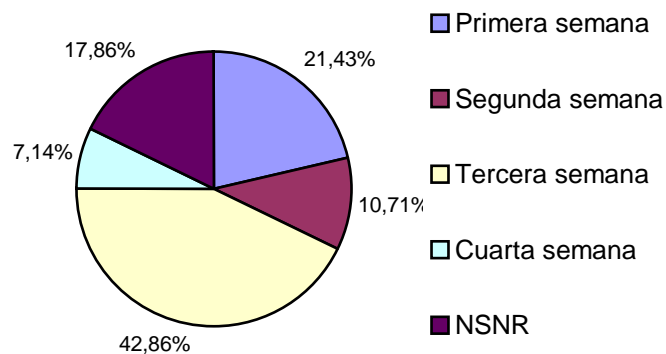


Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

A la fecha de aplicación de las encuestas, los datos anteriores implican que del total de morosos, el 71,43% de los encuestados (los que estaban al día y los que tenían menos de 1 mes de atraso), pagaron la cuota correspondiente al mes de diciembre, siendo temporal su estado de moroso.

El 42,86% de los encuestados, realiza los pagos en la tercer semana del mes, le sigue un 21,43% en la primer semana y de tercero, el 17,86% no sabe en que semana del mes le corresponde pagar (pregunta 9, Anexo 5).

Figura 14
Distribución de la muestra por semana de pago de la cuota

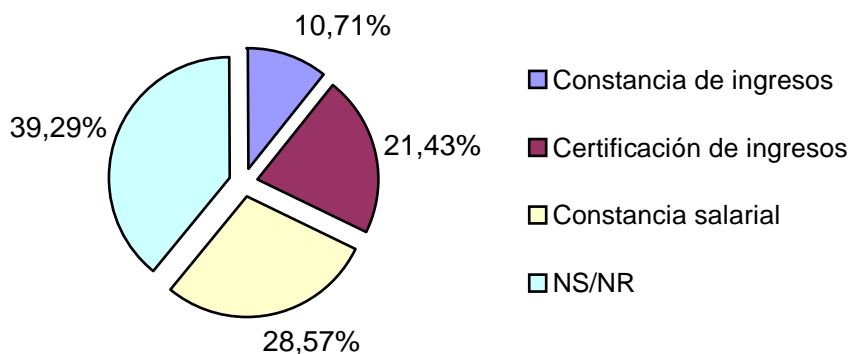


Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

A la pregunta: ¿Qué tipo de información financiera presentó para el análisis de la capacidad de pago (pregunta modificada en campo para el entendimiento de los sujetos de la muestra)?; el 39,29% no supo responder que tipo de información presentó.

Del resto de los encuestados, un 28,57% señaló que había presentado constancia salarial, un 21,43% certificaciones de ingresos y un 10,71% constancias de ingresos (pregunta 10, Anexo 5).

Figura 15
Información financiera presentada por los encuestados



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

9.1.6 Atención a la deuda

El 21,43% respondió que si atiende a tiempo la deuda (no se atrasa). El resto de la población afirma que no, por diferentes razones, que se proyectan en la Figura 16.

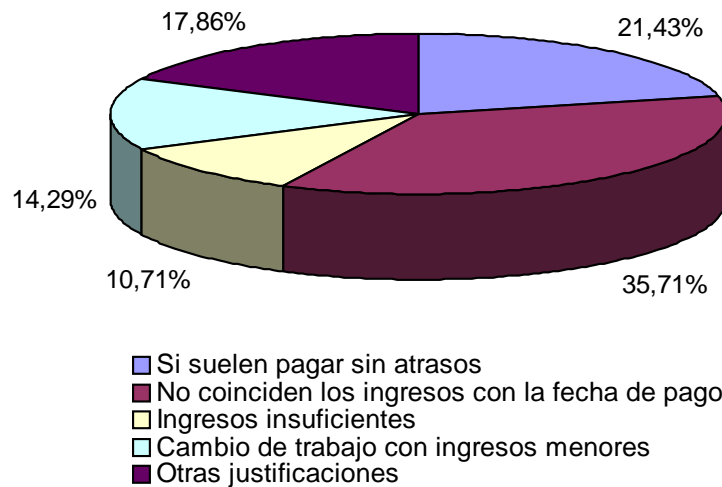
Con base en el mismo gráfico (Figura 16), el 17,86% de la población por diferentes justificaciones, no ha podido atender el compromiso bancario a tiempo.

Dentro de las justificaciones señaladas por los mismos miembros de la población, se presentan situaciones de: divorcio, problemas de salud y de olvido, entre otras, siendo a la vez, razones de menor incidencia y ajenas al control de la Sucursal Bancaria.

El 35,71% de la muestra respondió que los atrasos se producen por un desfase entre el retorno de los ingresos de los clientes y la fecha de pago en el Banco.

El dato corresponde a clientes que en un 80% tienen que cumplir con la obligación en la tercer semana del mes (pregunta 11, Anexo 5).

Figura 16
Justificaciones de los clientes que suelen atrasarse en el cumplimiento del pago de la cuota



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

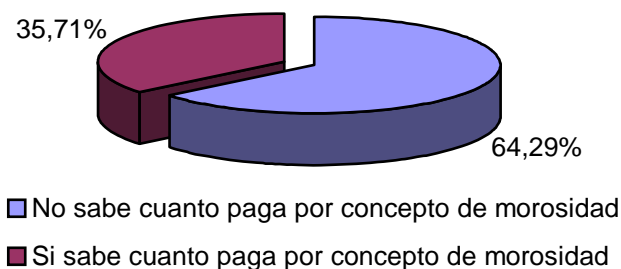
De acuerdo con la Figura 11 en la página 56, del 42,86% del total encuestado, ha cambiado de trabajo manteniendo la deuda con el banco, pero, sólo el 14,29% del total de la muestra, ha manifestado que la disminución de los ingresos por el cambio de trabajo ha repercutido en la atención de la obligación bancaria.

9.1.7 Conocimiento de la obligación

En su mayoría (64,29%), los encuestados manifiesta que no saben cuanto pagan por concepto de morosidad. El monto que corresponde a tal rubro fijado por el BNCR es de USD 10,00 al tipo de cambio.

El monto por tal concepto se corroboró con los que respondieron que si saben cuanto se paga por atrasarse en el pago, representando el 35,71% de los encuestados (pregunta 12, Anexo 5).

Figura 17
Proporción de la muestra según el conocimiento del rubro que se paga por concepto de morosidad



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

9.1.8 Cobro administrativo y judicial

De acuerdo con las respuestas de los encuestados, el 43% de los morosos recibe llamadas recordatorias y, además, cobros administrativos vía telefónica.

Un 39% afirma que son llamados solamente cuando se encuentran atrasados y un 18% nunca son llamados, por ninguna de las razones mencionadas.

Con respecto al cobro judicial, el 82% nunca ha recibido cobro judicial. El 18% restante afirma que sí. Disgregando ese 18% de la muestra, el 10,71% ha recibido cobros judiciales en una sola ocasión, y el 7,14% lo ha recibido en dos oportunidades (pregunta 13, Anexo 5).

No obstante, comparando con los datos del Banco al 1 de diciembre de 2003, el 21,43% de la muestra se encontraba en cobro judicial. Esta parte de la muestra, al momento de realizar la encuesta y analizarla miembro por miembro, pasó a formar parte de la población que no ha recibido cobros judiciales.

9.1.9 Conocimiento del producto PAR

El producto Pago Automático de Recibos que ofrece el BNCR, es conocido por un 50% de los encuestados.

Este producto es utilizado por el 28,57% de los que respondieron que sí lo conocen (14,29% de la muestra). El resto de los que conocen el producto, no lo utilizan por dos razones: Porque no lo necesitan o no les es funcional. Esto último, lo justifican indicando que los ingresos personales no coinciden con la fecha de pago (pregunta 14, Anexo2).

9.1.10 Uso de prórrogas

Cuando se realizó la pregunta sobre el conocimiento de qué es una prórroga, el 39,29% de la muestra indicó que no saben que es una prórroga.

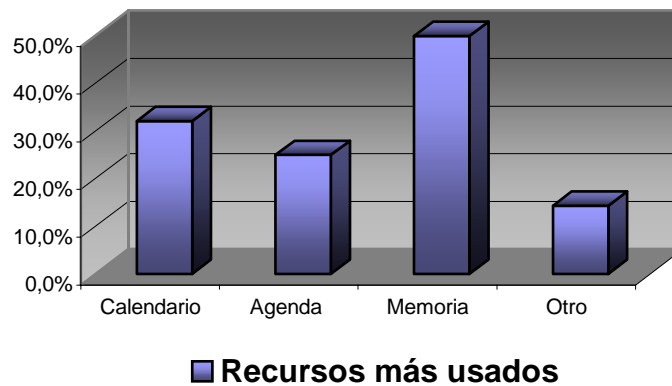
El 60,71% restante que si sabe lo que significa, se compone de un 28,57% de deudores que la han utilizado, y un 32,14% que no se vieron obligados a utilizarla en ninguna oportunidad.

Además, el 70,59% de los que conocen las prórrogas (42,46% del total de la muestra), señalan que el Banco no les ha ofrecido el uso de prórrogas (pregunta 15, Anexo 5).

9.1.11 Estilo de vida

La muestra encuestada organiza sus actividades mayoritariamente de tres formas: uso de memoria (50,00% de la muestra), calendario (32,14%) y agenda (25%). El resto de los encuestados utiliza otros recursos, como el archivo y el uso de notas en hojas. Estos métodos son utilizados 14,29% de la muestra (ítem 16, Anexo 5).

Figura 18
Herramientas utilizadas para la organización de actividades y deberes



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

A la pregunta: ¿tiene problemas para organizar sus ingresos y gastos domésticos (elaboración de presupuestos)?, el 67,86% respondió que no tiene problemas para elaborarlos. El resto afirmó que si tiene problemas para su elaboración.32,14%.

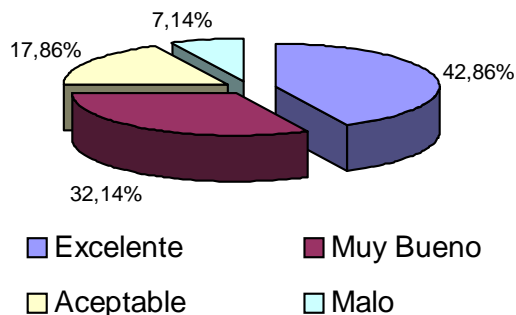
Cuando se les preguntó la necesidad de capacitarse en la elaboración de los presupuestos domésticos y si les gustaría que el BNCR les capacitara, 53,57% respondió que si necesitan capacitación y, además, los mismos encuestados indican que les agradaría que el Banco les diera el curso.

El 46,43% restante, al contrario, dio negativas a ambas preguntas, manifestando que no les interesa tal capacitación (pregunta 17, Anexo 5).

9.1.12 Consideraciones del trato de los funcionarios

Las consideraciones del trato de los funcionarios resultaron favorables. Los comentarios corresponde en un 42,86% a excelente, 32,14 a muy bueno, 17,86% como Aceptable y sólo un 7,14% como Malo (pregunta 18, Anexo 5).

Figura 19
Consideraciones del trato de los funcionarios extendidas por los sujetos de investigación



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

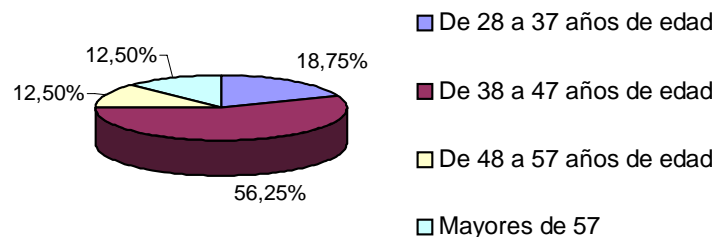
9.2 Encuestas de Agricultura

9.2.1 Sexo y edad de la población

La población entrevistada, mayoritariamente pertenece al sexo masculino; esta rama de género corresponde al 93,75% de la población encuestada (pregunta 1, Anexo 6).

La distribución por edades está concentrada principalmente en el rango de los 38 a 47 años de edad. Este último dato se eleva hasta el 56,25% de los productores. El segundo rango relevante corresponde al rango de los 28 años a los 37 de edad con un 18,75% de la muestra (pregunta 2, Anexo 6).

Figura 20
Distribución por edades de los integrantes de la muestra

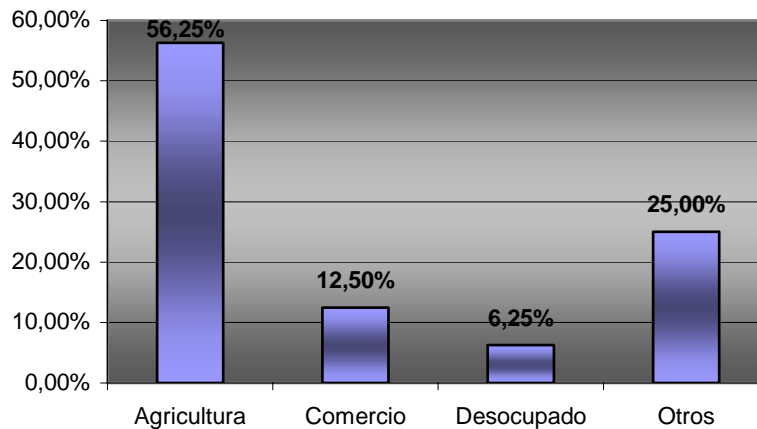


Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

9.2.2 Ocupación, experiencia e ingresos.

La ocupación principal de los encuestados no se generaliza en agricultura. Esta actividad se presenta mayoritariamente con un 56,25%, pero también la de comercio con un 12,50%, entre otras actividades.

Figura 21
Ocupación principal de los clientes con crédito de agricultura



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004...

El 18,75% de la muestra abandonó la agricultura, de los cuales, el 6,25% se encontró sin trabajo al momento de aplicar la encuesta.

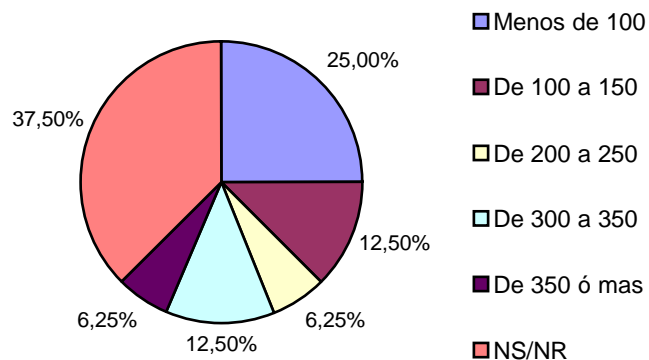
El 25% de la población entrevistada que posee Otras Actividades económicas diferentes a la agrícola como actividad principal (ver Figura 21), tienen a la agricultura como actividad productiva secundaria; el 56,25% de la muestra que se dedica a la agricultura como actividad principal no posee ninguna otra actividad productiva (pregunta 3, Anexo 6).

En cuanto a la experiencia por la ocupación principal, el 62,50% de la muestra posee una amplia experiencia en sus ocupaciones, con más de 25 años de dedicación a sus labores. La población con esta característica pertenece en un 80% a los sujetos que se dedican a la agricultura como actividad económica principal. El resto de la muestra se divide por igual en los rangos de menos de 5 años de experiencia y, entre los 15 a 24 años de ejercicio de sus oficios (18,25% cada uno de los rangos citados).

Los ingresos por la ocupación de los miembros de la muestra, se dividen en tres rangos principales: Un 25,00% de los productores oscila en ingresos menores a los de CRC 100 000,00; el 12,50% entre los CRC 100 000,00 y los

CRC 150 000,00 y, por aparte, otro 12,50% ronda entre los CRC 300 000,00 y los CRC 350 000.00.

Figura 22
Rango de ingresos de los productores agrícolas
(en miles de colones)



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004...

El 37,50% de la población se abstuvo a responder, o bien, no tienen noción de cuanto perciben por concepto de ingresos mensualmente.

9.2.3 Escolaridad

El 50,00% de los encuestados poseen, como grado máximo de estudio, la Primaria Completa (primer y segundo ciclo de educación básica).

El 31,25% ingresó a la secundaria pero no la concluyó y el 18,75% no concluyó la educación básica (pregunta 4, Anexo 6).

9.2.4 Composición familiar

El núcleo familiar de los agricultores, está integrado por cinco miembros en promedio, integrado por lo general, por los cónyuges y tres hijos o hijas. La media de componentes del núcleo familiar y, a la vez, dependientes de los ingresos del jefe de familia, corresponde a 4 personas por núcleo. En total, sólo

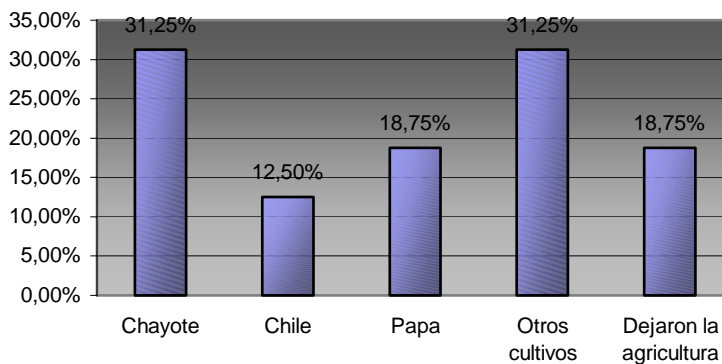
el 12,50% de la muestra, posee en sus hogares familiares que le ayuden económicamente con la manutención económica de sus hogares (pregunta 5, Anexo 6).

9.2.5 Cultivos de los deudores agrícolas del BNCR

En la Figura 23, el chayote (*Sechium edule*) se presenta como el más cultivado en la zona. Este es desarrollado por el 31,25% de la población entrevistada. Le sigue la papa (*Solanum tuberosum*) con un 18,75% y el chile dulce (*Capsicum annum*) con un 12,50%.

Otros cultivos como la berenjena (*Solanum melongena*), el tomate (*Lycopersicum sculentum*), el zapallo (*Cucurbita maxima*) y el camote (*Ipomoea batata*) se presentan con menos frecuencia. En conjunto, los anteriores cultivos figuran el 31,25% de la muestra (pregunta 6, Anexo 6).

Figura 23
Cultivos producidos por los agricultores de la muestra



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

9.2.6 Factores que afectan la producción agrícola

A nivel general, durante el último trimestre del 2003 y el primero del 2004 según la Agencia de Servicios Agropecuarios de Paraíso⁵, la incidencia de fenómenos ambientales han disminuido la productividad agrícola en el Cantón de Paraíso. Estos factores climatológicos y patológicos han repercutido de la siguiente forma:

- Los productores de chayote (*Sechium edule*) enfrentan problemas fitopatológicos. Un agente, aún desconocido, está cambiando las características morfológicas del producto, impidiendo que califique para la exportación.
- Los agricultores que siembran chile dulce (*Capsicum annum*), papa (*Solanum tuberosum*), tomate (*Lycopersicum sculentum*), entre otros, enfrentan problemas climatológicos. Todo lo anterior se refleja en los precios al consumidor. Los productos agrícolas adquirieron al principio del año 2004, precios elevados por la escasez de producto.

No obstante, los precios altos no compensan la baja producción hortícola, por lo que es de esperar en el primer semestre del 2004, atrasos en las cuotas que deberán cancelar los agricultores.

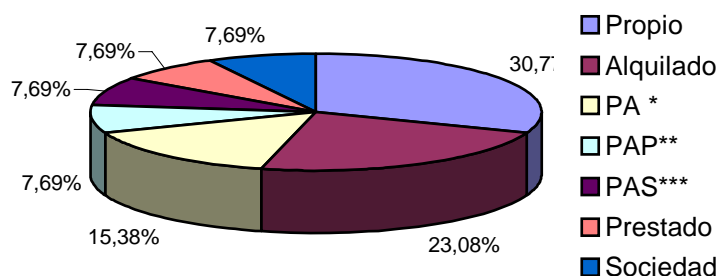
9.2.7 El terreno para el cultivo

El terreno utilizado por los agricultores de la muestra, destinado para las labores agrícolas ronda las 2,80 ha por productor. El 30,77% de la muestra, trabaja en terreno propio, el 23,08% en terrenos alquilados y el 15,38% siembra en terrenos propios y alquilados.

⁵ Alvarado, I. "Extensionista Agrícola". Cartago, Agencia de Servicios Agropecuarios, Paraíso de Cartago. 2004. (Comunicación Personal). Lunes 26 de enero de 2004.

El resto de la población, cultiva en terrenos bajo diferentes condiciones como: prestado, en sociedad, y en combinación a las características ya mencionadas (pregunta 7, Anexo 6).

Figura 24
Propiedad de los terrenos en uso por los productores agrícolas



*PA: Siembran en terrenos propios y alquilados.

**PAP: Siembran en terrenos propios, alquilados y prestados.

***PAS: Siembran en terrenos propios, alquilados y en sociedad.

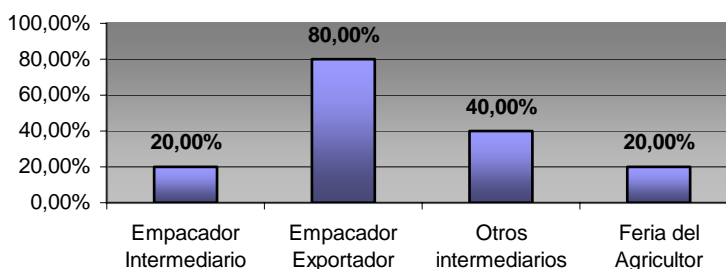
Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004.-04-16

9.2.8 Canal de comercialización

Los productores de chayote (*Sechium edule*) señalaron cuatro canales en uso: empacador intermediario, empacador exportador, intermediarios menores y la feria del agricultor (figura 25). El empacador intermediario es el que recibe el producto desde las fincas: lo selecciona, empaca y lo transporta hasta el exportador. Este canal es utilizado por el 20% de los productores. El empacador exportador omite al canal anterior, preparando en planta el producto para la exportación y es utilizado por el 80% de la chayoteros. Los intermediarios menores recolectan bajos volúmenes de producción (de un 20% al 30% de la producción), principalmente, el producto recolectado, es el rechazado por los exportadores. Este canal es aprovechado por el 40% de los productores.

Las ferias del agricultor son utilizadas solamente por el 20% de los agricultores con volúmenes de 30% de producción.

Figura 25
Canales de comercialización del Chayote (*Sechium edule*)



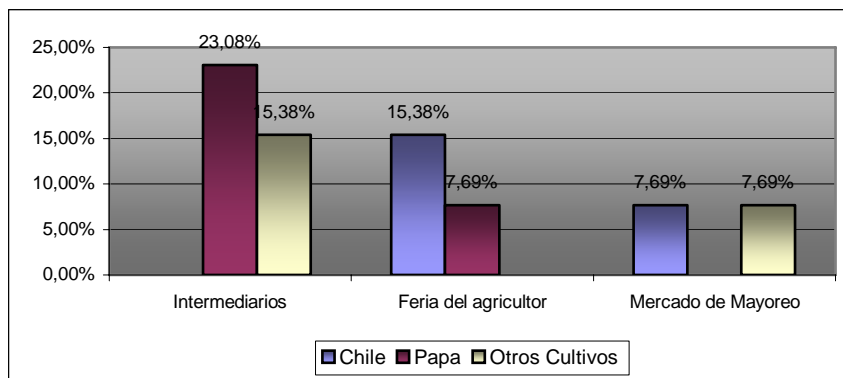
Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004...

Los productores de chile, papa y otros cultivos, venden su mercadería a tres diferentes canales: intermediarios, feria del agricultor y mercado de mayoreo (figura 26).

El 15,38% y el 7,69% de la muestra, que a la vez cultivan el chile dulce, venden su producto en las Ferias del Agricultor y en Mercados de Mayoreo, respectivamente. El 23,08% y el 7,69% de los productores de papa encuestados, venden su producción a Intermediarios y en Ferias del Agricultor respectivamente.

EL 15,38% y el 7,69% de productores de otros cultivos, venden su producto a Intermediarios y en Mercados de Mayoreo respectivamente.

Figura 26
Canales de comercialización utilizados por los productores de Chile dulce (*Capsicum annum*), Papa (*Solannum tuberosum*) y otros cultivos



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004...

9.2.9 Uso de vehículos en la agricultura

El uso de vehículo o medio de transporte propio para las actividades agrícolas, está al alcance del 53,85% de los encuestados. El resto de la población no posee vehículo para utilizarlo en agricultura (pregunta 9, Anexo 6).

9.2.10 Retorno de ingresos

La mayoría de los sujetos en estudio reciben ingresos semanalmente. Este retorno posee dos variables: ingresos semanales por entrega de producto, e ingresos semanales con semana de fondo (esperan una semana para recibir sus ingresos). El primero de los casos corresponde al 38,56% de la muestra y el segundo al 30,77% de los encuestados.

Los caficultores reciben sus ingresos estacionalmente, así como una parte de los productores de papa (15,38% de la muestra) que siembran una vez al año en su totalidad el terreno que tienen a disposición (pregunta 10, Anexo 6).

9.2.11 Acojimiento a Planes de Reconversión Productiva

El 92,31% de la población encuestada, afirma que nunca le han ofrecido, ni se han incorporado, a planes de reconversión productiva.

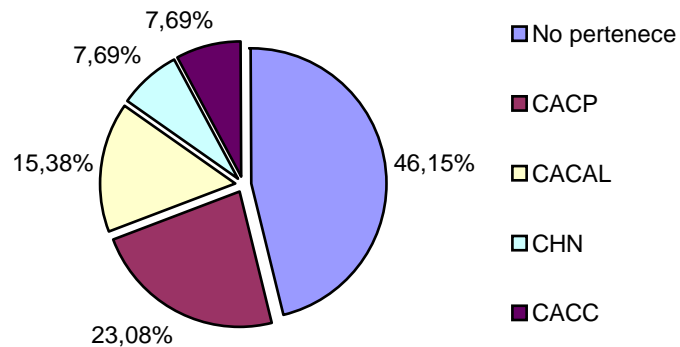
El 7,69% restante respondió que si han recibido ofertas, pero no se acogieron indicando razones de desconfianza al plan que les propusieron (pregunta 11, Anexo 6).

9.2.12 Presencia de Organizaciones de Productores

El 46,15% de los agricultores no pertenece a ninguna organización de productores. El 56,85% de la muestra, se encuentra vinculado a organizaciones que estaban activas al momento de aplicar la encuesta.

Las organizaciones señaladas por los agricultores se observan en la Figura 27.

Figura 27
Participación de los agricultores en las Organizaciones de Productores Agrícolas de la zona



CACP= Centro Agrícola Cantonal de Paraíso
CACAL= Centro Agrícola Cantonal de Alvarado
CHN= Corporación Hortícola Nacional
CACC= Centro Agrícola Cantonal de Cervantes

Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004...

Los productores de CACAL y CACC afirman que tales organizaciones no poseen canales de comercialización para sus asociados. El CACP y CHN si poseen canales de comercialización, y un 50% de la muestra que pertenece a las organizaciones anteriores utiliza el canal, el otro 50% no lo utiliza (pregunta 12, Anexo 6).

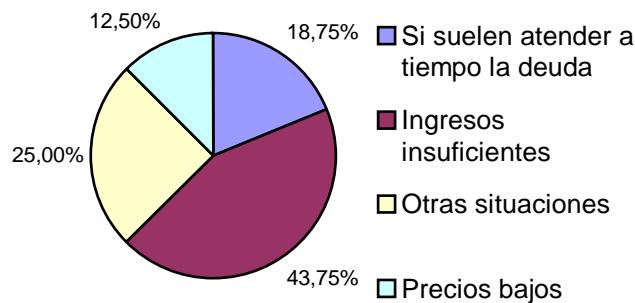
9.2.13 La obligación con el Banco Nacional de Costa Rica

En el momento en que se aplicó la encuesta, 64,71% de los agricultores se encontraban al día con el pago de la obligación con el banco. El 29,41% manifestó encontrarse atrasado y el 5,88% no sabía si estaba atrasado o no en el Banco (pregunta 14, Anexo 6).

En su mayoría, el pago de las cuotas de los productores se realizan trimestralmente. El porcentaje de la población que paga de esta forma es del 81,25%. Un 12,50% paga mensualmente y el 6,25% de forma semestral (pregunta 15, Anexo 6).

A la pregunta: ¿suele atender la deuda a tiempo, el 18,75% de los encuestados respondió que si. El 81,25% que respondió no a la pregunta, atribuyen sus demoras a ingresos insuficientes (43,75% de la muestra) y a otras situaciones más específicas como: pensiones alimenticias, incidencias de plagas y enfermedades y problemas de salud. Estas últimas tres causas las señalan el 25% de los productores encuestados.

Figura 28
Justificaciones de los productores que suelen atrasarse en el cumplimiento de la deuda



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004...

Los que afirmaron específicamente que se demoran con la obligación bancaria por los precios bajos de sus productos, comprenden el 12,50% de la muestra (pregunta 16, Anexo 6).

9.2.14 Conocimiento de la obligación

Ante el compromiso que poseen con el Banco, el 75% de los encuestados respondieron que no saben cuanto les corresponde pagar por concepto de morosidad. Caso contrario lo establece el 25% que respondió que si, añadiendo a sus respuestas el valor por tal concepto. El valor establecido por el BNCR es de USD 10,00 (pregunta 17, Anexo 6).

9.2.15 Conocimiento del producto PAR

Al preguntarle a los productores: ¿Conoce el producto (servicio) Pago Automático de Recibos (PAR)?, el 87,50% respondió que no lo conoce. El 12,50% que tiene noción de este producto, no lo utiliza indicando específicamente que no es funcional (pregunta 18, Anexo 6).

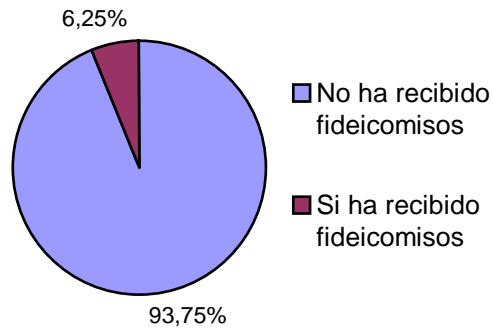
9.2.16 Uso de prórrogas

El 25% de la muestra desconoce qué es una prórroga, la mayoría restante especifica que si sabe lo que es una prórroga (75% de la muestra). De acuerdo con esta última parte de la población, el 43,75% de los productores aclara que le han ofrecido prórrogas en el BNCR, el resto las ha solicitado por cuenta propia. Todos lo productores que afirman saber qué es una prórroga, indican que han tenido que utilizarla (pregunta 19, Anexo 6).

9.2.17 Fideicomisos

Sobre este tópico, casi la totalidad de los productores (exactamente el 93,75% de los encuestados) aseguran que no han recibido o formado parte de fideicomisos, antes de aplicar la encuesta de este estudio. Sólo el 6,25% de la muestra manifestó que si había recibido ayuda financiera.

Figura 29
Participación de los agricultores en la distribución de fideicomisos agropecuarios anteriores al presente estudio



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

La participación de la población cambia ante la pregunta: ¿espera recibir algún fideicomiso o ayuda financiera? (pregunta 20, Anexo 6); ya que, a la fecha de realizar la encuesta, el 31,25% de los agricultores estaban esperando ayuda por medio de fideicomisos. El resto de la muestra manifestó que no espera ningún tipo de socorro financiero.

Sobre este mismo tópico de fideicomisos, el jefe de la A.S.A⁶., considera que los productores agrícolas no solicitan los créditos bancarios, esperando que el Estado se encargue de pagar las deudas que están adquiriendo; por el contrario, son personas que se preocupan de su imagen financiera en la Sucursal del BNCR de Paraíso.

Considerando los dos párrafos anteriores, hay concordancia entre lo expresado por la mayoría de los agricultores y la opinión del profesional: Los productores agrícolas no esperan ayuda del Estado (expresada en fideicomisos agropecuarios) para cancelar los créditos que adquieren en el Banco.

⁶ Alvarado, I. "Extensionista Agrícola". Cartago, Agencia de Servicios Agropecuarios, Paraíso de Cartago. 2004. (Comunicación Personal). Lunes 26 de enero de 2004.

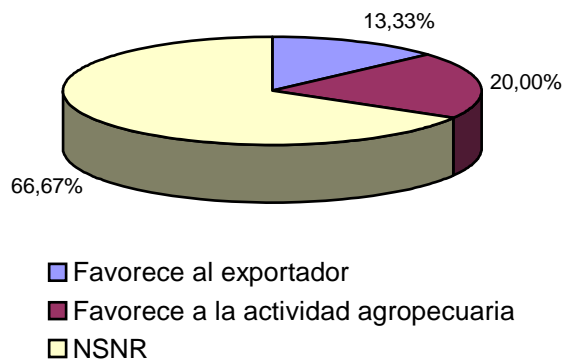
9.2.18 Estilo de vida

La forma de programar los deberes, actividades y compromisos de los productores depende en la gran mayoría del uso de la memoria (87,50% de los encuestados). El uso de agenda y notas se divide por igual en un 6,25% de los encuestados (pregunta 21, Anexo 6).

La elaboración de presupuestos representa un problema para el 56,25% de la muestra. De acuerdo a esta problemática, el 68,75% de los agricultores consideran que necesitan capacitación en la elaboración de los mismos, mas, sólo el 62,50% de los entrevistados afirman que asistirían a una capacitación de esta índole si el BNCR la impartiera (pregunta 22, Anexo 6).

Con respecto al tratado de Libre Comercio, el 66,67% de los agricultores ignoran si el tratado favorecerá o no, sus actividades económicas. El 20% de la muestra considera que favorecerá a la agricultura. Los agricultores con esta consideración, se dedican a producir chayote. El 13,33% de los encuestados, considera que el TLC favorecerá únicamente a los exportadores (pregunta 23, Anexo 6).

Figura 30
Consideraciones del efecto del Tratado de Libre Comercio según los agricultores



Fuente: encuesta realizada por el autor, 2004..

9.2.19 Consideraciones del trato de los funcionarios de crédito según los encuestados agrícolas

Con base en las respuestas de los encuestados de la actividad económica de agricultura, el 18,75% considera el trato de los funcionario como excelente.

El 31,25% utiliza el calificativo de muy bueno. El calificativo más utilizado del servicio brindado fue el de aceptable por el 43,75% de la muestra y sólo un 6,25% lo considera como malo. Esta última parte de los encuestados posee la cuenta en estado inactivo (pregunta 24, Anexo 6).

9.3 Cuestionario aplicado a los funcionarios

Los funcionarios de la cartera de crédito del Banco que respondieron el cuestionario, cuentan con más de 5 años como mínimo de trabajar en el Banco Nacional de Costa Rica. En la cartera de crédito de la Sucursal Paraíso de Cartago, poseen en promedio 2,7 años de colaboración.

La experiencia acumulada por los mismo funcionarios a través de los años de fungir en la cartera, les permite distinguir los siguientes problemas en el nivel interno:

- Demoras excesivas en resolución de créditos.
- Rotación de personal inapropiada.
- Información incorrecta; de clientes con saldos antiguos que han solicitado crédito; por una deficiente actualización de los datos.
- Exceso de trabajo o recarga de labores.
- Insuficientes funcionarios para las labores que implica la Cartera de Crédito.

De acuerdo con lo anterior, los últimos tres problemas afectan directamente la labor de cobro y serán sobre los que se discutirá brevemente a continuación.

En opinión de los colaboradores, se considera que la ausencia de un funcionario exclusivo en las funciones cobro, implica:

- Deterioro general de las labores de crédito
- Disminución de eficiencia en la recuperación de los fondos liberados por el BNCR.

La sobrecarga de funciones repercute evidentemente en la inadecuada actualización de la base de datos de los clientes. Durante el muestreo aplicado, 6 operaciones se remplazaron por otras muestras debido a errores en los datos de dirección y/o números telefónicos. Las mismas operaciones se adjuntan en el Anexo 7. En consecuencia, se entorpece el cobro administrativo y se retrasa el cobro judicial.

Adicional a las manifestaciones de los colaboradores de la Sucursal, se detectaron y observaron dos operaciones morosas de carácter especial. Ambas conciernen a clientes que fallecieron, sin haber podido cancelar las operaciones con el Banco.

La primera, pertenece a la operación 25108500, al 1 de diciembre del 2003, se encontraba en estado de cobro judicial. La operación no poseía seguro. El saldo adeudado ascendía a los CRC 21 809,00. La deuda la asumió un familiar.

La segunda de ellas, se refiere a la operación 30130194, en estado inactivo a la misma fecha. El saldo adeudado, llegaba a los CRC 1 097 552,92. Aunque existía una póliza, una falsa declaración en la misma, terminó por excluirla de responsabilidad del Instituto Nacional de Seguros.

La importancia de las dos operaciones mencionadas, reside en el tiempo de resolución de las instituciones y personas involucradas. Hasta no establecer una resolución, las operaciones contribuyen en el deterioro del índice de morosidad.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo discutido en las secciones 9.1, 9.2 y 9.3, se concluye que las morosidad tiene dos orígenes:

- a. El primero y más importante, corresponde a causas externas a la Sucursal del BNCR en Paraíso y que por consiguiente, están fuera del control de la institución.
- b. El segundo corresponde a causas de carácter interno al Banco y que pueden ser controladas.

Estos dos tipos de factores se desglosan en los siguientes títulos, separados según la procedencia de las causas (externas e internas).

10.1 Causas externas de morosidad

Con base en el análisis de resultados y la discusión, se concluye lo siguiente:

- El no pago de la deuda bancaria al día de los clientes es, por lo general, de carácter temporal, y los deudores tienden a resolverlos en menos de un mes después de vencida la cuota.
- En las actividades económicas de Vivienda y Consumo, el cambio ocupacional ha repercutido en el índice de morosidad del Banco, por la influencia del 14,28% de la población que, tras el cambio de ocupación, perciben ingresos menores a los que recibían al momento de formalizar el crédito con el Banco.
- Los clientes de Vivienda y Consumo que pagan en la tercer semana del mes, presentan problemas de morosidad, por la no coincidencia de retorno de ingresos domésticos, contra la fecha de pago con el Banco.

- Aunque la mayoría de los clientes encuestados de las actividades económicas de Vivienda y Consumo consideran que no tienen problemas para elaborar sus presupuestos domésticos, están anuentes a capacitaciones en tal actividad. Para los agricultores, la elaboración de presupuestos domésticos es dificultosa en la mitad de la población. Esta parte de la muestra manifiesta que necesita capacitación en este tópico y está dispuesta a instruirse en el mismo tema (elaboración de presupuestos domésticos).
- Los mayoría de los encuestados de Agricultura – Silvicultura, Vivienda y Consumo, desconocen cuanto pagan por concepto de morosidad al tener las cuotas vencidas.
- No se determinaron características sociodemográficas en los encuestados de Agricultura – Silvicultura, Vivienda y Consumo que permitieran inferir tendencias de morosidad en la población.

10.2 Causas internas de morosidad

La recarga de funciones, distribuidas en los colaboradores del BNCR, se manifiesta en el deterioro de la recuperación de fondos liberados por el Banco.

La insuficiente actualización de datos de los clientes, expresada tanto por los funcionarios, como por las observaciones realizadas por el autor, dificulta las labores de cobro administrativo y judicial.

11. RECOMENDACIONES

Evidenciado que las principales causas de morosidad, están fuera del control del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Paraíso, a nivel general, se recomiendan las siguientes acciones en el nivel operativo del la sucursal:

- Concienciar a los colaboradores de la cartera de crédito, en mantener actualizada la información personal de los clientes de la cartera, para mejorar las Labores de Cobro.
- Estudiar la factibilidad de generar una plaza en la Cartera de Crédito de la Sucursal, exclusiva en las labores de Cobro, para alivianar la carga de los demás funcionarios.
- Ofrecer a los clientes de la Sucursal que soliciten financiamiento, capacitación en temas de economía doméstica y elaboración de presupuestos, con el fin de que los interesados presten mayor importancia al compromiso que desean adquirir, para mejorar la recuperación de los créditos.
- Dar a conocer a los solicitantes de crédito, las implicaciones de brindar información falsa, ante situaciones especiales como el fallecimiento entre otros.
- Aclarar más explícitamente, de manera verbal y escrita antes de formalizar el crédito:
 - a. El costo en el que incurre el cliente por atrasos en el pago de la cuota del crédito que desea formalizar.
 - b. La importancia de mantener actualizada la información personal que cada sujeto de crédito brinde, y las repercusiones que podrían tener el incumplimiento de este requisito.
 - c. Las ventajas que alcanzaría por mantener la cuenta al día.

Aunado a las recomendaciones anteriores, se recomienda realizar un estudio de morosidad, según el estado de las cuentas (al día, vencido, cobro judicial e inactivas) y por actividad económica, con el fin de esclarecer la situación, aún más, de la clientela morosa y su comportamiento con el deterioro de las cuentas que mantienen con el banco, a través del tiempo. Esto implica realizar una estratificación de la población por el estado de la cuenta.

CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA

BCCR. 2003. Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. Tomado de la página digital <http://www.bccr.fi.cr/leyorgan.htm>

BCCR. 2003. Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Tomado de la página digital <http://www.bccr.fi.cr/leysistbn.htm>

Benavides Barquero, M. J. 2002. De Ujarrás a Paraíso: Análisis del traslado de una población. 1821-1850. Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural. Ministerio de Cultura Juventud y Deportes. San José, Costa Rica. p 215.

BNCR. 2003. Análisis de la Capacidad de pago. Tomado de la red interna del BNCR. BNCR Sucursal Paraíso. Paraíso, Cartago

BNCR. 2003. Generalidades Crediticias. Tomado de la red interna del BNCR. BNCR Sucursal Paraíso. Paraíso, Cartago.

BNCR. 2003. Misión del BNCR. Tomado de la página digital <http://www.bncr.fi.cr/BN/esp/desarrollo/genmision.html>

BNCR. 2003. Reglamento para el cobro de préstamos del BNCR. Tomado de la red interna del BNCR. BNCR Sucursal Paraíso. Paraíso, Cartago.

BNCR. 2003. Visión del BNCR. Tomado de la página digital <http://www.bncr.fi.cr/BN/esp/desarrollo/genvision.html>

BNCR. 2003. Perfil del BNCR. Tomado de la página digital <http://www.bncr.fi.cr/BN/esp/conozcanos/perfil.html>

BNCR. 2003. Reseña Histórica del BNCR. Tomado de la página digital <http://www.bncr.fi.cr/BN/esp/conozcanos/resena.html>

Bolaños Herrera, A. 1998. Introducción a la Olericultura. EUNED. San José, Costa Rica. 380 p.

- Escoto Leiva, R. 2001. Banca Comercial. EUNED. San José, Costa Rica.
- Fallas Mora, M.R. 1991. Análisis de los factores que inciden en la morosidad en la cartera crediticia de la Sucursal del Banco de Costa Rica, en San Isidro de El General. Tesis Final. Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. 307 p.
- Gómez Barrantes, M. 2001. Elementos de estadística descriptiva. EUNED. San José, Costa Rica. 543 p.
- Hernández Arias, M. D. 1988. El crédito bancario en Costa Rica: una perspectiva de análisis. EUNED. San José, Costa Rica. 259 p.
- Ministerio de Salud, Caja Costarricense de Seguro Social, Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. 2002. Indicadores de salud cantonales Costa Rica. San José, Costa Rica. 163 p.
- MUNICIPALIDAD DE PARAÍSO a. 2003. Información demográfica, geográfica y económica del cantón de Paraíso. Municipalidad de Paraíso. Paraíso, Cartago.
- MUNICIPALIDAD DE PARAÍSO b. 2003. Listado de patentes al 28 de mayo de 2003. Departamento de Renta. Municipalidad del Cantón de Paraíso, Cartago.
- Rodríguez Mora, M. Solís Días, J. F. 1993. Análisis de los factores determinantes de la Morosidad en la Cartera Agrícola para los Bancos Estatales en el periodo 1980 – 1991. Tesis Final. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. San José. Costa Rica.
- Rojas Seriano, R. 1985. Guía para realizar investigaciones sociales. Octava Edición. Dirección General de Publicaciones UNAM. México.

- SUGEF. 2003. Entidades fiscalizadas al 30 de junio de 2003. Tomado de la página digital http://www.sugef.fi.cr/contenido.asp?lang=0&submenu_id=1
- SUGEF. 2003. Funciones principales. Tomado de la página digital http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?lang=0&pagina=servicios/documentos/inf_general/funciones/funciones.html
- SUGEF. 2003. Manual de Información del Sistema Financiero. Tomado de la página digital <http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?lang=0&pagina=servicios/documentos/normativa/manual/manualh.html>
- SUGEF. 2003. Normas generales para la clasificación y calificación de los deudores de la cartera de crédito, según el riesgo y para la constitución de las estimaciones correspondientes. Tomado de la página digital <http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?pagina=servicios/documentos/Normativa/normativaprudencial/acuerdo%20SUGEF1-95.htm>
- Tobar, J. M. 1973. Enciclopedia de la empresa moderna. T 12: el crédito y los Bancos. Ediciones Deusto. Bilbao, España. 15-18pp.
- UNA, IDESPO. 1995. Una acción para el desarrollo del turismo: el caso de Paraíso. Universidad Nacional de Costa Rica, Instituto de Estudios Sociales en Población. EFUNA. Heredia, Costa Rica. 164 p.

CAPÍTULO VII. ANEXOS

ANEXO 1. GENERALIDADES CREDITICIAS

A continuación se desglosan los puntos 4.2 al 4.5 de **Generalidades Crediticias**, extraídas de la red interna del BNCR, respetando la numeración del documento fuente:

4.2 Modalidades de Crédito:

1. **Crédito Convencional:** Es una forma de financiamiento que consiste en aprobar un determinado monto de dinero para efectuar proyectos de inversión, financiar capital de trabajo o gastos personales; que se desembolsa de acuerdo con el plan de inversión y cuya característica más sobresaliente en su aspecto operativo, es la reducción del crédito conforme se amortiza.
2. **Línea de Crédito Revolutiva:** Es una facilidad crediticia que le permite al usuario de crédito mantener financiamiento durante un plazo estipulado, cuya característica principal es que las amortizaciones o recuperaciones forman automáticamente nueva disponibilidad. Puede estar formada por uno o varios subpréstamos, según sea la actividad y la forma de recuperación de la inversión. Son sinónimos "Crédito Rotativo", "Crédito Revolutivo", "Línea de Crédito Rotativa" y "Apertura de Crédito".
3. **Crédito en Cuenta Corriente:** Se entiende por crédito autorizado en cuenta corriente, aquel que previamente haya tenido la aprobación del funcionario u órgano resolutorio correspondiente. La autorización de un crédito en cuenta corriente se considera un procedimiento de excepción para suplir a las personas o empresas de sus inmediatas o temporales necesidades de caja. Esta modalidad de crédito se brinda mediante el producto Bn-Liquidez.

4. **Banca de Segundo Piso:** Es una modalidad de crédito que consiste en otorgar préstamos a las personas jurídicas que hacen labor de intermediación financiera.
5. **Crédito sobre el Capital Amortizado:** Se trata de una facilidad crediticia que permite adicionar al saldo de una operación a cargo de una persona física o jurídica, lo amortizado al principal, cuando se haya aplicado a este un porcentaje mayor o igual al 50%.
6. **BN-Crédito Ampliado:** Consiste en ofrecer a aquellos clientes que por su condición de Excelentes Clientes del Banco (Clasificados en Riesgo A), tengan la oportunidad de que cuando su operación de crédito vigente presente una amortización igual o mayor al 50% de su operación, o bien, hayan cancelado como mínimo un 50% del plazo de la misma, se les brinde un segundo crédito por un valor equivalente a lo amortizado, el cual no tendrá costo de Comisión Administrativa y se le incluyen los gastos legales en la formalización, como parte del plan de inversión por la nueva operación.
7. **Adecuaciones de Créditos:** Modalidad de crédito que se aplica a créditos de deudores que enfrentan problemas financieros, con fundamento en la existencia de una nueva capacidad de pago del deudor, suficiente para atender la deuda y de garantías satisfactorias para el Banco.
8. **Crédito Sindicado:** Es una modalidad de crédito, donde el Banco motivado por aspectos estratégicos, de riesgo o de endeudamiento se asocia con Bancos nacionales o internacionales para financiar un proyecto específico.
9. **Crédito Intermediado:** Bajo esta modalidad, el Banco Nacional intermedia recursos de Bancos de los Sectores Público y Privado e Instituciones Locales (Banco Central de Costa Rica), Regionales

(Banco Centroamericano de Integración Económica) y Extraregionales (BID, AID, CEE). La intermediación de recursos se identifica mediante la asignación de topes.

4.3 Porcentaje de Financiamiento y Aportes

1. Para proyectos de inversión, el financiamiento al deudor debe ser tal que el cliente siempre esté comprometido con el desarrollo del proyecto, mediante un aporte significativo del capital necesario; el cual en ningún momento puede ser menor a lo establecido para cada producto.
2. Todo aporte debe caracterizarse por ser cuantificable y verificable. Debe ser establecido claramente en el plan de inversión antes de aprobar el proyecto y podrá ser modificado informando oportunamente al ente que aprobó el crédito, dejando claramente anotadas las causas de dicha modificación. Tal cambio no debe afectar significativamente el proyecto financiado.
3. En proyectos que por su complejidad y monto (superior al monto máximo de endeudamiento permitido), se desea compartir el riesgo a través de un cofinanciamiento o sindicalización del monto solicitado, ésta sindicalización se puede realizar con otros Bancos nacionales o con organismos y Bancos internacionales, debiéndose establecer claramente en que rubro se va a participar.
4. Para el cálculo de la capacidad de pago de personas físicas, el deudor o fiador debe disponer de un porcentaje de su ingreso neto para hacerle frente a la atención del crédito planteado y a las otras deudas de carácter personal, de acuerdo con lo normado. Para calcular la capacidad de pago se debe tomar primero el ingreso neto. Al salario neto se le calculan los porcentajes antes estipulados, según la actividad de que se trate, que representaría lo máximo que

puede destinar una persona a la atención de deudas. A este disponible le deducimos las obligaciones adquiridas con terceros (que no hayan sido consideradas) como son préstamos con instituciones financieras y terceros. El dato resultante sería el monto que el cliente dispone para asumir nuevas obligaciones.

Capacidad de Pago: Para personas con información financiera se aplica lo normado, en tanto que para personas con certificaciones o constancias salariales aplica:

Tipo de Ingresos	Plazo del Crédito		
	Corto	Mediano	Largo
	% de los Ingresos Netos		
Transnacionales	40%	35%	30%
Empresas Privadas	35%	30%	25%
Ingresos Propios	30%	25%	20%
Sector Público	No aplica		

Nota: Se determina la capacidad de pago de los fiadores que se hará hasta un 50%

4.4 Plazos

1. El plazo para otorgar un crédito se determina de acuerdo con el plan de inversión, la naturaleza de la garantía y la capacidad de pago del deudor. Depende también de lo establecido para cada programa o producto disponible en el Banco.
2. El Banco otorga créditos a los siguientes plazos:
 - Corto plazo: Período de vencimiento hasta por un año.
 - Mediano plazo: Período de más de un año, hasta cinco años.
 - Largo plazo: Período de vencimiento posterior a los cinco años.
3. Plazo de los créditos en Dólares: El plazo máximo en crédito en dólares es de 8 años. Sólo en casos de excepción se pueden tramitar

crédito con plazo mayores; lo anterior no aplica para Bn-Venta de Bienes, Bn-Adecuaciones y Bn-Vivienda.

4.5 Período de Gracia.

El período de gracia consiste en un período de tiempo que le otorga el acreedor al deudor durante el cual el último no tiene que efectuar pagos sobre el principal de la operación de crédito.

ANEXO 2. DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA REQUERIDA POR LA SUGEF

La información de deudores debe ser entregada a la SUGEF en forma normalizada en los archivos que abajo se especifican.

ARCHIVO	DESCRIPCION
PEDEUDOR	Datos generales inherentes a las personas deudoras de la entidad y emisores de títulos valores reportados.
DEUDORES	Datos sobre los deudores (clientes) de las entidades financieras. Se diferencian de los datos de Personas en que éstos tienen que ver con la relación de la persona con la entidad financiera.
OPERACIONES	Datos sobre las operaciones de crédito que los deudores de la entidad tienen con ésta.
CUOTAS ATRASADAS	Datos sobre las cuotas atrasadas del Principal y de los Productos por Cobrar.
TÍTULOS VALORES	Datos sobre los títulos valores comprados por la entidad, exceptuando los emitidos por el Sector Público.
GARANTÍAS	Datos sobre las garantías que respaldan las operaciones de crédito otorgadas por la entidad financiera

Fuente: Manual de Información del Sistema Financiero. SUGEF, 2003.

ANEXO 3. CONSOLIDADO DE MORA AL 1 DE DICIEMBRE DE 2003



CU06012679
01-12-2003

BANCO NACIONAL
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
Consolidado de la Mora por Cartera Crédito
Préstamos al 01-12-2003

BPR100V
BPR1660

Fecha de Proceso: 01-12-2003
Pag.: 1

DIARIO

PRELIMINAR

Rango de Atraso		Nro Operaciones	Total Atrasado	% Tot.	Monto Cart.Contam.	Monto Vencido	Monto No Contam.	Monto Int. Atrasado
Dirección Regional		5000	REGIONAL CARTAGO Y SUR					
Agencia:		28	PARAISO					
Moneda:		1	COLONES					
Cartera:		3	CARTERA COMERCIAL - COLONES					
De: 0	Hasta 0	482	1,401,171,301.63	84.80	.00	.00	12,595,141.12	10,471,902.24
De: 1	Hasta 15	22	74,821,303.57	4.53	46,576,787.17	83,952.22	28,160,564.18	1,510,645.17
De: 16	Hasta 30	18	71,361,460.61	4.32	31,506,632.75	179,000.03	39,675,827.83	3,234,586.89
De: 31	Hasta 45	7	13,776,605.99	.83	8,748,034.78	28,571.21	5,000,000.00	518,463.98
De: 46	Hasta 60	2	2,658,885.17	.16	2,626,858.29	32,026.88	.00	127,834.64
De: 61	Hasta 90	3	10,060,398.99	.61	2,034,162.74	26,236.25	8,000,000.00	1,098,100.89
De: 91	Hasta 120	2	13,918,596.94	.84	5,896,299.22	22,297.72	8,000,000.00	1,151,693.76
De: 121	Hasta 150	4	6,441,546.14	.39	3,781,292.60	10,253.54	2,650,000.00	642,816.26
De: 151	Hasta 180	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00
De: 181	Hasta 360	7	5,138,121.73	.31	3,567,158.88	320,962.85	1,250,000.00	888,166.55
De: 361	Hasta 720	5	52,161,957.01	3.16	50,036,377.89	2,125,579.12	.00	5,898,302.83
De: 721	Hasta 1080	4	817,363.66	.05	9,551.51	807,812.15	.00	100,625.52
De: 1081	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00
De: 9999	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00
De: 9999	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00
De: 9999	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00
Operaciones Atras.:		74	251,156,239.81	15.20	154,783,155.83	3,636,691.97	92,736,392.01	15,171,236.49
Mas de 61 Dias:		25	88,537,984.47	5.36	65,324,842.84	3,313,141.63	19,900,000.00	9,779,705.81
Mas de 91 Dias:		22	78,477,585.48	4.75	63,290,680.10	3,286,905.38	11,900,000.00	8,681,604.92
Total Judicial :		37	132,556,645.41	8.02	76,699,735.91	3,373,739.7	52,483,169.78	10,905,830.96
Total Cartera:			1,652,327,541.44	100.00	154,783,155.83	3,636,691.9	105,331,533.13	25,643,138.73

PRELIMINAR

Rango de Atraso		Nro Operaciones	Total Atrasado	% Tot.	Monto Cart.Contam.	Monto Vencido	Monto No Contam.	Monto Int. Atrasado
Direccion Regional		5000						
Agencia:		28	PARAISO					
Moneda:		1	COLONES					
Cartera:		4	CARTERA CRED. RURAL - COLONES					
De:	0	Hasta 0	240	321,428,656.95	91.46	.00	.00	7,003,040.82
De:	1	Hasta 15	5	2,742,895.47	.78	500,000.00	2,242,895.47	228,634.24
De:	16	Hasta 30	6	9,900,000.00	2.82	2,500,000.00	7,400,000.00	717,995.72
De:	31	Hasta 45	2	2,100,000.00	.60	.00	2,100,000.00	179,214.84
De:	46	Hasta 60	1	1,000,000.00	.28	.00	1,000,000.00	66,055.17
De:	61	Hasta 90	2	1,352,930.09	.38	.00	1,352,930.09	127,384.32
De:	91	Hasta 120	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	121	Hasta 150	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	151	Hasta 180	1	200,000.00	.06	.00	200,000.00	30,579.27
De:	181	Hasta 360	4	4,300,000.00	1.22	3,000,000.00	1,300,000.00	767,945.97
De:	361	Hasta 720	4	6,200,000.00	1.76	3,050,000.00	1,950,000.00	829,594.44
De:	721	Hasta 1080	3	2,200,000.00	.63	1,700,000.00	500,000.00	354,364.52
De:	1081	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	9999	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	9999	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	9999	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00
Operaciones Atras.:		28		29,995,825.56	8.54	10,750,000.00	18,045,825.56	3,301,768.49
Mas de 61 Dias:		14		14,252,930.09	4.06	7,750,000.00	5,302,930.09	2,109,868.52
Mas de 91 Dias:		12		1,900,000.00	3.67	7,750,000.00	3,950,000.00	1,982,484.20
Total Judicial :		17		17,352,930.09	4.94	7,750,000.00	8,402,930.09	2,355,138.53
Total Cartera:				351,424,482.51	100.00	10,750,000.00	18,045,825.56	10,304,809.31

DIARIO

PRELIMINAR

Direccion Regional		Rango de Atrazo		Nro Operaciones		Total Atrasado		% Tot.		Monto Cart.Contam.		Monto Vencido		Monto No Contam.		Monto Int. Atrasado	
5000																	
28 PARAISO																	
1 COLONES																	
14 BANCA DESARROLLO - COLON																	
De:	0	Hasta 0	172	545,912,057.68	90.69	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	292,045.96
De:	1	Hasta 15	5	35,696,376.27	5.93	23,983,965.89	212,410.38	11,500,000.00	11,500,000.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	249,644.37
De:	16	Hasta 30	3	8,632,245.93	1.43	8,554,368.46	77,877.47	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	131,680.18
De:	31	Hasta 45	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
De:	46	Hasta 60	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
De:	61	Hasta 90	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
De:	91	Hasta 120	1	7,830,276.78	1.30	7,555,194.53	275,082.25	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	493,860.10
De:	121	Hasta 150	1	919,730.89	.15	892,508.96	27,221.93	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	84,504.48
De:	151	Hasta 180	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
De:	181	Hasta 360	1	2,979,872.90	.50	2,747,309.50	232,563.40	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	385,932.80
De:	361	Hasta 720	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
De:	721	Hasta 1080	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
De:	1081	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
De:	9999	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
De:	9999	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
De:	9999	Hasta 99999	0	0.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
Operaciones Atras.:		11		56,058,502.77	9.31	43,733,347.34	825,155.43	11,500,000.00	11,500,000.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	1,345,621.93
Mas de 61 Dias:		3		11,729,880.57	1.95	11,195,012.99	534,867.58	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	964,297.38
Mas de 91 Dias:		3		11,729,880.57	1.95	11,195,012.99	534,867.58	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	964,297.38
Total Judicial :		3		11,729,880.57	1.95	11,195,012.99	534,867.58	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	964,297.38
Total Cartera:				601,970,560.45	100.00	43,733,347.34	825,155.43	11,500,000.00	11,500,000.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	1,637,667.89
Total Moneda:				2,605,722,584.40	12.94	199,716,503.17	15,211,847.40	134,877,358.69	134,877,358.69	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	37,585,615.93



BANCO NACIONAL
BANCA COSTA RICANA

CU00010879
01-12-2003

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
Consolidado de la Mora por Cartera Crédito
Préstamos al 01-12-2003

DIARIO

PRELIMINAR

BPR1660

Fecha de Proceso: 01-12-2003

Pag. : 4

Rango de Atraso		Nro Operaciones	Total Atrasado	% Tot.	Monto Cart.Contam.	Monto Vencido	Monto No Contam.	Monto Int. Atrasado
Direccion Regional		5000						
Agencia:		28 PARAISO						
Moneda:		2 DOLARES						
Cartera:		10 CARTERA COMERCIAL - DOLARES						
De:	0	Hasta 0	15	353,072,876.16	82.71	.00	.00	549,058.65
De:	1	Hasta 15	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	16	Hasta 30	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	31	Hasta 45	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	46	Hasta 60	1	58,130,701.06	13.62	657,133.62	.00	1,121,315.62
De:	61	Hasta 90	1	15,229,268.63	3.57	83,777.69	.00	333,008.25
De:	91	Hasta 120	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	121	Hasta 150	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	151	Hasta 180	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	181	Hasta 360	1	470,916.73	.11	45,268.65	.00	59,434.80
De:	361	Hasta 720	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	721	Hasta 1080	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	1081	Hasta 9999	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	9999	Hasta 9999	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	9999	Hasta 9999	0	0.00	.00	.00	.00	.00
De:	9999	Hasta 9999	0	0.00	.00	.00	.00	.00
Operaciones Atras.:		3	73,830,886.42	17.29	73,044,706.45	786,179.96	.00	1,513,758.67
Mas de 61 Dias:		2	15,700,185.36	3.68	15,571,139.01	129,046.34	.00	392,443.05
Mas de 91 Dias:		1	470,916.73	.11	425,648.08	45,268.65	.00	59,434.80
Total Judicial:		3	73,830,886.42	17.29	73,044,706.45	786,179.96	.00	1,513,758.67
Total Cartera:			426,903,762.58	100.00	73,044,706.45	786,179.96	.00	2,062,817.32
Total Moneda:			426,903,762.58	17.29	73,044,706.45	786,179.96	.00	2,062,817.32
Total Agencia:			3,032,626,346.98	13.55	272,761,209.62	15,998,027.36	134,877,358.69	39,648,433.25
Total Regional:			3,032,626,346.98	13.55	272,761,209.62	15,998,027.36	134,877,358.69	39,648,433.25

ANEXO 4: DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

De acuerdo con el Cuadro 10 (página 48), la población a estudiar está relacionada a 95 operaciones según las tres Actividades Económicas seleccionadas en el título 8 de la página 46. Con base en el Reporte de clientes morosos, las mismas operaciones corresponden a 87 clientes y su proporción se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 12: Proporción de clientes morosos por actividad económica a estudiar, al 1 de diciembre de 2003

ACTIVIDADES ECONÓMICAS	CLIENTES MOROSOS	PORCENTAJE CLIENTES
Agricultura - Silvicultura	31	35,63%
Vivienda	33	37,93%
Consumo	23	26,44%
Totales	87	100,00%

Fuente: el autor con datos de BNCR Sucursal Paraíso, 2003.

Utilizando el procedimiento de Weiers(1986) de la sección 7.2.2, el tamaño de la población se determina de la siguiente forma:

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)}{\frac{0.1^2}{1.96^2} + \frac{0.5(1 - 0.5)}{87}}$$

$$n = 45,64838$$

Redondeando: $n = 46$

De acuerdo con la proporción de clientes presentes en cada cartera a estudiar del Cuadro 12 , la población se estratificará de la siguiente manera:

Cuadro 13: Estratificación proporcional de las muestras

ACTIVIDADES ECONÓMICAS	PORCENTAJE CLIENTES	MUESTRAS	REDONDEO
Agricultura - Silvicultura	35,63%	16,39	16
Vivienda	37,93%	17,45	18
Consumo	26,44%	12,16	12
Total	100,00%	46	46

Fuente: el autor con datos del BNCR Sucursal Paraíso, 2003

Con base en el Cuadro 13, las entrevistas dirigidas se orientarán únicamente al área de agricultura. Profesionales de la Agencia de Servicios Agropecuarios del MAG en Paraíso de Cartago, serán los que participarán en esta parte del trabajo.

Las encuestas a aplicar se dirigirán a los clientes de las actividades con crédito de Agricultura – Silvicultura, Vivienda y Consumo. A la población que pertenece a la actividad económica Agricultura – Silvicultura, se adecuará la encuesta para detallar mejor los perfiles de este tipo de cliente.

ANEXO 5: ENCUESTAS DE VIVIENDA Y CONSUMO

ENCUESTA DE VIVIENDA Y CONSUMO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
2003-2004

Fecha: _____

Consecutivo: _____

Operación: _____

Vivienda Consumo

I. ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO

Nombre del cliente: _____ 1. Sexo: M F

2. Edad

18 a 27 años 28 a 37 años 38 a 47 años 48 a 57 años 58 años o más

3. Ocupación principal

Agricultura Comercio Servicios Prof. Obrero Industria

Desocupado Otro _____

Ingreso mensual (promedio): _____

Con qué periodicidad recibe usted los ingresos por su actividad

Semanal Quincenal Mensual Bimensual

Experiencia en años

- de 5 años 5 a 14 años 15 a 24 años más de 25 años

Ocupación secundaria: No (pase a 4) Si

Agricultura Comercio Servicios Prof. Obrero Industria

Otra _____

Ingreso mensual (promedio): _____

4. Durante el tiempo que ha mantenido la obligación con el banco ha cambiado de trabajo?

No (p a 10) Si

Ocupación anterior:

Agricultura Comercio Servicios Prof.

Obrero Industria Otra _____

Ingreso mensual que percibía (promedio): _____

5. Escolaridad

Primaria incompleta		Universitaria Completa	
Primaria completa		Postgrado incompleto	
Secundaria incompleta		Postgrado completo	
Secundaria completa		Parauniversitaria	
Universitaria incompleta		Otro: _____	

6. Composición familiar

PARENT.	EDAD	OCUPACIÓN	ESCOLARIDAD	SALARIO(MES)

II. LA DEUDA CON EL BANCO

7. Tipo de crédito que posee con el BNCR:

Crédito convencional Línea de crédito Vivienda Tarjeta de crédito
NS/NR

8. ¿Se encuentra en mora con el pago de los compromisos con el BNCR?

No Si

Días en mora:

- de 1 mes 1 – 2 meses 2-3 meses 3-4 meses más de 4 meses

NS/NR

9. Al momento del pago, ¿en qué semana le corresponde pagar durante el mes? :

Primer semana Seg. Semana Tercer semana Cuarta semana NS/NR

10. ¿Qué Tipo de información presentó para el análisis de la capacidad de pago?

Constancia de ingresos Certificación de ingresos Constancia de salarios

Flujo de Caja NS/NR

11. ¿Suele usted atender su deuda a tiempo?: Si (p a 12) No

¿Por qué razones no la atiende en la fecha que le corresponde?:

Falta de tiempo Olvido No coinciden sus ingresos con la fecha de pago

Cambió de trabajo cuyos ingresos son menores Problemas de salud

Otra Especifique: _____

12. ¿Sabe cuánto le cobran por concepto de costos en demoras, en el pago de la obligación con el Banco?: No Si Cuánto: _____

13. ¿Suele el Banco Recordarle el pago de la obligación cuando se aproxima la fecha de pago? Si No

¿Se ha comunicado el BNCR vía teléfono con usted recordándole que está moroso?

Si No

¿Cuándo recibió la última llamada?

Enero anterior Diciembre Noviembre Octubre Septiembre más atrás

NS/NR

¿Ha recibido cobros judiciales por parte del BNCR?

Si No

Cuántos cobros ha recibido: _____

Conocimiento del producto PAR

14. ¿Conoce el producto PAR del BNCR? No (p a 15) Si

Lo utiliza Si No si responde que no explique: _____

15. ¿Sabe usted lo que es una prórroga: Si No (p a 16)

Le han ofrecido prórrogas en el BNCR? Si No

Las ha utilizado? Si No en este caso explique porqué

no: _____

III INTERESES Y OPINIONES

Capacidad organizativa

16. ¿Cómo organiza sus actividades y deberes?

Notación en Calendario Agenda Memoria Otro _____

17. ¿Tiene problemas para ordenar sus gastos domésticos y personales (elaboración de presupuestos)? Si No

¿Considera que necesita usted una capacitación para aprender a ordenar y controlar sus ingresos y obligaciones? Si No

¿Le gustaría que el BNCR le capacitara en el ordenamiento de sus ingresos, gastos y demás obligaciones que posee (elaboración de presupuestos)? Si No

18. ¿Qué consideraciones tiene usted del servicio que le han brindado los funcionarios del BNCR?

Excelente Muy Buena Aceptable Mala Muy Malo Pésimo

Lugar de entrevista: Trabajo Finca Domicilio Otro: _____

Si es en el domicilio, qué condiciones tiene la casa:

Excelente Buena Regular Mala

Tamaño

Grande Mediana Pequeña

Fin de la encuesta

Gracias!!!

ANEXO 6: ENCUESTA DE AGRICULTURA - SILVICULTURA

ENCUESTA A PRODUCTORES AGRÍCOLAS - SILVICULTURA
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
2003-2004

Fecha: _____

Consecutivo: _____

Operación: _____

Nombre del productor: _____

1. Sexo: M F

2. Edad

18 a 27 años 28 a 37 años 38 a 47 años 48 a 57 años
 58 años o más

3. Ocupación

Ocupación principal

Agricultura Comercio Prof. Independiente Obrero Otro _____

Desocupado Industria

Ingreso mensual (promedio): _____

Experiencia en años

- de 5 años 5 a 14 años 15 a 24 años más de 25 años

Ocupación secundaria: No (pase a 4) Si

Agricultura Comercio Prof. Independiente Obrero Otro _____

Desocupado Industria

Ingreso mensual (promedio): _____

Experiencia en años

- de 5 años 5 a 14 años 15 a 24 años más de 25 años

4. Escolaridad

Estudios realizados

Primaria incompleta		Universitaria Completa	
Primaria completa		Postgrado incompleto	
Secundaria incompleta		Postgrado completo	
Secundaria completa		Parauniversitaria	
Universitaria incompleta		Otro: _____	

5. Composición familiar

PARENT.	EDAD	ESCOLARIDAD	OCUPACIÓN	SALARIO(MES)

II. DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA

6. Del cultivo principal

CULTIVO	ÁREA CULTIVADA	SISTEMA SIEMBRA	PRODUCCIÓN Ha	COSECHAS AÑO	COSTO Ha/ciclo

7. . **El terreno** que utiliza en el o los cultivos es:

Propio Alquilada Prestado En sociedad Otro : _____

8. ¿Qué canal de comercialización utiliza?

CANAL	NOMBRE	PORCENTAJE DE PRODUCCIÓN

9. Posee vehículo propio, dedicado a la actividad productiva? No (pase a p 10)

Si

Está utilizándose en esta actividad?: Si No Explique: _____

Marca: _____ Modelo: _____ Gasolina Diesel

10. Los ingresos que percibe por esta actividad, Cuándo los recibe?

Semanal , Quincenal , Mensual , Trimestral , Semestral ,

Otro Explique: _____

Cambio en la producción

11. Le han ofrecido incorporarse a algún plan de reconversión productiva?

No (p 13) Si

Se acogió al plan de reconversión productiva: No (p 12) Si

Qué cultivos dejó de producir?: _____

¿Qué organizaciones le colaboraron (orientaron, ayudaron)?

MAG Empresa privada Asociación de productores

Otra Especifique: _____

¿Qué tipo de ayuda recibió:

Capacitación Técnica Financiamiento Organizativa Otra

Especifique: _____

12 ¿Por qué que no se ha acogió al plan de reconversión productiva?

No le interesa La actividad actual le satisface sus necesidades

Desconfió del plan Por desconocer el mercado del nuevo producto

Tardó mucho tiempo en realizarse

Otro : _____

Pertenencia a organizaciones

13 ¿Pertenece a alguna organización de productores? Si No (p14)

Nombre: _____

¿Esta organización está activa(funcionando)? No Si

¿La organización comercializa los productos de sus beneficiados o asociados?

No Si

¿Qué beneficios proporciona la organización(excluyendo al anterior si lo posee)?

Venta de insumos Financiamiento Capacitación Salud

Otro _____

III LA DEUDA CON EL BANCO

14¿Se encuentra en mora con el pago de los compromisos con el BNCR?

No Si

15 ¿Con qué frecuencia se acordó el pago de las cuotas?

Mensual Trimestral Semestral NS/NR

Al momento del pago, ¿cuándo le corresponde pagar? :

Primer semana del mes Seg. Semana Tercer semana Cuarta semana

NS/NR

16. Atiende su deuda a tiempo: Si **p a la siguiente p** No Por qué?:

Falta de tiempo Olvido No coinciden sus ingresos con la fecha de pago

Cambió de trabajo cuyos ingresos son menores Problemas de salud

Dejó la Agricultura Otra Especifique: _____

17.¿Sabe cuánto le cobran por concepto de costos en demoras, en el pago de la obligación con el Banco?: No Si Cuánto: _____

Conocimiento de servicios

18. Conoce el producto PAR del BNCR? No (p19) Si

Lo utiliza Si No si responde que no explique: _____

19. Sabe usted lo que es una prórroga: Si No (p a 20)

Le han ofrecido prórrogas en el BNCR? Si No

Las ha utilizado? Si No en este caso explique porqué no: _____

IV SOBRE LOS FIDEICOMISOS

20. Ha sido usted sujeto de fideicomisos, o bien, a recibido algún otro tipo de ayuda financiera, antes del crédito que posee actualmente con el BNCR, en alguna ocasión? No Si Año _____, Institución que colaboró: _____

Qué Beneficios obtuvo : _____

¿Espera usted, algún tipo de fideicomiso actualmente?: No (pasea 21) Si

V ESTILO DE VIDA

Capacidad organizativa

21. ¿Cómo organiza sus actividades y deberes?

Notación en Calendario Agenda Memoria Otro _____

22. ¿Tiene problemas para ordenar sus gastos domésticos y personales? Si No

¿Considera que necesita usted una capacitación para aprender a ordenar y controlar sus ingresos y obligaciones? Si No

¿Le gustaría que el BNCR le capacitara en el ordenamiento de sus ingresos, gastos y demás obligaciones que posee Si No

23. Qué opina usted del TLC con EU

Favorecerá su Actividad No traerá ningún Beneficio a su actividad NS/NR

24. ¿Qué consideraciones tiene usted del servicio que le han brindado los funcionarios del BNCR?

Excelente Muy Buena Aceptable Mala Muy Malo Pésimo

Lugar de entrevista: Trabajo Finca Domicilio Otro: _____

Fin de la encuesta

Muchas gracias!!

ANEXO 7: CUESTIONARIO A FUNCIONARIOS DEL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

**CUESTIONARIO A FUNCIONARIOS
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**

I. Descripción del Cargo y Funciones que desempeña

Puesto que ocupa y funciones:

Tiempo de laborar con el BNCR: _____

Tiempo de laborar con el BNCR Sucursal Paraíso: _____

Tiempo de laborar en la Cartera de Crédito Sucursal Paraíso: _____

II. Problemas internos

Problemas que ha detectado, en el nivel operacional, en la cartera de crédito:

Describe las dificultades que se le han presentado en la realización de sus funciones.

Considera necesario un funcionario **exclusivo** para la labor de cobro?. Por qué?

Si se le diera la oportunidad de mejorar UN SÓLO procedimiento o labor en el nivel operacional de la cartera de crédito (diferente al cobro), ¿cuál sería y por qué?

III. Servicio al cliente

¿A qué tipo de cliente se le ofrecen prórrogas?

¿En qué tipo de situación se le ofrecen prórrogas.?

¿Hay un limite de otorgamiento de prórrogas? Si, No, Porqué?

Se le da Seguimiento a los clientes que solicitan prórrogas? Si No Por qué?

Se han aplicado adecuaciones de crédito a:

Deudores con créditos en actividad económica 1:

Si Bajo qué condiciones según las normativas?

No Por qué?

¿Que problemas le generan el no tener el expediente de los clientes de Tarjeta de crédito.?

Cómo le da seguimiento a los clientes con historial moroso?

Por qué, las notificaciones de cobro judicial y demás, no tienen copia en el expediente de crédito?

ANEXO 8: OPERACIONES CON ERRORES EN LOS DATOS DE LOS CLIENTES

Los siguientes números de operaciones se encontraban con información de números telefónicos y/o direcciones incorrectas:

34109574 30140111, 34109018, 30139887, 24108448

34109657.

Esto sin embargo, no implica que sean las únicas operaciones con ese tipo de error, ya que el autor se limitó al reemplazo de muestras y no a la verificación de cada una de las operaciones de crédito a la fecha.