

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL CHOROTEGA
ÁREA DE DESARROLLO PRODUCTIVO

Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera.

Financiamiento ala Micro y Pequeña Empresa, por parte del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal de Liberia, 1999-2000: Una propuesta para incrementar la colocación de recursos

Trabajo de graduación presentado para optar al grado de Licenciado en Administración con énfasis en gestión financiera.

Por

José Evan Rojas Angulo
José Lorenzo Gutiérrez Gutiérrez

Tutor: M.B.A Víctor Julio Baltodano Zúñiga

2001

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. ÁMBITO PROBLEMÁTICO.....	2
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.1.2. Formulación del Problema.....	4
1.1.3. Sistematización del Problema	5
1.1.4. Justificación Espacial y Temporal	5
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	6
1.3. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.4. ALCANCES DEL PROYECTO.....	8
1.4.1. Proyecciones	8
1.4.2. Límites	9
1.5. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO.....	9
1.5.1. Tipo de Investigación.....	9
1.5.2. Fuentes y Sujetos de Información	10
1.5.3. Variables.....	11
1.5.4. Tratamiento de la Información	17
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACION	
2.1. RESEÑA HISTÓRICA DEL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	20
2.1.1. La fundación del Banco Nacional de Costa Rica	20
2.1.2. Trayectoria del Banco Internacional de Costa Rica	22
2.1.3. La Transformación del Banco Internacional en Banco Nacional de Costa Rica.....	22
2.1.4. Logros y Contribuciones.....	24
2.1.5. Nacionalización de la Banca y su Proyección Histórica	28
2.1.6. El Papel del Banco Nacional en la Economía Costarricense	31
2.1.7. Balance y Realidad del Banco Nacional de Costa Rica.....	33
2.2. DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL CRÉDITO.....	34
2.2.1. Definición.....	34
2.2.2. Importancia del crédito	34
2.2.3. Elementos Básicos del Crédito.....	36
2.3. VALOR ACTUAL NETO Y TASA INTERNA DE RETORNO.....	39
2.4. PROGRAMA DE SERVICIO FINANCIERO A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA	40
2.4.1. Definición Estratégica del Proyecto.....	41
2.4.2. Mercado y Cobertura	43
2.4.3. Diseño de Productos	46
2.4.4. Perfil de los Productos Crediticios.....	47

2.4.5. Procedimiento y Procesos	56
2.5. ESTRUCTURA DEL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, SUCURSAL LIBERIA	59

CAPITULO III. ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

3.1. CONDICIONES ACTUALES DE PERSONAL DE LA OFICINA.....	62
3.1.1. Perfil del Ejecutivo de Cuentas.....	62
3.1.2. Equipo y Útiles con los que Dispone el Programa.....	64
3.1.3. Otros Servicios complementarios al programa.....	65
3.2. ACTIVIDADES ECONÓMICAS FINANCIADAS POR EL PROGRAMA	71
3.2.1. Actividades de Mayor Demanda.....	73
3.3. MICRO EMPRESA.....	75
3.4. PEQUEÑA EMPRESA.....	77
3.5. PROGRAMA DE CRÉDITO DE LA COMPETENCIA PARA FINANCIAR A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.....	79
3.5.1. Banco Popular y de Desarrollo Comunal.....	80
3.5.2. Análisis de la Competencia	81
3.5.3. Organizaciones NO Gubernamentales (ONG).....	82
3.5.4. Bancos Privados.....	84
3.6. COBERTURA, MOROSIDAD, CRECIMIENTO Y METAS DE LA CARTERA DEL PROGRAMA DE CRÉDITO PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA	85
3.6.1 Cobertura de la Cartera	85
3.6.2. Morosidad.....	86
3.6.3. Crecimiento de la cartera.....	89
3.6.4. Metas	92
3.7. TRÁMITES REQUERIDOS PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO ...	95
3.7.1. Aspectos Generales	95
3.8. REQUISITOS EXTERNOS PARA DAR INICIO AL TRÁMITE DE LA SOLICITUD.....	96
3.9. ANÁLISIS TÉCNICO Y FINANCIERO DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS	103
3.10. ANÁLISIS FODA PARA EL PROGRAMA CREDITICIO	111
3.10.1 Fortalezas.....	111
3.10.2. Oportunidades.....	112
3.10.3. Debilidades.....	113
3.10.4. Amenazas.....	114
3.11. MERCADEO.....	115
3.12. COSTOS DEL PROGRAMA	116

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACION

4.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	119
-------------------------------------------	-----

CAPITULO V. PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA COLOCACION DE RECURSOS FINANCIEROS A LOS MICROS Y PEQUEÑOS EMPRESARIOS

5.1. INTRODUCCIÓN.....	129
5.2. FORMULACIÓN DEL PLAN DE MERCADEO.....	130
5.2.1. Misión del Programa de Micro y Pequeña Empresa del Banco Nacional Sucursal Liberia.....	130
5.2.2. Visión del Programa Micro y Pequeña Empresa del Banco Nacional.	130
5.3. SUPUESTOS.....	131
5.4. OBJETIVOS Y METAS	131
5.5. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS.....	132
5.6. MEZCLA BÁSICA DE MERCADOTECNIA	132
5.6.1. Producto	133
5.6.2. Plaza.....	136
5.6.3. Precio.....	137
5.6.4. Promoción y Publicidad	139
5.7. ESTUDIO FINANCIERO.....	142
5.7.1. Supuestos por considerar en la Evaluación del Proyecto	142
5.7.2. Elementos Teóricos Para el Análisis de proyecciones.....	147
5.7.3. Análisis de Resultado de Proyecciones	149
5.8 MANUAL DE CRÉDITO PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.....	158
5.8.1 Disposiciones Generales.	158
5.8.2 Aspectos generales en el trámite de una solicitud de crédito.....	160
5.8.3 Etapas de cobro	168
5.9 CAPACITACIÓN A LOS CLIENTES DEL PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL BANCO NACIONAL.....	173
5.9.1 Estrategia de capacitación	174
5.9.2 Cursos seleccionados para la capacitación.....	175

CAPITULO VI. BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA.....	186
-------------------	-----

INDICE DE CUADROS

Pag

Cuadro N°1 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa actividades de mayor demanda por clientes y montos mayo-1999 a julio-2000.....	73
Cuadro N°2 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa colocaciones por actividad según clientes y montos micro empresa mayo 1999 a julio 2000...	75
Cuadro N°3 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa colocaciones según actividad por clientes y montos pequeña empresa julio 1999 a julio-2000.....	78
Cuadro N°4 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, morosidad de la cartera del programa micro y pequeña empresa según estado mayo-diciembre 1999- enero-julio-2000..	88
Cuadro N°5 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa Crecimiento dela cartera según cantidad, monto , crecimiento y porcentaje de colocación año 1999	90
Cuadro N°6 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa Crecimiento dela cartera según cantidad, monto, crecimiento y porcentaje de colocación año 2000.....	91
Cuadro N°7 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa cumplimiento de metas mayo-diciembre 1999-enero-julio-2000	92
Cuadro N°8 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa costos operativos del programa mayo-1999-julio 2000	117
Cuadro N°9 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa condiciones de los prestamos	124

Cuadro N°10 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa gastos de formalización de créditos Banco Nacional – Banco Popular	138
Cuadro N°11 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa ingresos promedios estimados	143
Cuadro N°12 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa gastos administrativos y operativos mensual y anual	145
Cuadro N°13 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa tabla de amortización e interés	146
Cuadro N°14 Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, programa micro y pequeña empresa gastos por depreciación de los activos fijos	147

INDICE DE GRAFICOS

- Grafico N°I Actividades de mayor demanda.
- Grafico N°II Morosidad dela cartera año 1999.
- Grafico N°III Morosidad dela cartera año 2000.
- Grafico N°IV Crecimiento dela cartera año 1999.
- Grafico N°V Crecimiento dela cartera año 2000.
- Grafico N°VI Registro de actividades por patente Municipalidad de Liberia.
- Grafico N°VII Registro de actividades por patente Municipalidad de Bagaces.
- Grafico N°VIII Registro de actividades por patente Municipalidad La Cruz.
- Grafico N°IX Registro de actividades por patente Municipalidad de Carrillo.

JURADO EXAMINADOR

M.S.C Jorge Porras Novori
Decano Sede Regional Chorotega

M.B.A Víctor Julio Baltodano Zúñiga
Director de Tesis

M.B.A Roberto Villalobos Paniagua
Coordinador de Carrera

Lic. Alvaro Garro Garro
Lector

Lic. Juan Carlos Picón Cruz
Lector

DEDICATORIA

A mi Padre, Madre y Hermanos
por su apoyo y comprensión durante
la realización del trabajo de graduación.

José Evan Rojas A.

DEDICATORIA

A mis Abuelos, suegra y Cuñados, por su apoyo
A mi esposa e hijos, por su comprensión durante
las ausencias que provocó este trabajo de graduación.

José Lorenzo Gutiérrez G.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios y a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron a la realización de este proyecto de graduación.

Al Lic. José Luis Corrales, Director del programa de crédito dirigido a los micros y pequeños empresarios del Banco Nacional.

Al Sr. Carlos Luis Jiménez Arrieta, Gerente del Banco Nacional Sucursal Liberia.

Al Lic. José Jannit Matarrita Salas, Ejecutivo del Programa micro y pequeña empresa del Banco Nacional Liberia.

Al Lic. Álvaro Garro Garro, Profesor de cursos, por sus consejos y orientación

Al M.B.A, Víctor Julio Baltodano Zúñiga, Director de tesis por su orientación.

INTRODUCCIÓN

Desde los inicios de la humanidad, el mundo ha ido evolucionando continuamente, generando cambios tecnológicos, culturales, productivos y sociales.

Costa Rica no ha sido la excepción de estas transformaciones en el sistema productivo y social de las últimas décadas, razón por la cual se ha visto obligado a orientar nuevas actividades comerciales, logrando de esta manera el surgimiento de un sector formal e informal de micros y pequeños empresarios de gran importancia en la producción del país.

La provincia de Guanacaste tampoco ha escapado a estas transformaciones. Ha experimentado profundos cambios económicos y sociales, pasó de una economía exclusivamente agropecuaria a otra cada vez más orientada a los servicios.

Estos cambios han traído cuantiosas inversiones y a su vez, han generado nuevas oportunidades empresariales y laborales para ciertas zonas, lo que a suscitado nuevos “polos de desarrollo local”.

Esta transformación en la actividad comercial de Costa Rica ha provocado el surgimiento aproximado de 247 (Doscientos Cuarenta y Siete Mil) micro

y pequeños empresarios, que generan más de medio millón de empleos y que representa un 42% del empleo total del país. A pesar de este dato representativo, los esfuerzos no han sido unificados para estimular el desarrollo de estas organizaciones.

Tomando en cuenta esta situación, el Banco Nacional de Costa Rica, como ente de desarrollo, logra promover un producto dirigido a este sector para satisfacer sus necesidades de financiamiento, aprovechando la amplia experiencia obtenida en el manejo de recursos para los pequeños productores agropecuarios, sin embargo, no ha logrado cubrir la totalidad.

Por lo contrario, considerando que existe mucha la demanda de este crédito, y por la poca cantidad de colocaciones financiadas por el Banco Nacional de Costa Rica; se pretende realizar un estudio para diagnosticar y analizar la situación del programa de crédito, con el fin de plantear una propuesta para incrementar el número de colocaciones en los cantones de Liberia, La Cruz, Bagaces y Carrillo.

Con este propósito se ha estructurado este trabajo en cinco capítulos, los cuales se presentan de la siguiente manera:

En el primer capítulo se desarrolla la justificación de la investigación, antecedentes, formalización de problemas, alcances y limitaciones, objetivos y variables.

El segundo capítulo, establece los aspectos conceptuales del marco referencial de la investigación que se desarrolló referente a la fundación del Banco Nacional de Costa Rica, historia, trayectoria, logros y contribuciones, definición e importancia del crédito, para la micro y pequeña empresa. Con ello se pretende dar una visión general de la influencia que ha tenido el banco en el desarrollo de los pequeños productores del país.

El tercer capítulo se refiere a la interpretación y análisis de los resultados, los cuales exponen la situación actual del programa, las actividades de mayor demanda financiadas por el programa, la competencia, así como los trámites para la formalización y análisis FODA para el programa.

En el cuarto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones relevantes, como resultado del estudio y análisis de la información.

El último capítulo, contiene la propuesta concreta, producto de la investigación, titulada **propuesta para incrementar la colocación de recursos financieros a los micro y pequeños empresarios.**

En el sexto capítulo se presenta la bibliografía y anexos.

CAPITULO I

ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Ámbito Problemático

1.1.1. Planteamiento del Problema

El crédito en el Banco Nacional es una fuente de financiamiento de mucha importancia para el sector productivo de la provincia de Guanacaste. Cubre un amplio sector de la población económicamente activa de la ciudad de Liberia y cantones aledaños.

Las políticas económicas de los diferentes gobiernos han insertado a Costa Rica en la globalización y con la apertura a la competencia por parte de la Banca privada, exigen a los Bancos Estatales mayor rentabilidad. Esta directriz provoco que los Bancos dejaran de financiar la micro y pequeña empresa, sector mayoritario de la actividad empresarial de Costa Rica.

Por lo anterior, de las políticas actuales de gobierno, se orientan a emitir el crédito bancario a la micro y pequeña empresa, razón por la cual el Banco Nacional desarrolla un programa de crédito dirigido a este sector.

El programa de servicios financieros para la micro y pequeña empresa del Banco Nacional cuenta con 110 (ciento diez) clientes, cantidad relativamente baja en comparación con lo proyectado, a pesar de que es una línea de crédito que pretende ayudar a las organizaciones pequeñas

que no pueden tener acceso a los créditos convencionales caracterizados por mayores tasas de interés.

Esta situación obedece a que en el proyecto no existe un adecuado planeamiento organizacional que defina claramente cómo poder captar a este tipo de cliente. Cuenta con un empleado que visita, analiza, realiza los flujos de cajas, solicita requisitos externos e internos, prepara los expedientes, da seguimiento a las colocaciones y controla la mora de esta cartera, actividades que le restan tiempo para efectuar los análisis a las solicitudes planteadas. Todos estos factores impiden el objetivo del proyecto, ser un crédito masivo.

De continuar esta problemática, el programa de servicios financieros para la micro y pequeña empresa comenzará a disminuir sus colocaciones y con ello se afecta la rentabilidad del programa y su propia existencia.

Para poder lograr una mayor colocación de créditos se hace necesario una organización clara y definida, que contemple más recursos humanos para poder avanzar con los trámites correspondientes.

Debe aclararse que el proyecto para la micro y pequeña empresa implantado por el Banco Nacional es un programa que brinda mayores facilidades para este sector, ofrece tasas de interés bajas, diferentes plazos y flexibilidad de garantías, además, el solicitante no debe desplazarse a

las oficinas del Banco para realizar los diferentes trámites, lo que le ahorra costos ya que el ejecutivo visita al cliente, para obtener la información que le permita efectuar el estudio.

Sin embargo, a pesar de los beneficios ofrecidos, las colocaciones no han sido las esperadas, supuestamente porque los ejecutivos encargados del programa realizan múltiples funciones, o bien, debido a que la estrategia organizacional para la venta del producto no es la mejor.

Esto obliga a revisar íntegramente el programa, para simplificar y agilizar el trámite de solicitudes, para dar una respuesta oportuna al cliente.

La situación descrita pretende formular el siguiente problema.

1.1.2. Formulación del Problema

¿En qué medida la organización interna y factores del entorno influyen en la baja colocación del crédito para la micro y pequeña empresa en el Banco Nacional, Sucursal Liberia?

Este problema conduce a plantear otras interrogantes asociadas que también merecen respuesta.

1.1.3. Sistematización del Problema

¿Cómo influyen las estrategias adoptadas por el Banco Nacional Sucursal Liberia, en la colocación del producto?

¿Qué técnicas de mercadeo utilizan el Banco Nacional, para llegar a los micros y pequeños empresarios de Liberia y cantones aledaños?

¿En qué medida el recargo de funciones a los encargados del programa, les quita tiempo para promocionar el proyecto y aumentar las colocaciones?

¿Qué programas de crédito dirigidos a la micro y pequeña empresa promocionan otras instituciones financieras u organizaciones no gubernamentales?

1.1.4. Justificación Espacial y Temporal

Este estudio comprende al Cantón de Liberia y cantones aledaños (Bagaces, La Cruz y Carrillo) de la provincia de Guanacaste. Considera el sector micro y pequeño empresario, atendido por el Banco Nacional de Costa Rica Sucursal de Liberia. El período que se analiza es 1999 - 2000.

Los resultados y propuestas que se originen de este estudio podrían iniciar su puesta en práctica a partir del año 2002.

1.2. Justificación del Proyecto

El programa de servicios financieros para la micro y pequeña empresa en el Banco Nacional, Sucursal Liberia, está dirigido a segmentos no atendidos, (micro y pequeña empresa), los cuales significan un sector importante en la reactivación comercial de la zona. Aumenta el número de familias con mejores ingresos y mejora la calidad de vida de los ciudadanos. Con base en esta característica el estudio busca encontrar las causas que originan la poca colocación de recursos en este sector, mediante los conocimientos teóricos y prácticos de la administración.

Los resultados que se obtengan de la investigación permitirá buscar una solución al problema, mediante la propuesta de un modelo organizativo que logre incrementar la demanda del crédito.

Por eso se considera necesario realizar el presente estudio con el fin de proponer medidas para mantener el crédito a este sector y dado que existen en el país 233,000 (Doscientas Treinta y Tres Mil) microempresas, y 14,000 (Catorce Mil) pequeñas empresas, datos del Sexto informe del proyecto Estado de la Nación. Ellas dan empleo a más de medio millón

de trabajadores, que representan un 42% de la población económicamente activa (PEA) del país.

Tomando en cuenta estos elementos se plantean los siguientes objetivos:

1.3. Objetivos del Proyecto

1.3.1. Objetivo General

- Analizar los factores internos y externos que causan la baja demanda en las colocaciones para la micro y pequeña empresa en Banco Nacional, Sucursal Liberia.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir los distintos procesos que conllevan al otorgamiento, trámite y formalización del crédito a la micro y pequeña empresa.
- Identificar el perfil necesario para calificar dentro de este programa crediticio.
- Analizar los porcentajes de crecimiento de la demanda del crédito para la micro y pequeña empresa.

- Calcular qué porcentaje de la cartera dirigida a este sector, es cubierta por otras instituciones financieras u organizaciones no gubernamentales.
- Definir una propuesta para incrementar las colocaciones de los recursos crediticios.
- Realizar un análisis F.O.D.A de la organización que Administra las colocaciones para la micro y pequeña empresa en el Banco Nacional, Sucursal Liberia.
- Determinar la rentabilidad de la propuesta.

1.4. Alcances del Proyecto

1.4.1. Proyecciones

Los resultados obtenidos permitirá elaborar una propuesta de gran utilidad para el Banco Nacional Sucursal Liberia y al cliente, ya que se orientaría a mantener e incrementar el financiamiento a la micro y pequeña empresa. Dicha propuesta integraría dos aspectos importantes:

- Análisis de la situación actual del programa, que permita diagnosticar la problemática de la poca demanda de este producto.

- Recomendar una reestructuración organizativa que permita agilizar el trámite de solicitudes, dar seguimiento a los créditos otorgados y mejorar el control de la morosidad de la cartera.

1.4.2. Límites

Hay inexistencia de estadísticas recientes sobre micro y pequeños empresarios en Costa Rica.

Fue imposible obtener información por parte del Banco Nacional relacionadas con los ingresos y costos que genera el programa.

La información brindada por las otras instituciones financieras fue también escasa y deficiente.

1.5. Metodología para la Elaboración del Diagnóstico

1.5.1. Tipo de Investigación

El trabajo es de tipo descriptivo, porque se acude a técnicas específicas en la recolección de la información, como la entrevista, cuestionarios, informes y documentos elaborados por otros investigadores. También es de tipo práctico porque pretende contribuir a solucionar problemas de orden administrativo, organización y de procedimientos vinculados con el programa de crédito dirigido a la micro y pequeña empresa del Banco

Nacional, Sucursal Liberia. Asimismo, porque incluye una propuesta factible de implementar en el Banco.

Según Carlos Eduardo Méndez Álvarez la investigación descriptivas es:

El estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actividades del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.(Méndez C: Pág.126).

Según la cita, los estudios descriptivos tienen como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de la investigación.

Además, de acuerdo con lo planteado se considera fundamental obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema.

1.5.2. Fuentes y Sujetos de Información

Para recopilar la información se utilizan tanto fuentes como sujetos de información.

1.5.2.1. Sujetos

Es toda persona física que brinda información para el desarrollo de una investigación.

En este estudio se obtiene información, mediante entrevistas al gerente y otras personas relacionadas con el programa para conocer la situación actual de esta política crediticia.

1.5.2.2. Fuentes

Es toda información obtenida de tipo material como por ejemplo: registros, libros, revistas, periódicos.

Para efectos de esta investigación se recopila información, escrita elaborada y transcrita en documentos del Banco y del Manual único de crédito del Banco Nacional

También se consulta documentos sobre financiamiento a la Micro y pequeña empresa por parte del Banco Nacional y otras entidades financieras.

1.5.3. Variables

Se entiende por variable a todo hecho, características o fenómenos que varía, de la cual se desea obtener información.

Cada variable del estudio debe tener un nombre que se expresa por medio de una frase explicativa breve, a su vez, cada variable tendrá una definición conceptual, instrumental y operacional.

Definición Conceptual: Es una definición en términos, estilo diccionario.

Definición Instrumental: Describe los medios e instrumentos para recolectar la información.

Definición Operacional: Describe los criterios de evaluación y medición de la información que se recoge.

1.5.3.1. Demanda de Crédito

Definición Conceptual

Son las distintas alternativas de un servicio financiero de crédito que los consumidores están dispuestos a adquirir.

Definición Instrumental

La demanda de crédito se refiere a la cantidad de solicitudes registradas en los cierres mensuales, hechos por la unidad de crédito.

Definición Operacional

De la información de la demanda se pretende obtener un análisis histórico, para determinar la variación (Incremento, Disminución) experimentado por el programa, con el fin de realizar las proyecciones.

1.5.3.2. Oferta de Crédito

Definición Conceptual

Son los diversos servicios financieros crediticios que ofrecen las otras entidades financieras en el mercado, manteniendo determinantes invariables como: Tasas de interés, comisiones, garantías, plazos y formas de pago.

Definición Instrumental

Para obtener la información de oferta, se consultó el programa de financiamiento a la micro y pequeña empresa, y los registros de la unidad de crédito del banco.

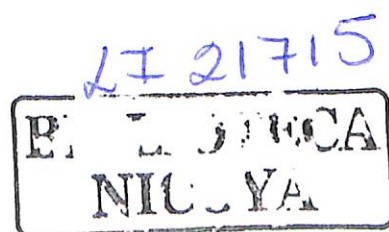
Definición Operacional

Se compara el comportamiento de la oferta del programa con el de otras instituciones, a la vez es un insumo para la propuesta de mejoramiento.

1.5.3.3. Competencia de Crédito

Definición Conceptual

Es la rivalidad entre entes financieros para obtener mayor número de colocaciones en el sector de la micro y pequeña empresa.



Definición Instrumental

La información se obtiene mediante la entrevista de funcionarios de las diversas instituciones financieras, documentos sobre el financiamiento a la micro y pequeña por parte del Banco Nacional Sucursal Liberia y los otras entes financieros.

Definición Operacional

Se cuantifican las ventajas (Tasas de interés, Plazos, Garantías) que ofrecen a los micro y pequeños empresarios los otros entes financieros de la región.

1.5.3.4. Característica De Microempresa**Definición Conceptual**

Es toda organización de hombres o mujeres, conformada por no más de 5 empleados con o sin salario y ventas igual o inferior a \$75,000 (Setenta y Cinco Mil Dólares) por año.

Definición Instrumental

Son las diferentes caracterizaciones tomadas en cuenta por el banco, para el financiamiento a la micro y pequeña empresa, según los documentos de archivo.

Definición Operacional

Se constatan las características de la organización para ser clasificada como Microempresa.

1.5.3.5. Característica De Pequeña Empresa**Definición Conceptual**

Es toda organización de hombres o mujeres conformada por no más de 30 empleados asalariados y con ventas igual o inferior a \$250,000 (Doscientos Cincuenta Mil Dólares) al año.

Definición Instrumental

La información es proporcionada por el Programa de Servicios financieros a la Micro y Pequeña Empresa y otros documentos de registro del Banco Nacional.

Definición Operacional

Se constata el perfil que debe tener una organización para ser considerada Pequeña Empresa.

1.5.3.6. Viabilidad Económica

Definición Conceptual

Estudio técnico que permite evaluar un proyecto y tomar la decisión de aceptarlo o rechazarlo, de acuerdo con los resultados obtenidos del Valor Actual Neto y la Tasa Interna de Retorno.

Definición Instrumental

Se elaboran flujos de caja estimados para determinar la viabilidad económica. La evaluación del proyecto se realiza mediante el Valor Actual Neto y la Tasa Interna de Retorno.

Definición Operacional

Análisis cuantitativo y cualitativo de la información para evaluar la rentabilidad del proyecto. Es rentable cuando el VAN es igual o mayor a cero y el TIR mayor a la tasa de interés con el cual opera el proyecto; no es rentable el proyecto si el VAN es menor a cero y el TIR menor a la tasa de interés del Proyecto.

1.5.3.7. Procesos para el Otorgamiento, Trámite y Formalización del Crédito

Definición Conceptual

Son las diferentes etapas que deben cumplir tanto el solicitante como el Banco para otorgar un crédito.

Definición Instrumental

Es la información que proporciona el Manual único de Crédito del Banco Nacional.

Definición Operacional

Permite hacer una revisión cuantitativa y cualitativa de las distintas etapas, con el objetivo de verificar su cumplimiento de cinco días para créditos nuevos y un día para renovaciones.

1.5.4. Tratamiento de la Información

Para la primera variable se harán cuadros y medidas de la tendencia de la demanda.

En la segunda variable, oferta de crédito, se medirá la disposición de la oferta en relación con la demanda existente, para asegurar que el producto cubra la necesidad del cliente. Mediante encuestas a los actuales y potenciales usuarios, expresándolo con cuadros estadísticos.

Con respecto a la tercera variable, competencia de crédito, se pretende establecer los porcentajes de cobertura de las otras Instituciones y Organizaciones no Gubernamentales en el financiamiento del sector Micro y Pequeña Empresa, se representará mediante gráficos estadísticos.

Con la información recopilada para la cuarta y quinta variable se establecerá el perfil requerido para calificar como Micro y Pequeña Empresa, representándolo a través de cuadros comparativos.

En la sexta variable la información permitirá medir la rentabilidad del programa aplicando el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR).

Para la última variable se pretende verificar el cumplimiento de las distintas etapas en el proceso para el otorgamiento, trámite y formalización del crédito.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Reseña Histórica del Banco Nacional de Costa Rica

2.1.1. La fundación del Banco Nacional de Costa Rica

El Banco Nacional de Costa Rica tiene sus antecedentes en el Banco Internacional de Costa Rica, fundado mediante decreto número 16 del 9 de octubre de 1914 por la administración de don Alfredo González Flores, se considera el primer banco estatal, que dio origen a la banca mixta en el país.

La banca privada se oponía a la unificación bancaria, así como a la negativa de los bancos privados a conceder préstamos al Gobierno para luchar contra la crisis fiscal, producto de la Primera Guerra Mundial, lo que motivó al gobierno de Alfredo González a fundar el Banco Internacional, además, de su perspectiva reformista, al romper con la ideología liberal pues estimaba que el Estado debía tener un papel importante en la actividad bancaria del país.

El nombre de Banco Internacional de Costa Rica se debió a un hecho fortuito producto de las circunstancias de la crisis ya que en setiembre de 1912 se había aprobado la escritura constitutiva de una institución llamada Banco internacional de Costa Rica inscrita por los señores Lindo

Brothers con un capital suscrito de un millón de colones y autorizado para la suma de diez millones.

Pero para 1914 el Banco no había entrado en funcionamiento ni había interés por parte de los fundadores de establecerlo definitivamente. Sin embargo, los billetes habían llegado al país lo que aprovechó el gobierno para fundar su banco con el nombre idéntico que tenían sus billetes.

La fundación del Banco Internacional de Costa Rica, hoy Banco Nacional de Costa Rica, fue un paso significativo al marcar en 1914 la transición de la banca privada a la banca mixta, además, de la participación del Estado en el campo económico.

Es importante señalar que la decisión de fundar el Banco Internacional se debió a las consideraciones de carácter fiscal originada por la crisis del comercio exterior, producto de la Primera Guerra Mundial. Sin embargo, la más importante de ellas fue la introducción de reformas en el campo económico-social, producto de los cambios que se estaban presentando en el país, principalmente en la estructura productiva, y en los ámbitos de la tenencia de la tierra y la producción agrícola, los que mostraban la necesidad del crédito agrícola para mantener un adecuado mercado externo e interno que por sus características no cubría la banca privada, cuyo objetivo era solamente lucro.

2.1.2. Trayectoria del Banco Internacional de Costa Rica

Se puede señalar que el Estado Costarricense prestó interés en desarrollar e incentivar al único banco estatal. Así por ejemplo, en 1923, el gobierno le cedió el edificio que ocupaba, en 1924 otorgó \$770,000 (Setecientos Setenta Mil Dólares) en bonos nacionales oro, con el objetivo de establecer una sección de crédito a largo plazo para la construcción urbana. También el gobierno de Julio Acosta García y Ricardo Jiménez Oreamuno disminuyeron la deuda con este banco. Además, se le dio la potestad de ser el único emisor de billetes en el país, mediante decreto del 8 de julio de 1921, restándole esta potestad a los bancos privados y el 10 de octubre de 1922 se atribuye a este banco la responsabilidad de la caja de conversión, la cual trataría de garantizar la estabilidad del cambio, emitiendo colones a cambio de oro o de divisas en dólares.

2.1.3. La Transformación del Banco Internacional en Banco Nacional de Costa Rica

La década de los 20 fue sin duda de crecimiento económico para el país y de estabilidad monetaria gracias al papel que jugó el Banco Internacional de Costa Rica, situación que comenzó a cambiar con la crisis de los años 30, por una mezcla de aspectos económicos, inducidos externamente y de aspectos monetarios y fiscales.

La reforma bancaria de la cual había conciencia en el país, toma como partida las experiencias extranjeras. Se escoge Chile como país modelo al que se envían dos funcionarios: Ángel Corona y Jorge Campabadal al Banco Central a realizar estudios a ese país suramericano.

Con este propósito, el Doctor Herman Max, economista de reputación en Latinoamérica, fue contactado por los funcionarios enviados a Chile quien accedió a realizar el estudio, recomienda dos alternativas: Primera Alternativa, la completa separación del Banco como ente emisor. Segunda alternativa, la división del Banco en tres secciones: Comercial, Emisora, e hipotecaria independientes entre sí como bancos distintos; sin embargo, por la situación del país se escoge la opción de realizar una división interna en tres departamentos: Comercial, Emisor e hipotecario.

La reforma bancaria de 1936 convierte al Banco Internacional de Costa Rica en Banco Nacional de Costa Rica, constó con tres departamentos:

Departamento Comercial: Dentro de él se organizó una sección de crédito agrícola e industrial que regula las condiciones de préstamo con el deudor, fija los intereses y las garantías.

Departamento hipotecario: Facilitará el crédito a largo plazo dirigidos a inversiones como lo es la compra de tierras, ejecución de obras agrícolas, adquisición y construcción de edificios así como otros afines.

Departamento Emisor: Su creación implicó una reorganización monetaria, debía cumplir con dos funciones; una velar porque el sistema monetario se mantuviera sano, ajustando las emisiones a las necesidades reales del mercado y la de intervenir en el desarrollo de los tipos de cambio, tendiendo a suavizar las variaciones provenientes de la mayor oferta de divisas.

Se puede afirmar que con la reforma bancaria de 1936 se origina una serie de cambios fundamentales que dan una nueva definición del Banco estatal, llamado ahora Banco Nacional de Costa Rica, eje fundamental de los cambios a través de sus facultades de emisor, comercial e hipotecario; así como por el efectivo control del Estado sobre la banca privada de lo que son ejemplo la formulación de la Ley General de Bancos y la Superintendencia General, así también la Ley de la Moneda en el año 1900, organización que condujo a esta entidad bancaria hacia logros y contribuciones importantes para el desarrollo del país.

2.1.4. Logros y Contribuciones.

El Banco Nacional de Costa Rica ha jugado un papel importante en el desarrollo productivo y el mejoramiento social de Costa Rica como se describe a continuación.

2.1.4.1 Juntas Rurales de Crédito Agrícola.

A inicios de los años 1914, los pequeños productores de café así como la producción interna tienen grandes problemas para obtener créditos. Esta situación generó fuertes relaciones de dependencia de la élite cafetalera y de la banca privada que controlaba internamente los mecanismos del financiamiento, problema que debe afrontar el banco desde su fundación, al asignarle la creación y organización de las juntas de crédito rural. Se crean estas juntas para facilitarle crédito a los pequeños propietarios que proveen de artículos de primera necesidad al mercado interno.

De esta manera se impulsa la producción en el país, según se indica en el siguiente apartado

2.1.4.2. Sección de Fomento de la Producción

Un aspecto importante impulsado por el Banco Nacional de Costa Rica ha sido el fomento de la producción de artículos de consumo popular, creado mediante decreto del 25 de julio de 1944, llamado fomento para la intensificación de la producción de maíz, arroz, frijoles, papas y demás artículos, con la ventaja de que se brinda asistencia técnica agrícola; Además, a los agricultores se les suministraba la semilla, abonos, maquinaria, herramienta y otros a precios de costos.

El resultado de lo práctico de la sección se vio pronto, en un papel de comprador y vendedor de granos que buscaba una estabilidad en los precios, lo que trajo consigo en 1949 la creación del Consejo Nacional de la Producción, entidad gubernamental que reforzó los almacenes generales de depósitos.

2.1.4.3. Almacenes Generales de Depósitos.

Creados mediante decreto en octubre de 1934, abren una nueva opción de crédito para el desarrollo económico del país. Consistía en que los productores guardaban sus granos en los Almacenes Generales de Depósitos y los mismos se podían ofrecer en garantía para obtener créditos.

2.1.4.4. El Desarrollo del Cooperativismo

Mediante ley de mayo de 1947, se creó la Sección de Fomento de Cooperativas Agrícolas Industriales, cuyo objetivo era desarrollar a las empresas cooperativas de producción agrícola e industrial, proporcionándoles ayuda técnica, creando los organismos adecuados para la explotación. Estas organizaciones podían efectuar operaciones de créditos, lo que contribuyó a difundir el cooperativismo en Costa Rica, pero no fue sino hasta la Nacionalización Bancaria de 1948 que el

movimiento cooperativo logró la plenitud de su desarrollo, factor tomado en cuenta para descentralizar este sistema bancario.

2.1.4.5 La Descentralización Geográfica de la Función Bancaria.

Una de las contribuciones más importantes del Banco Nacional de Costa Rica al desarrollo económico ha sido la política de extender sus oficinas a nivel nacional, lo cual resulta explicable debido a su vocación agrícola que tuvo el Banco desde sus orígenes.

2.1.4.6. El Desarrollo de la Vivienda.

Como una forma de lograr el desarrollo integral del país se crea mediante decreto de marzo de 1939, la Junta Nacional de Habitación, con la atribución de atender la construcción de vivienda para las personas de bajos recursos. Posteriormente en 1945, dicho departamento pasó a la Caja Costarricense de Seguro Social y en 1954 al Instituto de Vivienda y Urbanismo.

Estos antecedentes y la situación socio-política y económica conducen a la nacionalización de la banca, aspecto que se tratará seguidamente.

2.1.5 Nacionalización de la Banca y su Proyección Histórica

Para 1948 las circunstancias de las fuerzas socio-políticas y económicas que vivía Costa Rica, generan un proceso gradual de resquebrajamiento de la hegemonía liberal.

Surge así una nueva generación, que constituye la fuerza básica de sectores o clase media que pretende transformar la estructura del Estado Costarricense, ampliando la participación social en los mecanismos de poder. Con este propósito se libran en el país enfrentamientos armados entre los diferentes grupos ideológicos.

La Guerra Civil de 1948 cerró un capítulo de la historia poniendo fin al Estado Liberal y abre otro, en el cual el Estado debía jugar un papel mucho más activo en el campo económico.

Dados estos antecedentes, resulta claro que un nuevo sector social proveniente de las clases medias había ampliado la esfera del poder político en Costa Rica. A partir de 1950, las reformas introducidas por la Junta de Gobierno conducida por Don José Figueres, imponen un tipo de Estado gestor o promotor del desarrollo, que Mylena Vega define así:

El Estado de este período, repetimos, fue un Estado gestor cuya función económica se centró fundamentalmente en crear obras de infraestructura (electricidad, carreteras) de bienestar social, servicios, financiamiento, regulación de desarrollo y promoción de medidas proteccionistas del desarrollo industrial. La misma dinámica del desarrollo va haciendo necesario también que el Estado participe en la reproducción del capital: así por ejemplo en la clasificación de la fuerza del trabajo. (Vega M;1982: pág. 36).

Estas nuevas formas de gobierno, junto al establecimiento de una constituyente en 1949, crearía la nueva Constitución Política, la cual sirvió para debatir aspectos relacionados con la banca. En el proyecto de constitución no se habla de la propiedad estatal de los bancos comerciales, sino de que a las instituciones de este tipo se les obligaba simplemente a someterse a la actividad controladora del Estado. En efecto, el artículo 107 del proyecto aludido decía:

La moneda, la banca y el régimen de seguros estarán sometidos a la regulación del Estado, el cual la ejercerá por medio de instituciones autónomas. (Hess R;1972: Pág.76).

Después de la Guerra Civil, la Junta de Gobierno promulga el decreto de nacionalización bancaria el 21 de junio de 1948, decisión que se puede considerar la más importante promulgada por la Junta. Se hizo en forma rápida y con escasa consulta; pero que es indudablemente el producto histórico de las condiciones dadas.

Un análisis del decreto permite observar que el objeto Nacionalizado no es la banca en general, sino la facultad de recibir depósitos del público. Esta pasa a manos del Estado, según lo expresa el artículo primero del decreto:

Nacionalizase la banca particular. Sólo el Estado podrá movilizar a través de sus instituciones bancarias propias los depósitos del público.(Decreto del 21 de Junio 1948).

De acuerdo con este texto, la nacionalización de los depósitos del Estado estaba asumiendo una serie de funciones que posibilitarían la democratización del crédito. Ello evidencia que el criterio con que se emplee el crédito afecta profundamente la capacidad de los distintos sectores sociales para poder consumir, ahorrar e invertir; por lo tanto, la política crediticia sería la responsable de influir en aspectos vitales de la economía, tales como la producción y distribución de la riqueza.

La expropiación con pago, se rigió dentro de un criterio de estricto respeto a la propiedad privada y los bonos con que se pagó la nacionalización no sufrieron deterioros bursátiles, como lo relata Rufino Gil Pacheco:

Una vez decretada la nacionalización de la banca privada, hubo que pensar en la forma de pago de acciones que formaban el capital de los bancos. Primeramente se procedió a la valorización de los activos, pues muchos de ellos aparecían fuertemente castigados en los libros y estos valores no reflejaban de ninguna manera la realidad se formaron comisiones, en las que tuvieron representación el estado, la Tributación directa, los ex - accionistas y los bancos y una quinta persona cuyo nombramiento lo hacían los cuatro representantes. Los bonos del Sistema Bancario Nacional han sido un verdadero billete, la prueba es que han circulado a la par y al poco tiempo que tuvieron una desvalorización, no amerita una réplica formal, máxime que sus cotizaciones se afianzan. (GIL R; 1984: Pág.299).

En estas condiciones y a pesar a muchas limitantes, la banca nacionalizada ha actuado como un formidable vehículo de incentivo a la producción, a través del crédito agropecuario e industrial, cuyos lineamientos generales fueron definidos por el Banco Central.

2.1.6. El Papel del Banco Nacional en la Economía Costarricense

Pocas instituciones pueden mostrar tantos aportes y logros al desenvolvimiento económico e institucional del país, como el Banco Nacional de Costa Rica. En efecto, un análisis de su papel muestra por un lado, una impresionante contribución a la economía como: el fomento a la producción agrícola, el crédito rural, el ordenamiento agrario, el

desarrollo cooperativo, y por otro genera estabilidad monetaria y cambiaria.

Aunque el Banco Nacional nació como una orientación definida hacia lo concesión de crédito al sector agrícola del país, esta tendencia se fortaleció como consecuencia de la nacionalización bancaria de 1948.

Sin embargo, de todos los campos del financiamiento ha sido el crédito agropecuario el que históricamente ha tenido más importancia, tanto en el sistema Bancario Nacional en general, como en el Banco Nacional de Costa Rica, como lo expresa Ronald Drake:

Tiene especial significado el hecho que el Banco Nacional ha sido la Institución Bancaria que ha marchado a la vanguardia en la prestación del servicio del crédito rural, siendo el único banco que se ha encargado de la promoción y aplicación concreta del crédito agrícola con el consecuente mejoramiento de la situación económica y social del pequeño productor. (Drake, 1984: Pág. 79).

Según esta referencia, ciertamente se puede afirmar que pocas instituciones del país han adquirido el prestigio y la solidez del Banco Nacional, la cual es el producto de una gradual evolución histórica, razón por la que ha adquirido una gran confiabilidad de los costarricenses, lo que permite efectuar un balance de la realidad enfrentada por la entidad bancaria, objeto de estudio.

2.1.7. Balance y Realidad del Banco Nacional de Costa Rica

El papel del Banco Nacional de Costa Rica en las cuatro décadas después de la Nacionalización Bancaria, mostró ser gestor de una serie de instituciones que nacieron al amparo de sus objetivos originales: el manejo de la política monetaria y cambiaria y del incentivo a la producción y al desarrollo social.

El Banco Central de Costa Rica nace como base del departamento emisor del Banco Nacional de Costa Rica. El Consejo Nacional de la Producción emerge de la Sección de fomento a la producción agrícola. El Instituto de Tierras y Colonización (ITCO) surge de la vasta experiencia del Banco Nacional en materia de tierras, colonización y crédito Rural. El apoyo al movimiento Cooperativo permite la fundación del INFOCOOP. También INVU, INS, y otras instituciones.

Dadas las nuevas necesidades y requerimientos de la economía Costarricense, el Banco Nacional de Costa Rica se comprometió con el proyecto de impulso a la diversificación de las actividades agrícolas en especial, aquellas que sirven de fundamento a las exportaciones de productos agrícolas no tradicionales, de gran importancia para el desarrollo económico y social del país, con el objetivo de no depender de un número limitado de exportaciones.

Con este breve recorrido histórico, queda claro que el Banco Nacional ha jugado un papel clave frente a los retos de las crisis y la reactivación económica como impulsor del sector productivo, tanto en las exportaciones tradicionales como las no tradicionales impulsada por el gobierno en la década de los ochenta hasta la actualidad.

Por las características del presente estudio es importante referirse al mercado crediticio y a la cobertura que ha alcanzado el Banco Nacional en el país.

2.2. Definición e Importancia del Crédito

2.2.1. Definición.

Por crédito se entiende aquella operación por la cual una entidad financiera “prestamista” se compromete a entregar al prestatario una suma de dinero u otro elemento representativo del mismo, recibiendo a cambio después de un plazo, esa suma más un interés.

2.2.2. Importancia del crédito

El crédito bancario es de suma importancia en el desarrollo económico, político y social de un país, especialmente en Costa Rica por depender de las actividades agrícolas y turísticas.

El crédito viene a solventar las necesidades de capital y de inversión, necesarios para desarrollar las actividades que lleven al mercado interno del país los bienes y servicios para consumo Nacional. También permite exportar productos nacionales a mercados Internacionales, en condiciones que compitan con los demás países.

Con la Nacionalización Bancaria lo que se buscó fue la democratización del crédito, de manera que estuviera al alcance de los productores del país, en especial a los pequeños que abastecen el mercado interno de los productos. El Banco Nacional de Costa Rica desde su fundación llevó el crédito a todos los sectores productivos del país en especial al pequeño productor a través de las Junta Rurales Agrícolas. Hoy en día, sigue siendo la Banca de Desarrollo del país.

Todos, los costarricenses, ya sean personas físicas o jurídicas, de alguna u otra forma necesitan del crédito ya que no cuentan con el capital disponible en un momento dado para cubrir necesidades o desarrollar actividades productivas. De ahí la importancia del crédito, el cual toma en consideración algunos elementos fundamentales para emisión, aspecto que se tratará en el siguiente segmento.

2.2.3. Elementos Básicos del Crédito.

Capital o Suma Prestada

Está conformado por la suma de dinero o su equivalente que el acreedor o prestamista entrega al deudor o concesionario del crédito.

Plazo y Forma de Pago

El plazo se refiere al tiempo que transcurre desde que el acreedor entrega el dinero al deudor hasta que este último lo devuelve en su totalidad al acreedor.

La forma de pago está en función de los ingresos generados por el proyecto financiado, el pago puede ser total al vencimiento o mediante abonos parciales que pueden ser realizados en forma mensual, bimestral, trimestral, semestral o anuales, también se pacta mediante cuotas mensuales que incluyen abono más intereses.

Interés

Es el precio de un préstamo expresado en dinero o en otra forma, es la diferencia entre la suma que se entrega y la que se devuelve. La tasa de interés se refiere al porcentaje cobrado sobre saldos.

Comisiones

Está representada por una cantidad que cobra un intermediario en una operación comercial para cubrir gastos propios de algunas operaciones con el crédito.

Garantías

Tomando en cuenta que el riesgo es inherente al crédito, va unido a él por más cuidadosa que sea la selección de la operación y del cliente; por lo que la garantía se convierte en elemento esencial para cubrirse del riesgo de que no sufrirá quebranto en caso de incumplimiento del prestatario y a la vez presiona sobre él induciéndolo a cumplir. En muchos casos se convierte en la segunda fuente de recuperación del crédito o monto prestado.

Tipos de Garantía

Garantías Fiduciarias

Es mediante un contrato una de las partes fiador (tercero desde el punto de vista de la operación crediticia), se obliga por el deudor, siendo aceptado por el acreedor. La obligación es accesorio, ya que la principal es la del prestatario, y por lo tanto, es exigible si éste no cumple. De ser así, responde solidariamente con el deudor y con todo su patrimonio.

Garantía Prendaria

Es un documento mediante el cual, se le constituye un gravamen o responsabilidad a un bien generalmente mueble (vehículos, mercadería, animales y cosechas). La prenda puede quedar en poder del dueño o de la entidad financiera.

Garantía Hipotecaria

Documento mediante el cual, se le constituye un gravamen o responsabilidad a un bien inmueble (Fincas rurales o urbanas). El deudor le confiere al banco un derecho real sobre los inmuebles afectados por ella, que pueden ser de su propiedad o de terceros.

Cédulas Hipotecarias

Documento mediante el cual se le constituye un gravamen o responsabilidad a un bien inmueble, creado por el mismo propietario del bien, y que se usa para garantizar créditos que solicita, con la salvedad de que la cédula hipotecaria responde únicamente por su valor facial y para exigirla debe estar vencida.

Títulos Valores

Son todos aquellos documentos o títulos valores, emitidos para circular, por instituciones financieras públicas o facultadas por Ley para emitir dicho documentos, y en los cuales se consigna un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio está condicionado a la presentación del documento.

Para alcanzar los objetivos propuestos en este estudio también es importante hacer referencia al valor actual neto y a la tasa interna de retorno, asunto que se tratará en el próximo apartado.

2.3. Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno

Valor Actual Neto

Es una de las técnicas de presupuestación de capital comúnmente utilizada. Con este método, los flujos de caja se descuentan al valor actual, utilizando la tasa de rendimiento requerida.

Para Lawrence J. Gitman (1996)

El cálculo del valor presente neto se obtiene sustrayendo la inversión inicial al valor presente de las entradas de efectivo, descontados a una tasa igual al costo de capital de la empresa (Pág. 464)

El Valor Actual Neto se emplea con el siguiente criterio, si VPN es mayor que 0, el proyecto se acepta, de lo contrario, se rechaza.

Tasa de Interna de Retorno

La tasa interna de retorno (TIR) consiste en comparar la tasa interna de retorno con el porcentaje de rendimiento requerido o costo de capital. Si el TIR excede la tasa requerida se acepta el proyecto.

Para Lawrence J. Gitman (1996)

Esta se define como la tasa de descuento que iguala el valor, presente de los flujos de efectivo con la inversión inicial en un proyecto. (Pág. 466)

El valor actual neto y la tasa interna de retorno determinan la viabilidad del proyecto de estudio.

2.4. Programa de Servicio Financiero a la Micro Y Pequeña Empresa

El programa nace con el fin de incentivar el desarrollo económico y social de las mujeres y hombres dedicados en pequeña escala al comercio, industria y servicios.

2.4.1. Definición Estratégica del Proyecto

Misión

La misión del programa de servicios financieros para la micro y pequeña empresa se define como un programa de prestación de servicios financieros dirigido a segmentos no atendidos o atendidos en forma parcial que propicia el mejoramiento económico y social de los micro y pequeños empresarios, buscando mejorar la capitalización de las diferentes unidades productivas.

Para el logro de esta misión el programa contempla que los servicios se prestarán en forma eficaz, eficiente y oportuna con base en las necesidades financieras de hombres y mujeres propietarios de las micro o pequeña empresa dedicadas a actividades de servicios, comercio, artesanía y a la producción industrial o agropecuaria, para lo cual tiene establecidos los siguientes objetivos:

Objetivo General Del Programa Micro Y Pequeña Empresa Banco Nacional De Costa Rica

- Integrar un sistema de servicios financieros auto sostenible para micro y pequeños empresarios.

Objetivos Específicos y metas del Programa

- Diseñar y poner en operación un sistema de información para el programa de micro-financiamiento que contemple aspectos de carácter estratégico, operativo y de control.
- Formular las políticas para los servicios financieros a esta población.
- Diseñar los productos crediticios de captación a implementarse en el proyecto, los segmentos y mercados.
- Definir los procedimientos a aplicar en el trámite y promoción de los servicios financieros.
- Otorgar 22,731 (Veintidós Mil Setecientas Treinta y Una) operación en el período de octubre a diciembre 1999 y 46,187 (Cuarenta y Seis Mil Ciento Ochenta y Siete) a diciembre del 2000.
- La meta de llegar a tener saldos de 20,065 (Veinte Millones Sesenta y Cinco mil colones) a diciembre del 2000.
- En cinco años se espera tener una cartera de 41,313 (Cuarenta y un Mil Trescientos Trece millones de colones).

Las políticas de emisión de este tipo de crédito también toma en cuenta las características del mercado y su cobertura.

2.4.2. Mercado y Cobertura

2.4.2.1. Características del Mercado

Es probable que existan en el país entre cien mil y ciento cincuenta empresas con diez empleados o menos, que se dedican a actividades no agropecuarias.

Más del 80% de ellas son micro empresas y casi la mitad se ubican en zonas rurales, en los cantones de Liberia, Bagaces, La Cruz y Carrillo existen aproximadamente 3,668 (Tres Mil Seiscientos Sesenta y Ocho) micro y pequeños empresarios registrados formalmente en las municipalidades de estos cantones.(Ver anexo 1, 2, 3 y 4).

Otra característica es que se trata de un conjunto muy heterogéneo de empresas de baja productividad, en virtud de bajo capital que emplean.

En Costa Rica, las actividades que más concentran microempresas en el sector industrial, son los textiles, industria de cuero, fábricas de artículos mecánicos y equipo, productos alimenticios, bebidas y tabaco y fabricación de productos minerales.

2.4.2.2. Segmentos de Mercados

Para generar el proceso de apoyo financiero, se establecieron en dos segmentos de mercado

- La Microempresa
- La Pequeña Empresa

Microempresa y Pequeña Empresa

- **MICROEMPRESA:** El programa objeto de estudio define a la microempresa como aquella organización que cuenta hasta con cinco empleados, con ventas de hasta \$38,500 (Treinta y Ocho Mil Quinientos Dólares) por unidad familiar o empresa por año. El dueño puede tener ingresos de otras fuentes en tanto no superen conjuntamente los \$ 75,000 (Setenta y Cinco Mil Dólares).
- **PEQUEÑA EMPRESA:** Se considera pequeña empresa aquella que cuente hasta con 30 empleados asalariados, con ventas de hasta \$250,000 (Doscientos Cincuenta Mil Dólares) por año. El dueño debe depender exclusivamente de esa actividad.

Según los registro de las patentes comerciales de las municipalidades (Liberia, Bagaces, La Cruz, Carrillo), existen 3,668 (Tres Mil Seiscientos

Sesenta y Ocho) micro y pequeñas empresas dedicadas a actividades comerciales, de servicios, industria y turísticas.

El 58% se ubican en el Cantón de Liberia, específicamente en el distrito primero, un 22% se ubican en el Cantón de Carrillo, 12% en Bagaces y un 8% en La Cruz.(ver anexo 1,2,3,4)

2.4.2.3. Monto y Plazos de los Préstamos

Microempresa

El monto del crédito no podrá exceder a \$37,500 (Treinta y Siete Mil Quinientos Dólares) para un plazo máximo de veinticuatro meses y un mínimo de \$200 (Doscientos Dólares).

Pequeña Empresa

El monto máximo de crédito es de \$125,000 (Ciento Veinticinco Mil Dólares) con plazos que no excedan de treinta y seis meses y un mínimo de \$400 (Cuatrocientos Dólares).

2.4.2.4. Cobertura

El programa se circunscribe en lo crediticio a los sectores no agropecuarios y un número limitado de oficinas.

El programa está dirigido a actividades comerciales, de servicios y en menor medida a la industria.

2.4.3. Diseño de Productos

Para el diseño de los productos del programa de servicios financieros para la micro y pequeña empresa, se toma en cuenta no solo la situación que caracteriza la dinámica de la micro y pequeña empresa, con racionalidad hacia la acumulación de capital y el tipo de mercado en el que trabajan, sino también las necesidades financieras que tienen estas empresas. De esta manera el crédito y los otros servicios cumplen funciones distintas según la situación particular de cada empresa.

Otro aspecto que se toma en cuenta fue la identificación de las características deseables en los productos, a partir de las necesidades financieras de las empresas. Dentro de estas cualidades se presentan las siguientes:

- Facilitar el ahorro y su utilización posterior como medio de previsión.
- Proveer alternativas para invertir excedentes.
- Ofrecer recursos para situaciones inesperadas.
- Facilitar la recuperación de cuentas por cobrar.

2.4.4. Perfil de los Productos Crediticios

Los productos crediticios para la pequeña y microempresa contemplados dentro del programa se clasifican dentro de las líneas de capital de trabajo e inversión, líneas de crédito devolutivo, descuentos de facturas, avales y garantías.

2.4.4.1. Capital de Trabajo

Es el crédito necesario para atender la compra de insumos, materias primas, pago de planillas y otros gastos reiterativos que se presentan en un plazo inferior a doce meses.

Los créditos se conceden en colones de acuerdo con el flujo de caja que resulte de restarle al valor de las ventas totales, el pago por la compra de la materia prima, salarios (incluido el microempresario), depreciación de equipo, luz, alquiler y otros. Asimismo debe demostrar capacidad de pago y reunir las garantías satisfactorias para el banco.

Para los de más de cinco millones de colones debe aportar la información financiera que define la SUGEF y el Banco.

Algunas de las modalidades son:

- Préstamos reintegrables al vencimiento.
- Préstamos con abonos e intereses separados.

- Préstamos con abonos escalonados.

Requisitos

Son todos aquellos documentos y condiciones que deben adjuntarse a la solicitud de crédito, que le van a permitir al funcionario encargado realizar una buena evaluación de la solicitud de crédito. Detallados a continuación:

- Cédula de identidad vigente
- Experiencia mínima de dos años en la actividad.
- Existencia de una demanda de mercado.
- Referencias.
- Capacidad de pago.
- Ajustarse a los parámetros de endeudamiento

Tasas de Interés

La tasa de interés activa será la equivalente a la tasa básica del Banco Central más 4 a 7 puntos e igual a la tasa del Banco Nacional para la actividad de comercio.

Actualmente el programa cobra una tasa de interés del 21.5 anual ajustable mensualmente y pagadera en forma anticipada, Intereses moratorios del 2%, o el vigente a la fecha, sobre las amortizaciones vencidas. Además una comisión del 1% sobre el monto del crédito.

Plazos, Garantías y Seguros

El plazo Máximo para capital de trabajo es de doce meses y mínimo un mes y no se conceden periodos de gracia.

Las garantías que deben presentar los solicitantes serán cualquiera de las siguientes: Codeudores, Fianzas, Prendas, Hipotecas, Fondo de garantías nacionales e internacionales y Contratos de Venta o combinaciones entre estas.

El banco exigirá los seguros que correspondan de acuerdo con el plan de inversión y al tipo de garantía que se presente.

Desembolsos

Los fondos serán girados mediante un solo desembolso o por partidas de acuerdo con las necesidades del plan de inversión, depositándose a cuentas electrónicas, ahorros, corrientes o mediante cheques de gerencia a favor del deudor.

Argumento de Venta

El monto de un crédito flexible que se va a destinar a atender las necesidades específicas del micro y pequeño empresario, se determina por medio del análisis basado en una entrevista detallada en el lugar de

trabajo. En el caso de micro empresarios se valora la capacidad de pago de la unidad empresa-familia, en tanto que en el de pequeños empresarios se valora la de la empresa.

Estándar de Calidad

El desembolso del crédito se emite máximo 5 días hábiles después de realizada la entrevista.

Administración y Control

Los ejecutivos de cuenta deberán mantener un control de la mora de esta cartera, de las garantías y de la capacidad de pago del productor mediante la visita periódica, con el fin de que la cartera con atrasos mayores de sesenta días sea inferior al 5%.

La responsabilidad recae sobre los Ejecutivos de Cuentas, del Jefe de Crédito de la oficina que será su superior jerárquico y también el Gerente.

2.4.4.2. Capital de Inversión

Es un crédito destinado a atender necesidades de equipo, maquinaria, infraestructura y espacio físico incluyendo terrenos.

Mercado Meta

Micro y Pequeños empresarios, de los sectores formal e informal de la economía que demuestren:

- Tener Capacidad de pago.
- Reunir garantías a satisfacción del Banco.

Política de Financiamiento

El crédito se concede en colones, los solicitantes deben demostrar tener capacidad de pago para hacerle frente a la atención del crédito y reunir las garantías establecidas por el banco. Para los créditos de más de 5 millones de colones debe aportar la información financiera que define la SUGEF y el Banco.

Modalidades de préstamos

Algunas de las modalidades propuestas para este tipo de préstamos son las siguientes:

- Préstamos con abonos e intereses separados.
- Préstamos con abonos escalonados.
- Préstamos reintegrables mediante cuota.

Monto del crédito se definirá con respecto a la capacidad de pago del micro o pequeño empresario, según lo indique el flujo de caja esperado.

Requisitos

Son todos aquellos documentos y condiciones que deben adjuntarse a la solicitud de crédito, que le van a permitir al funcionario encargado realizar un buena evaluación de la solicitud de crédito. Detallados a continuación:

1. Cédula de identidad vigente
2. Experiencia mínima de dos años en la actividad.
3. Existencia de una demanda de mercado.
4. Referencias.
5. Capacidad de pago.

Tasas de Interés

La tasa de interés activa será la equivalente a la tasa básica del Banco Central, más cuatro o siete puntos e igual a la tasa del Banco Nacional para comercio.

El programa cobra una tasa de interés del 21.5% anual ajustable mensualmente y pagadera en forma anticipada, intereses moratorios del 2% o el vigente a la fecha sobre las amortizaciones vencidas.

Monto Máximo

El monto máximo estará en función de la capacidad de pago del deudor, siempre que no exceda el límite fijado.

Plazos, Garantías y Seguros

El plazo mínimo para la microempresa es de tres meses y un máximo de veinticuatro con un período de gracia de tres meses cuando el análisis lo justifica y sin que exceda una tercera parte del plazo total. Para la pequeña empresa el plazo mínimo es seis meses y un máximo de treinta y seis meses, con período de gracia de seis meses cuando el análisis lo justifica sin que exceda una tercera parte del plazo total.

La garantía será cualquiera de las siguientes: Codeudores, Fianzas, Prendas, Hipotecas, Fondo de Garantías Nacionales e Internacionales Contratos de Ventas o la combinación entre éstas.

El banco exigirá los seguros que correspondan de acuerdo con el plan de inversión y al tipo de garantía que se presente particularmente incendio y

riesgos profesionales, saldos deudores; en el caso de vehículos, colisión o robo, según cada caso particular.

Desembolsos

Los fondos serán girados mediante un solo desembolso o por partidas de acuerdo con las necesidades del plan de inversión, pueden depositarse a cuentas electrónicas, de ahorros, corrientes o mediante cheque de gerencia a favor del deudor.

Reintegro

Los reintegros se realizan mediante pagos mensuales, que pueden ser de cuota, abonos constantes e intereses separados, con abonos escalonados e intereses adicionales.

Argumento de Venta

Un crédito flexible que se va a destinar a atender las necesidades de inversión del micro y pequeño empresario, se define en común acuerdo con el solicitante mediante la visita a su empresa.

Estándar de Calidad

El desembolso se emite máximo cinco días hábiles después de realizada la entrevista.

Administración y Control

Los Ejecutivos de Cuenta deberán mantener un control de la mora de esta cartera, de las garantías y de la capacidad de pago del productor mediante la visita periódica, con el fin de que la cartera con atrasos mayores de sesenta días sea inferior al 5%.

La responsabilidad recae sobre los Ejecutivos de Cuentas, del Jefe de Crédito de la oficina que será su superior jerárquico y también el Gerente.

2.4.4.3. Línea de Crédito

Se podrán conceder líneas de crédito al micro y pequeño empresarios que tengan más de un año de experiencia en el manejo del crédito bancario con el Banco Nacional, con atención puntual de sus obligaciones.

Las líneas de crédito podrán darse a plazos de dos hasta cuatro años, con sub-préstamos para corto y mediano plazo, para atender necesidades de capital de trabajo o de inversión.

2.4.5. Procedimiento y Procesos

Los procesos para el programa se definieron bajo el esquema de la división de los macro procesos de crédito y captaciones en actividades interrelacionadas.

Los procesos dentro del macro procesos de créditos son los siguientes:

1. Entrevista y Solicitud.
2. Análisis.
3. Aprobación.
4. Formalización.
5. Seguimiento y control.

Entrevista y Solicitud

El ejecutivo de ventas será responsable de realizar los contactos con los clientes, determinar las necesidades y ofrecer los productos.

El ejecutivo determina en la empresa, las necesidades de crédito y toma la información que usará para estructurar un análisis mediante un flujo de caja.

Pedirá los requisitos necesarios que permita la confección del expediente y llenará la hoja de solicitud de crédito.

El cliente debe presentar los requisitos complementarios en la oficina respectiva, asimismo realiza el pago de comisiones sobre avalúos e inspecciones.

Análisis

Esta etapa conlleva la revisión de la información suministrada por el cliente. Con la información financiera el ejecutivo establece el flujo de caja, realiza el análisis técnico y define la viabilidad del crédito.

Aprobación y Formalización

La aprobación se realizará conforme la matriz de aprobación, para lo cual el ejecutivo deberá presentar el expediente con su criterio y recomendación del jefe de crédito.

La formalización se realiza en un plazo máximo de cuatro días hábiles, en el caso de hipotecas y dos días para otro tipo de garantías.

El proceso de desembolso se realizará de acuerdo con las necesidades de la inversión.

Seguimiento y Cobro

El ejecutivo es el responsable del seguimiento y el cobro, para lo cual debe utilizar procesos estandarizados.

En la etapa de seguimiento debe vigilar que el deudor invierta los recursos de acuerdo con los fines establecidos.

Respecto al cobro el ejecutivo debe cumplir con 3 etapas:

1. **Cobro Preventivo:** Es un aviso anticipado, para recordar la fecha de pago.
2. **Cobro Administrativo:** Entre el primer día y los 15 días siguientes de atraso, se debe remitir el segundo aviso de cobro.
3. **Cobro Judicial:** Cuando el atraso se mantiene por 30 días el préstamo se envía al cobro judicial.

Sistema de Información

El crédito para este tipo de empresas es un producto masivo, especialmente en lo que respecta a la Microempresa.

Una de las condiciones de este proyecto es de disponer de equipo, programas y sistemas de información apropiados que permitan el

manejo eficiente de grandes volúmenes de transacciones con el menor costo y controles efectivos.

2.5. Estructura del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Liberia

La Sucursal del Banco Nacional de Costa Rica en Liberia, está ubicada en la Avenida 25 de Julio, de los Tribunales de Justicia 200 metros al Este.

La estructura del Banco Nacional Sucursal Liberia cuenta con tres departamentos y una Extensión de Caja: Departamento de Operaciones, Departamento Comercial y Departamento de Crédito y un Gerente responsable de velar por el cumplimiento de las directrices del Banco Nacional de Costa Rica, Extensión de Caja El Coco.(Ver anexo 5)

Gerente

El Gerente es el responsable de hacer cumplir los objetivos del Banco Nacional de Costa Rica, los cuales se diseñan al inicio de cada año en conjunto con sus colaboradores de los otros departamentos, quienes los trasladan al Director Regional y este a su vez al Gerente General.

Comité de Crédito

Es un staff de la gerencia, órgano encargado de conocer, aprobar o rechazar las solicitudes de créditos.

El Departamento de Operaciones

Se ubica en este departamento la sección de Contabilidad, Tesorería y Servicio al Cliente, encargado de la atención del público y del cierre de operaciones diarias.

El Departamento de Crédito

El departamento de crédito es el encargado de las colocaciones y recuperaciones de los créditos otorgados en la Sucursal.

Departamento Comercial

El departamento comercial se encarga de las ventas de los distintos productos que ofrece el Banco Nacional a sus clientes.

Extensión de Caja de Playas del Coco

Funciona como caja auxiliar, con el fin de brindar los servicios de caja a los clientes del Banco Nacional ubicados en Playas del Coco y lugares aledaños.

Una vez descritos todos los criterios e instancias que intervienen en el proceso de otorgamiento de crédito a microempresas y pequeñas empresas, conviene realizar un análisis de la información recopilada, asunto que trata el siguiente capítulo.

CAPITULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACIÓN

3.1. Condiciones Actuales de Personal de la Oficina.

En el año 1999 la oficina que se abrió en la Sucursal de Liberia para atender el programa de Crédito para la Micro y Pequeña Empresa, contaba con dos Ejecutivos de Cuentas, los cuales tenían sus metas en forma separada; actualmente la oficina es atendida por un solo ejecutivo que debe cubrir toda la demanda existente. Sin embargo, la Dirección Nacional del Programa reconoce que el personal es insuficiente, a pesar de que recibe el apoyo logístico requerido. Esta situación provoca que el análisis de las solicitudes, así como los estudios de las garantías pasan a hacer fila como cualquier otra solicitud de crédito de otra área del banco, por lo que el tiempo de respuesta después de cumplir con todos los requisitos es de dos a tres semanas, muy lejos de lo establecido en el proyecto original que es de cinco días.

3.1.1. Perfil del Ejecutivo de Cuentas

Dada la importancia que reviste la función del ejecutivo, el programa exige tener conocimientos en crédito, poder de negociación y al menos las siguientes cualidades:

- Cortesía y cordialidad en el trato

- Ser atento al escuchar al cliente
- Mantener el dominio pleno de la materia de crédito
- Ser sincero y objetivo en sus apreciaciones
- Mantener la motivación del cliente a lo largo de la entrevista
- Ser fiel a los lineamientos del Banco

Conocimientos: EL ejecutivo para desempeñar las funciones requeridas por el programa deberá contar con la siguiente formación y conocimiento:

- Al menos con el nivel de Bachiller en Administración de Negocios
- Capacitación en relaciones humanas
- Manejo de equipo de cómputo
- Aprobado el curso de capacitación de crédito
- Aspectos legales en general
- Aspectos técnicos del proyecto por financiar
- El entorno económico en que se desarrolla el cliente

3.1.2. Equipo y Útiles con los que Dispone el Programa

Actualmente la oficina del programa está ubicado en la planta baja, detrás de las cajas especiales del Banco Nacional, Sucursal Liberia .

El programa de crédito para la micro y pequeña empresa ha experimentado un crecimiento paulatino debido a la demanda de este sector, por lo tanto, es importante que cuente con el apoyo logístico. Además, dispone de los siguientes equipos y útiles necesarios para que el funcionario encargado del programa realice las actividades y cumpla con su función.

Equipo

- Dos escritorios modulares
- Dos archivadores
- Una terminal de cómputo con su monitor, impresora y su PC
- Una silla para el ejecutivo de cuentas
- Dos sillas para los clientes

Útiles de oficina

- Una perforadora

- Una grapadora
- Una saca grapas
- Lápices, lapiceros
- Caja de clic
- Prensas para fólder

3.1.3. Otros Servicios complementarios al programa

Dentro del programa, aparte de vender el crédito a micro y pequeños empresarios, el ejecutivo de cuenta les ofrece los otros servicios, ya que el crédito no es el único producto que requiere la micro y pequeña empresa para manejar los desfases que se dan entre los ingresos y egresos o para enfrentar eventos inesperados, que juegan un papel crítico en la capacidad de la empresa para mantenerse en el mercado.

Por ejemplo, la combinación de cuenta electrónica con líneas de crédito posibilita el desembolso de los recursos por medio de depósito a la misma y facilita su uso en los cajeros automáticos, establecimientos comerciales y oficinas del banco lo cual genera ahorro de tiempo para el cliente y reduce los costos de intermediación para el banco.

Cuenta Corriente: Es un contrato que funciona mediante la recepción de depósitos en efectivos o mixtos (Valores y efectivos), de los cuales el cliente hace giros por medio de cheques, tarjetas de débito, comercios afiliados, cajeros automáticos u otras deducciones, para inversiones y servicios autorizados. Se ofrece en colones y dólares, y paga tasas de interés de acuerdo con el mercado financiero nacional.

El programa al 31 de julio del 2000, logró colocar una cuenta corriente, lo que demuestra que los micro y pequeños empresarios de la zona utilizan la cuenta electrónica como medio de ahorro y pago, por la ventaja que ofrece este servicio.

Cuentas de ahorros: Es una inversión a la vista que gana interés capitalizable (Interés sobre interés), de acuerdo con el saldo mínimo diario y acreditables mensualmente. Recibe depósitos en efectivos o mixtos (Valores y efectivo) de los cuales el cliente puede hacer retiros en el momento que desee por el servicio de cajas, comercios afiliados, cajeros automáticos, u otras deducciones automáticas para inversiones y servicios previamente autorizados.

Al 31 de julio del 2000, el programa de micro y pequeña empresa colocó una cuenta de ahorro. Debido a que los clientes prefieren las cuentas electrónicas, por las ventajas que ofrece como el uso de todas las cajas

para realizar las transacciones, cajeros automáticos, pago automático de recibos, salario y comercio en general.

Cuentas electrónicas: Es una forma moderna de utilizar la cuenta de ahorro en colones. Se diferencia al uso convencional (libreta de ahorros) en que incorpora una tasa de interés diferenciada, funciona únicamente con la tarjeta Servibanca Mastercard y emite trimestralmente un estado de cuenta de sus transacciones, o bien puede emitir un corte, en el momento que el cliente lo desee, en cualquier oficina del Banco Nacional.

Al 31 de Julio del 2000, el programa contaba con 121 (Ciento Veintiuna) cuentas electrónicas.

Certificados de depósito a plazo: Es un título que el Banco ofrece a su clientela amparado por la legislación comercial vigente. El cual tiene un plazo determinado por el cliente y una tasa de interés definida y fijada por el plazo de la inversión, (según tasas de mercado).

El programa logro captar 21 al 31 de Julio del 2000, (Veintiún) certificados de depósitos a plazos fijos.

Transferencia electrónica de fondos (T.E.F): El sistema de transferencia electrónica de fondos es un servicio automatizado y de transferencia de fondos, que le permite al cliente realizar consultas y

transacciones relacionadas con sus cuentas bancarias en el momento en que lo necesite y de forma eficiente. Su objetivo principal es agilizar el traslado de fondos entre cuentas corrientes en moneda Nacional.

El ejecutivo del programa no lleva control de este servicio, ya que el trámite se realiza directamente en las cajas.

Pago automático de salarios (P.A.S.): Sistema que le permite a las empresas acreditar en forma automática los salarios de los empleados a sus cuentas corrientes, electrónica y de ahorros.

Los clientes del programa no utilizan este servicio.

Pago automático de recibos (P.A.R.): Es un servicio automatizado, por medio del cual el Banco facilita a los clientes la cancelación de los servicios que reciben de diferentes compañías o entidades a las que esté afiliado, por medio de un débito en su cuenta corriente, electrónica y de ahorros.

El programa vendió este servicio a 73 (Setenta y Tres) micros y pequeños empresarios hasta el 31 de Julio del 2000.

B.N Directo: Es un sistema de consulta telefónica diseñado para que el cliente obtenga información general y específica de los diversos servicios que otorga el Banco.

Hasta el 31 de julio del año 2000, los micro y pequeños empresarios registrados en el programa para utilizar este servicio asciende a 126 (Ciento Veintiséis).

Tarjetas de Débito Servibanca: Es un medio de pago, cuyos fondos provienen de una cuenta de ahorro o una cuenta corriente, los retiros o débitos se efectúan sobre el saldo existente en estas cuentas, por lo cual el cliente no debe pagar ninguna tasa de interés.

Este servicio está ligado a las cuentas de ahorros y electrónicas.

Visa B.N: Medio de pago para la adquisición de bienes y servicios a través de una línea de crédito revolutiva tipificada en su contrato de apertura de crédito en cuenta corriente.

El ejecutivo de cuenta del programa colocó una tarjeta de crédito Visa Local al 31 de Julio del 2000.

Fondos de Inversión: Consisten en la unión de recursos de inversionistas individuales integrando un volumen importante que se invierte en cartera diversificada bajo continua supervisión profesional, extendiendo a la inversión individual todas las ventajas asociadas a la inversión de grandes dimensiones.

No se registran colocaciones al 31 de julio del 2000.

B.N Vital, (Operadora de pensiones complementarias): Es una persona jurídica que se encarga de recibir los aportes de sus afiliados con el objetivo de conformar y administrar un fondo que se destinará a acumular el dinero de los afiliado.

El programa ha vendido 22 (Veintidós) B.N Vital a micro y pequeños empresarios al 31 de Julio 2000.

B.N Seguros: Es la instancia comercializadora de seguros expedidos por el Instituto Nacional de Seguros, sobre los bienes dados en garantía para operaciones crediticias con el Banco. Se logró asegurar a 59 (Cincuenta y Nueve) clientes del programa.

Custodias de valores e inversiones: Por medio de este servicio el Banco protege y administra diferentes valores. Si el cliente así lo elige, el Banco reinvierte sus títulos, cobra los rendimientos, y los deposita o reinvierte, según escoja el cliente. A la fecha del estudio no hay registro por la venta de este servicio.

B.N Factoreo: Ofrece un crédito para que el cliente del Banco (cedente) pueda disponer de recursos durante un plazo determinado. En este sistema el cliente cede al Banco las facturas, se le descuentan y luego el Banco se encarga de cobrarlas al comprador de la mercadería o servicio.

Hasta Julio del 2000, los clientes del programa no habían utilizado este servicio.

3.2. Actividades Económicas Financiadas por el Programa

El Programa de Servicios Financieros para la Micro y Pequeña Empresa, está dirigido a segmentos no atendidos, los cuales significan un sector importante en la reactivación comercial de la zona.

El programa promueve una mayor movilización de recursos, buscando mejorar la capitalización de las diferentes unidades productivas en forma eficaz, eficiente y oportuna, de acuerdo con las diferentes necesidades financieras de los pequeños y micro empresarios de la región.

Comercio: Este grupo comprende los establecimientos cuya actividad es la compra y venta, al por mayor o al detalle, de toda clase de bienes, ya sean de origen nacional o importado, así como las operaciones desarrolladas por los intermediarios en general y otras personas con funciones similares y con fines de lucro.

Servicios: Comprende la construcción, compra, reparación y mantenimiento de bienes de producción, y demás activos fijos, cualquiera que sea el tipo de propiedad, destinados a proveer a las personas, a los

negocios o al gobierno, servicios de carácter público o privado. Además, puede financiarse capital de trabajo.

Industria: Comprende todas aquellas actividades, principales o conexas, que contribuyen a la transformación física o química de sustancias orgánicas o inorgánicas en productos nuevos, y el montaje de las partes de productos manufacturados, ya sea que el trabajo se efectúe con el empleo de máquinas o a mano en fábricas o en el domicilio. Asimismo, comprende la exploración y explotación de minas y canteras para extraer los minerales que se encuentren en la naturaleza en estado: sólido, líquido o gaseoso.

Transporte: Comprende la construcción, compra, reparación y mantenimiento de activos fijos destinados a proveer a las personas, empresas y gobierno los servicios de transportes por aire, agua y tierra.

Turismo: Comprende el crédito a las empresas turísticas, dedicadas a la actividad hotelera y actividades complementarias o que desarrollen proyectos de interés turístico para el país. Debe aclararse que cualquier operación, considerada dentro de esta actividad, debe contar con dictamen favorable del Instituto Costarricense de Turismo.

3.2.1. Actividades de Mayor Demanda

De acuerdo con la información obtenida de los cuadros financieros, por rubro de la Sucursal de Liberia, hasta el día 31 de Julio del 2000, refleja que de las cinco actividades contempladas dentro del programa, las que tienen actualmente mayor demanda corresponden a: comercio, servicios e industria.

Cuadro 1
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ACTIVIDADES DE MAYOR DEMANDA
POR CLIENTES Y MONTOS
(MAYO 1999 A JULIO 2000)

ACTIVIDAD	CLIENTES	PORCENTAJE	MONTOS ¹	PORCENTAJE
COMERCIO	109	56.5	182,00	47.8
SERVICIO	62	32.1	144,00	37.8
INDUSTRIA	22	11.4	55,00	14.4
TRANSPORTE	0	0.00	0,00	0.00
TURISMO	0	0.00	0,00	0.00
Totales	193	100	381,00	100

1/ en millones de colones

FUENTE: Banco Nacional, Sucursal Liberia

Como se puede observar en el cuadro anterior, la actividad con mayor demanda es el comercio con ciento nueve clientes, que representa un 56.5% del total de las actividades, para un monto de 182 (Ciento

Ochenta y Dos millones) de colones, dato que representa el 47.8% del monto total de la cartera. Los mayores demandantes son pulperías, polacos, abastecedores, tiendas, carnicerías, puestos de venta de lotería, ubicados principalmente en el Distrito Primero del Cantón de Liberia.

El movimiento económico de la ciudad de Liberia se apoya en el comercio, por estar ubicada en ruta de paso para el turista y personas de ciudades más pequeñas; este movimiento afecta positivamente a la actividad servicio convirtiéndola en la segunda en demanda, con 62 (Sesenta y Dos) clientes que representa el 32.1% del total de clientes, para un total de 144 (Ciento Cuarenta y Cuatro) millones de colones, es decir un 37.8% del monto total, de los cuales las actividades de transporte, hospedaje, alquiler de locales, talleres mecánicos, bares y restaurantes son los de mayor demanda. La industria cuenta con 22 (Veintidós) clientes que representan un 11.4% del total de los clientes con 55 (Cincuenta y Cinco) millones de colones, los cuales son un 14.4% del total de la cartera; la mayor demanda está representada por los talleres de costura, ebanistería y panaderías, ubicadas en el distrito primero de Liberia.

La actividad transporte y turismo en el cuadro anterior no presenta demanda, sin embargo, estas actividades fueron financiadas a través de la actividad de servicio.

3.3. Micro Empresa

De acuerdo con la información obtenida de los registro financieros del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Liberia, el programa ha financiado, de mayo 1999 a julio del 2000, 184 (Ciento Ochenta y Cuatro) clientes en las actividades de comercio , servicios e industria, como lo indica el siguiente cuadro.

Cuadro 2
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
COLOCACIONES POR ACTIVIDAD
SEGÚN CLIENTES Y MONTOS
(MAYO 1999 A JULIO 2000)

ACTIVIDAD	1999			2000		
	CLIENTES	MONTOS ¹	PORCENTAJE	CLIENTES	MONTOS ¹	PORCENTAJE
COMERCIO	52	70,00	64%	55	10200	48%
SERVICIO	19	31,00	28%	38	80,00	38%
INDUSTRIA	9	8,00	8%	11	30,00	14%
Totales	80	109,00	100%	104	212,00	100%

^{1/} en millones de colones

Fuente: Banco Nacional, Sucursal Liberia

Los datos presentes en el cuadro 2, indican que la microempresa cuenta con 184 (Ciento Ochenta y Cuatro) clientes, con una cartera de 321 (Trescientos Veintiún Millones de Colones); el cual representa un 5% del total de micro y pequeños empresarios de la zona.

La actividad más importante es el comercio, en el año 1999, financió a 52 (Cincuenta y Dos) clientes con un monto de 70 (Setenta Millones de Colones), representando un 64% del total de clientes. Para el año 2000 esta actividad financió a 55 (Cincuenta y Cinco) clientes la que representa un 48% del total de clientes del año 2000.

Las actividades comerciales que más se financiaron fueron: Pulperías, abastecedores, carnicerías, polacos, sodas, tiendas, puestos de ventas de loterías, floristerías, ferreterías, souvenir, salas de video juegos y explotadores de arena. Estos se ubican principalmente en el distrito primero de Liberia, como por ejemplo Barrio Los Cerros, Condega, Moracia, Curime, La Victoria, San Roque y Los Angeles. (Ver anexo 6 y 7).

La actividad servicio en el año 1999 colocó 19 (Diecinueve) clientes, con un monto de 31 (Treinta y Un Millones de Colones), lo que representa un 28% del total de clientes. Al 30 de julio del 2000, colocó 38 clientes con un monto de 80 (Ochenta Millones de Colones), siendo un 38% del total de clientes, a una tasa de interés del 21.5%.

Los servicios de mayor demanda son transporte, alquiler de locales, talleres mecánicos, bares, restaurantes, hospedajes y peluquerías, ubicadas principalmente en el distrito primero del cantón de Liberia, en

los siguientes Barrios: Moracia, Condega, Los Angeles, Capulín, La Victoria, Guadalupe y Los Cerros. (Ver Anexo 6 y 7).

El programa en el año 1999 había financiado un total de nueve clientes en la actividad industria, con una colocación de 80 (Ochenta Millones de Colones), esto representa un 8% del total de clientes y en el año 2000 se colocaron 11 (Once) créditos para un monto de 30 (Treinta Millones de Colones), este dato representa un 14% del total de clientes a una tasa de interés del 21.5%.

Dentro de este sector los de mayor demanda son los talleres de costura, ebanisterías, panaderías, talleres de soldadura, ubicados la mayor parte en el distrito primero del cantón de Liberia. (Ver anexo 6 y 7).

3.4. Pequeña Empresa

De acuerdo con la información obtenida de los registros financieros del Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, el programa ha financiado de mayo 1999 a julio del 2000, nueve clientes con una cartera de 60 (Sesenta millones de colones) en las actividades de comercio, servicios e industria, como lo indica el siguiente cuadro.

Cuadro 3
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
COLOCACIONES SEGUN ACTIVIDAD
POR CLIENTES Y MONTOS
(MAYO 1999 A JULIO 2000)

ACTIVIDAD	1999			2000		
	CLIENTES	MONTOS ¹	PORCENTAJE	CLIENTES	MONTOS ¹	PORCENTAJE
COMERCIO	0	0	0%	2	10,00	20%
SERVICIO	1	10,00	100%	4	23,00	46%
INDUSTRIA	0	0	0%	2	17,00	34%
Totales	1	10,00	100%	8	50,00	100%

1/ en millones de colones

FUENTE: Banco Nacional, Sucursal Liberia

Los datos que muestra el cuadro 3 evidencian que la pequeña empresa cuenta con un total de nueve clientes, con una cartera de 60 (Sesenta Millones de Colones). La actividad comercio para el año 1999 no colocó ningún crédito. En el año 2000 se colocaron dos créditos para un monto de 10 (Diez Millones de Colones), dato que representa un 20% del total de clientes, financiados a un distribuidor de motos, bar y restaurante, ubicados en Colorado y Los Angeles de Liberia.

La actividad servicio en el año 1999 colocó un crédito por un monto de 10 (Diez Millones de Colones), lo cual representa el 100% del total y en el año 2000, cuatro créditos, para un monto de 23 (Veintitrés Millones de Colones), equivalente aun 46% del total, a una tasa del 21.5%. Los

demandantes fueron un taller eléctrico, dos talleres mecánicos y dos a servicios de transporte, ubicados en Barrio Condega, Las Delicias, Barrio La Cruz de Liberia y uno en Sardinal de Carrillo.

El programa durante el año 1999 no registró colocaciones para la actividad industria, en el año 2000 se colocaron dos créditos por 16 (Diecisiete Millones de Colones), lo que representa el 34% del total a una tasa de interés del 21.5%, financiados a una maquila y una panadería, ubicadas en Barrio Condega y en Los Cerros.

3.5. Programa de Crédito de la competencia para Financiar a la Micro y Pequeña Empresa

Según entrevista efectuada a los analistas, gerentes, y jefes de crédito de los diferentes Bancos Estatales de la zona, Banco de Costa Rica, Banco Crédito Agrícola de Cartago, Banco Popular y Desarrollo Comunal, se logró detectar que de ellos solo el Banco Popular tiene línea de crédito dirigida al sector Micro y Pequeño Empresario con el nombre de Créditos para el Área de Desarrollo.

El Banco de Costa Rica y Crédito Agrícola de Cartago no tienen programas de créditos dirigidos a los micro y pequeños empresarios por considerar de riesgo a este tipo de crédito, además, la tasa de interés cobrada para este tipo de crédito no les genera los ingresos necesarios

para mantener este tipo de programa. Por lo que invierten los recursos a tasas de interés más atractivas para el banco.

3.5.1. Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Actualmente la cartera del Banco Popular para el área de desarrollo es de alrededor de ciento siete operaciones con una colocación aproximada de doscientos millones de colones.

Las actividades que financia el Banco Popular dentro del Área de Desarrollo son las siguientes:

- Capital de Trabajo
- Compra de Mobiliario y equipo
- Inversión (Construcción)

Para todos ellos existen diferentes plazos para atender la obligación definidos de acuerdo con las directrices internas.

- Para Capital de trabajo, 3 años plazo.
- Compra de Equipo, de 4 a 7 años plazo, de acuerdo al tipo de equipo a comprar.

- Inversión (Construcción), con garantía hipotecaria el plazo está entre 7 a 10 años.

Las tasa de interés que ofrece este banco es del 20.5% al 23% anual.

3.5.2. Análisis de la Competencia

Los trámites para este tipo de crédito en el Área de Desarrollo del Banco Popular son iguales a los que se exigen para cualquier otro crédito. Los tiempos de respuesta es aproximadamente de 15 días en montos de tres a treinta millones de colones, y de un mes para montos mayores. Mientras en el Banco Nacional el tiempo de respuesta es de 22 días para todo crédito.

La tasa de interés del programa en el Banco Nacional es inferior a la que tiene el Banco Popular lo que se convierte en una ventaja importante. Además, cuenta con mayor número y monto de colocaciones lo que lo ubica en una mejor posición en el mercado.

Los plazos de crédito del programa en el Banco Nacional son más cortos con respecto a los que ofrece el Banco Popular.

En el Banco Nacional los costos para el cliente son menores a los del Banco Popular ya que el ejecutivo encargado del programa visita a los

clientes en sus respectiva empresa, además le confecciona los flujos de cajas ahorrándole costo y pérdida de tiempo. (Ver cuadro 10)

En el Banco Nacional la tasa de interés es del 21.5% anual es la misma para cualquier actividad sin importar plazo ni monto; en el Banco Popular varia según monto.

3.5.3. Organizaciones NO Gubernamentales (ONG)

Actualmente las organizaciones no gubernamentales que operan en la zona no son significativas para considerarlas competencia fuerte, porque además de que cubren muy poco sus proyectos son muy específicos y dirigidos principalmente a grupos organizados que se dedican a actividades relacionadas con el medio ambiente.

Existen sin embargo otras en el ámbito nacional que podrían incursionar a esta zona, que podrían convertirse en potencial competencia. Se cita como ejemplo a la organización Asociación Costarricense para Organizaciones de Desarrollo (ACORDE), la cual nace como parte de la Coalición de Iniciativas para el Desarrollo (CINDE), que tienen como objetivo ayudar con financiamiento al micro empresario, hoy es una organización independiente, sin fines de lucro, declarada de utilidad pública, que se encarga de seguir con los objetivos iniciales.

Ha abierto créditos a Cooperativas de Ahorro y Crédito, a la Pequeña Empresa, trabaja con fondos propios y recursos provenientes de donaciones y préstamos del Banco Centroamericano de Integración Económica, entre otros.

Su mercado meta está dirigido a Micro y Pequeña Empresa en el área industrial, de comercio y de servicios. Su cartera ha colocado dos mil millones de crédito.

Su misión considera básico brindar un servicio ágil y personalizado, de ahí que su visión se dirige a ubicarla como entidad líder en el financiamiento de la Micro y Pequeña Empresa en Costa Rica.

Su crédito está dirigido para capital de trabajo, crédito para inversión, líneas de crédito revolutivas, descuento de facturas, cartas de crédito, asesoría y auditoría a la micro y pequeña empresa.

Entre los requisitos para operar con ACORDE se establece:

- Ser una empresa que desarrolla actividades productivas en la industria, comercio o servicios
- Tener un mínimo de 2 años de operar en la actividad
- Poseer estados financieros actualizados

- Debe contar con una adecuada estructura organizativa y operativa
- Debe tener un amplio mercado para los productos o servicios
- El crédito solicitado se otorga en un plazo máximo de diez días, a partir del momento en que todos los documentos estén completos.

Las ventajas que hoy tiene la Sucursal del Banco Nacional de Liberia sobre organizaciones como la descrita, es su posicionamiento en la región; sin embargo, se puede notar que por su especialización está mejor organizada para atender este sector, que además de acciones muy específicas en el ramo y con un buen plan de mercadeo, podría convertirse a corto plazo en una importante competencia.

3.5.4. Bancos Privados

Entre los bancos privados consultados se encuentran: Bancrecen, Banco de San José, Banco Cuscatlán los cuales no atienden solicitudes de créditos para estos sectores, por considerarlos de mucho riesgo y de muy baja rentabilidad. Se especializan en financiar actividades de menor riesgo en especial a empresas y personas físicas de solidez demostradas, que les aseguren generar mayores ingresos.

En el caso del Banco Nacional, con este programa está cumpliendo con la política de desarrollo que originó su nacimiento. Es fundamental

destacar en este análisis que el Director Nacional del Programa resta importancia a la competencia, por considerar que en el país la demanda de este tipo de crédito es tan grande que el Banco Nacional no está en condiciones de cubrir. Por el contrario, destaca que es parte de los objetivos fortalecer algunos programas de otras organizaciones que coloquen créditos para ayudar a impulsar el desarrollo nacional..

Paralelo a esta situación, conviene analizar además, otros aspectos relevantes que intervienen en este sistema crediticio, tales como la cobertura y morosidad de los préstamos; asunto al que se referirá el siguiente apartado.

3.6. Cobertura, Morosidad, Crecimiento y Metas de la Cartera del Programa de Crédito para la Micro y Pequeña Empresa

3.6.1 Cobertura de la Cartera

Se establece el Programa Financiero para la Micro y Pequeña Empresa en la Sucursal del Banco Nacional de Liberia, por concentrarse en este cantón la mayoría de las empresas de este tipo existen en la región, además de la concentración poblacional y disponibilidad de espacio físico de la sucursal del Banco Nacional para cubrir los cantones de Bagaces, La Cruz y Carrillo.

3.6.2. Morosidad

Según datos de los registros contables mensuales del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Liberia el total de la cartera se encuentra con una morosidad legal promedio mensual de un 3.41% y una morosidad mayor a 60 días de un 0.13%; sin embargo, en los últimos seis meses se presenta una tendencia de crecimiento de la morosidad legal, superando a más del doble en los últimos tres meses la meta de un 10% mensual. Igual tendencia presenta la mora mayor a 60 días, sin superar el tope establecido en un 3% mensual.

Este problema en las condiciones actuales en que se encuentra el programa (falta de personal, equipo y mecanismos de control) es difícil de manejar. La tendencia es de cuidado; sin embargo, aún en promedio no sobrepasa los parámetros internos máximos establecidos en un 10% del total de la cartera.

La cartera morosa de las actividades para la Micro Empresa se encuentran de la siguiente forma:

Comercio: De estos créditos 95 se encuentran en estado normal (A), 11 en estado judicial (B) y 2 como inactivas (C), atraso mayor de 60 días.

Servicios: 52 clientes se encuentran en estado normal (A) y 5 en estado judicial (B).

Industria: Se encuentra en estado normal la totalidad de la cartera.

La cartera morosa de las actividades de la Pequeña Empresa se encuentran de la siguiente forma:

Comercio: El total de los créditos se encuentran en estado normal.

Servicios: Todos se encuentran en estado normal.

Industria: La totalidad evidencia un estado normal, es decir se encuentran al día en sus pagos

Se observa que los créditos otorgados a la Pequeña Empresa son mejor atendidos, debido a dos razones básicamente, una, son más recientes y la otra, se les da mayor seguimiento por el temor del Ejecutivo del manejo de la actividad por parte de los empresarios.

El cuadro número 4 presenta el estado de morosidad en que se encuentra el programa en la sucursal Liberia.

Cuadro 4
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
MOROSIDAD DE LA CARTERA DEL PROGRAMA
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA SEGÚN SU ESTADO
(Mayo- Diciembre 1999) - (Enero - Julio 2000)

MES	01 Mayo 99 al 31 Diciembre 99		01 Enero al 31 Julio 2000	
	LEGAL	MÁS 60 DIAS	LEGAL	MÁS 60 DIAS
ENERO			1,77%	0,00%
FEBRERO			3,40%	0,06%
MARZO			3,34%	0,63%
ABRIL			2,25%	0,19%
MAYO	0,00%	0,00%	10,43%	0,33%
JUNIO	0,00%	0,00%	16,99%	0,31%
JULIO	0,00%	0,00%	12,41%	0,47%
AGOSTO	0,00%	0,00%		
SETIEMBRE	1,78%	0,00%		
OCTUBRE	4,58%	0,00%		
NOVIEMBRE	1,31%	0,00%		
DICIEMBRE	1,83%	0,00%		
ACUMULADO	9,50%	0,00%	50,59%	1,99%
PROMEDIO	1,19%	0,00%	7,23%	0,28%

FUENTE: Banco Nacional, Sucursal de Liberia

Se puede observar que en el mes de octubre de 1999 aumenta la morosidad en un 4.58%, esto se debe a las condiciones climáticas de la región en esa época. El problema es mayor en el año 2000, donde el incremento de la morosidad legal aumenta considerablemente en los últimos tres meses analizados.

Estrechamente ligado al estado de morosidad, es importante determinar el crecimiento de la cartera, asunto que se tratará seguidamente.

3.6.3. Crecimiento de la cartera

El programa ha evolucionado positivamente desde el año 1999, hacia el año 2000, cabe destacar que las metas establecidas para el primer año se incluyen en el proyecto original, para el segundo fueron determinadas en la sucursal de Liberia y proyectadas para ser más fáciles de alcanzar. A pesar de la ausencia de un plan de mercadeo, el comportamiento del crecimiento de la cartera desde mayo de 1999, hasta el mes de julio de 2000 es muy variable. Esta situación se puede observar en los cuadros 5 y 6.

Cuadro 5
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
CRECIMIENTO DE LA CARTERA SEGUN
CANTIDAD, MONTO, CRECIMIENTO
Y PORCENTAJE DE COLOCACIÓN
(Mayo - Diciembre 1999)

MES	CANTIDAD DE COLCACION	MONTO ¹	%CRECIMIENTO	%COLOCACION
MAYO	7	2,90	-	8,64
JUNIO	15	7,70	4,8	18,52
JULIO	4	4,80	-2,9	4,94
AGOSTO	10	17,10	12,3	12,34
SETIEMBRE	23	26,30	9,2	28,4
OCTUBRE	7	30,10	3,8	8,64
NOVIEMBRE	9	16,50	-13,6	11,11
DICIEMBRE	6	13,60	-2,9	7,41
TOTAL	81	119,00		100

1/ en millones de colones

FUENTE: Banco Nacional Sucursal Liberia.

De acuerdo con lo que refleja el cuadro anterior, la tendencia de crecimiento no ha sido una constante; sin embargo, surge un elemento importante de observar: mientras que en el mes de setiembre de 1999 es mayor la cantidad de créditos con respecto al mes de octubre, en este último es mayor la colocación de recursos económicos. Esto refleja lo

variado que son los montos colocados por mes, lo cual puede incidir en los costos mensuales de operación.

Este fenómeno es difícil de controlar debido a la ausencia de un plan de mercadeo y escaso recurso humano para atender adecuadamente el programa en la Sucursal de Liberia, donde se puedan realizar análisis y proyecciones confiables.

Cuadro 6
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
CRECIMIENTO DE LA CARTERA SEGUN
CANTIDAD, MONTO, CRECIMIENTO
Y PORCENTAJE DE COLOCACIÓN
(Enero - Julio 2000)

MES	CANTIDAD DE COLOCACION	MONTO ¹	%CRECIMIENTO	%COLOCACION
ENERO	8	24	10,4	7,14
FEBRERO	22	66,4	42,4	19,64
MARZO	12	37,5	-28,9	10,71
ABRIL	21	34,5	-3	18,75
MAYO	21	32,4	-2,1	18,75
JUNIO	15	39,8	7,4	13,4
JULIO	13	27,4	-12,4	11,61
TOTAL	112	262		100

1/ en millones de colones

FUENTE: Banco Nacional De Costa Rica, Sucursal Liberia.

Según el cuadro 6 para el año 2000 en los cuatro últimos meses analizados se da la mayor colocación, esto se debe a la maduración que lentamente ha venido alcanzando el programa desde su apertura y la divulgación que han manejado los mismos clientes atendidos.

3.6.4. Metas

El programa de crédito para la micro y pequeña empresa estableció metas en cantidad y montos de colocaciones para los ejecutivos. Para el año 1999 se debían colocar 120 (Ciento Veinte) operaciones y un monto de 400 (Cuatrocientos Millones de Colones); para el periodo 2000 se debían colocar 100 (Cien) créditos y un monto de 300 (Trescientos Millones de Colones).

Cuadro 7
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
CUMPLIMIENTO DE METAS
Mayo - Diciembre 1999
Enero - Julio 2000
(millones de colones)

AÑO	ACUMULADO		PROYECCIÓN		CUMPLIMIENTO		PENDIENTE	
	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto %	Cantidad %	Monto %	Cantidad %
1999	119,00	81	400,00	120	29,75%	67,50%	70,25%	32,50%
2000	262,00	112	300,00	100	87,33%	112%	12,67%	0%

FUENTE: Banco Nacional, Sucursal Liberia.

El cuadro 7 muestra que para el año 1999, las metas propuestas por el Banco Nacional para la Sucursal de Liberia en cantidad de créditos colocados tenían que llegar a los 120 (Ciento Veinte),pero se formalizaron únicamente 81 (Ochenta y Uno) créditos, para un cumplimiento de un 67.5%. En colones la meta esperada era de 400 (Cuatrocientos Millones de Colones), sin embargo, se colocaron aproximadamente 119 (Ciento Diecinueve Millones de Colones), con un cumplimiento de un 29.7%. Lo que demuestra que no se cumplieron las expectativas iniciales del programa por la falta de publicidad agresiva y regionalizada, ya que no se utilizaron los medios de comunicación idóneos para llegar al mercado meta antes de iniciar y durante los primeros meses de funcionamiento.

Otro factor que incidió en el incumplimiento de las metas establecidas, fue la restricción de crédito a las entidades financieras estatales de acuerdo con las políticas económicas gubernamentales.

Para el 2000, la meta establecida por la sucursal de Liberia en número de créditos fue de 100 (Cien), las cual se superó porque se logro colocar 112 (Ciento Doce), para un cumplimiento de 112%. El monto fijado como meta fue de 300 (Trescientos Millones de Colones), a julio de ese mismo año habían colocado 262 (Doscientos Sesenta y Dos Millones de Colones), con un cumplimiento del 87.33%.

En el primer año, el programa estableció metas considerando que trabajaban en la Sucursal de Liberia dos Ejecutivos de Cuentas, sin embargo, no alcanzaron lo proyectado, por diversas razones. Una porque el programa estaba iniciando y no era conocido, otra porque que los ejecutivos constantemente recibían capacitación lo que les impedía estar siempre en sus labores; por último, la carencia de un plan de mercadeo con cobertura nacional y regional.

Para el año 2000 se reducen las metas globales, por consideración a que solo laboraría un Ejecutivo de Cuentas, hasta el mes de julio se estaría por encima de la meta en cantidad de créditos y muy cerca de alcanzar en monto de colones, a pesar de que se reduce el personal y no se dota al existente de suficientes recursos, se logra cumplir porque el programa es más conocido y la demanda es muy grande; no se puede omitir que estas metas son fijadas por las autoridades locales, sin embargo se ajustan a las que ha fijado la Dirección Nacional del programa para cada ejecutivo.

Las consideraciones de la dirección del programa en el ámbito nacional revelan que actualmente se están analizando las metas establecidas en la Sucursal de Liberia, con el fin de ajustarlas a la realidad local, sin embargo, reconoce que lo que se estableció como óptimo a nivel nacional para cada Ejecutivo fue de 113 (Ciento Trece) créditos y 69 (Sesenta y Nueve Millones de Colones).

3.7. Trámites Requeridos para la Formalización del Crédito

3.7.1. Aspectos Generales

La agilidad en los trámites y la simplicidad en los procedimientos es uno de los factores críticos para lograr el éxito del programa destinado a financiar a micro y pequeños empresarios de la región de Liberia, Bagaces, La Cruz y Carrillo. La oportunidad, el tiempo de respuesta y la rapidez para otorgarlos son variables fundamentales, así como el tipo de relación que se establece con los clientes. Además, la recuperación general depende en mayor medida de los procedimientos establecidos y comprendido por las personas que los ejecutan.

Los procesos para ejecutar el programa se definieron bajo el esquema de la división de los macro-procesos de créditos, el cual se citan a continuación:

Entrevista

Esta es la etapa más importante en el estudio del micro y pequeño empresario pues de esta dependerá la relación entre el empresario y el Banco.

El ejecutivo será el responsable de realizar los contactos con los clientes, determinará las necesidades y ofrecerá los productos que las satisfagan. Para ello debe tener en cuenta que no todos los empresarios requieren de crédito, ni lo necesitan todo el tiempo, por cuanto el crédito no resuelve la totalidad de sus problemas. Por lo tanto, deberá ofrecerle otros servicios que vengan a mejorar su situación.

El ejecutivo determina en la empresa las necesidades de crédito mediante la visita personalizada y toma la información que usará para estructurar un análisis realizando un flujo de caja que le permitirá ponderar la capacidad de pago.

3.8. Requisitos Externos para dar Inicio al Trámite de la Solicitud

El ejecutivo de cuenta pedirá los requisitos externos al solicitante, son todos aquellos documentos que deben ser aportados para iniciar el trámite. Estos son :

1. Copia de la cédula de identidad del solicitante y fiadores vigente.
2. Constancias de deudas del Banco Popular y desarrollo Comunal, Banco Crédito Agrícola de Cartago y Banco de Costa Rica, del solicitante y de los fiadores si la garantía de la solicitud de crédito es fiduciaria, o declaración jurada de deudas.

Esto con fin de determinar el nivel de endeudamiento de los involucrados en el crédito, para determinar su capacidad de pago.

Requisitos Específicos

Requisitos que se adjuntan a ciertos tipos de solicitudes dependiendo del tipo de garantía, hipotecaria, prendaria o con títulos valores como certificados de depósitos a plazo o bien cédulas hipotecarias.

1. Copia del plano catastrado.
2. Copia de la escritura de la propiedad.
3. Certificación de estar al día en el pago de servicios municipales y territoriales.
4. Copia del título valor dado en garantía (certificado de depósito a plazo).
5. Copia de la cédula hipotecaria.
6. Certificación del Registro General de Prendas.
7. Certificación del Registro de la Propiedad de que el vehículo está inscrito.

Solicitud

Para los efectos del trámite de la solicitud, el solicitante debe presentar los requisitos complementarios en la oficina respectiva, o el mismo ejecutivo los retirará en el propio local del solicitante. Los internos los deberá completar el ejecutivo dentro del Banco, documentos necesarios que permitirán la confección del expediente del cliente incluyendo la redacción del informe técnico.

El ejecutivo llenará la hoja de solicitud de crédito y procurará obtener el mayor número de referencias posibles del cliente, sin comprometer la confianza de este último.

Es requisito indispensable que el ejecutivo le señale al cliente la necesidad de que realice el pago de la comisión sobre avalúos e inspecciones.

Trámites Internos

Después de haber llenado la solicitud y de confeccionar el expediente del crédito se procede a completar los requisitos internos, los cuales se completan en un tiempo aproximado de 24 horas, que debe adjuntar el Banco al expediente del crédito:

Estudio de Bienes

El estudio de bienes requiere certificación del Registro de la Propiedad en el que se indican las características de los bienes de las personas involucradas en el crédito, con el fin de verificar si los involucrados en el crédito tienen bienes, que no existan irregularidades, y que le den solidez en el análisis.

Estudios de Fincas

La certificación del Registro de la Propiedad indica las características específicas del bien inmueble (Propietario, medidas inscritas, localización geográfica, linderos, anotaciones y gravámenes); la presentación de este documento es requisito indispensable para la confección del avalúo.

Estudios de Códigos

Este documento que se obtiene del sistema de crédito (SICRE) tiene como fin obtener un historial de deudores y fiadores, sean estas personas físicas o jurídicas, independientemente de que sus operaciones estén vigentes o canceladas.

Cabe destacar que los códigos son una llamada de atención para el funcionario que está tramitando una solicitud de crédito, le indica que

debe investigar las causas del mismo y determinar si es limitante para otorgar el crédito.

Tipos de Códigos	Acción que Origina el Código
1	Mala atención al crédito
2	Hizo al Banco Incurrir en pérdidas.
3	Operaciones pasadas a cobro judicial
4	Mal manejo de cuentas corrientes
5	Estafa
6	Operación cancelada por el fiador
7	Dispuso de la garantía
8	Remate de la garantía
9	Incumplimiento del plan de inversión
10	Adecuaciones

Para mayor claridad de estos aspectos se define cada uno de estos elementos a continuación.

Mala atención del crédito: Se refiere a operaciones que estuvieron incluidas en los códigos 2 y ó 3 y que en la actualidad presentan una condición normal.

Hizo al Banco incurrir en pérdidas: Cuando al cobrar por la vía judicial operaciones o créditos en cuentas corrientes, las sumas recuperadas no

alcanzan para cubrir en su totalidad las costas, intereses y el saldo al cobro y para liquidar la operación se debe cargar a reserva de préstamos o a pérdidas el saldo. Incluye fiadores.

Operaciones pasadas a cobro judicial: En esta codificación se registran todos los deudores y fiadores cuyas operaciones han sido pasadas a cobro judicial, sin llegar a ser canceladas por esa vía.

Mal manejo de cuenta corriente: Se registran clientes cuentacorrentistas que en forma reiterada han girado cheques sin respaldo (cheques sin fondos), aún cuando no se haya llegado al cierre de la cuenta corriente.

Estafa: La estafa en perjuicio del Banco puede darse mediante la falsificación de firmas en cheques, endosos, falsificaciones de cheques, letras, giros u otros documentos que el Banco hiciere efectivos o que en alguna u otra forma le causaren perjuicio.

Operaciones canceladas por el fiador: Aquí se incluirán los deudores que abandonaron su obligación y la misma fue atendida hasta la cancelación total por los fiadores. Caso de que una operación tenga varios fiadores y alguno de ellos no interviniera en el arreglo, deberá ser incluido en la lista de códigos.

Dispuso de la garantía: En este código deben incluirse todos aquellos deudores que han dispuesto de las garantías reales de sus operaciones, con perjuicio para el Banco y aquellos que aún cuando a requerimiento del mismo, hubieren sustituido la garantía o cancelado el crédito, luego de un proceso de cobro.

Remate de la garantía: Se refiere a las operaciones cuyos saldos se recuperen totalmente mediante el cobro judicial, sean embargos de salarios o bienes y su posterior remate sin que deje pérdidas al Banco.

Incumplimiento del plan de inversión: Son incluidos aquí todos los deudores que incumplen los planes de inversión propuestos y aprobados por el Banco en sus operaciones de crédito; es decir, cuando los deudores han desviado el producto de una obligación sin el consentimiento del Banco y sin explicación satisfactoria alguna, aún cuando por esto el Banco no haya sido perjudicado.

Adecuación: En esta codificación deberán incluirse todos los clientes que para normalizar su situación crediticia con el Banco se acojan a cualquier clase de adecuación, sea por leyes especiales o mediante crédito aprobados por convenir a los intereses del mismo Banco, independiente de la vía por la que concedió.

Estudio de Operaciones

Estudios que se imprimen del sistema de crédito (SICRE), sobre operaciones tanto del deudor como de los fiadores que tengan con el Banco Nacional.

Avalúo

Este es realizado por el jefe de crédito de la sucursal en el que le asigna un valor a un bien inmueble o mueble, dados en garantía a través de hipotecas, prendas, o bien cédulas hipotecarias.

3.9. Análisis Técnico y Financiero de las Solicitudes de Créditos

Esta etapa conlleva la revisión de toda la información suministrada por el cliente y recolectada por el ejecutivo. En primera instancia se debe ingresar la información al sistema de crédito (SICRE) obteniendo los informes confidenciales de lista de códigos y los estudios de bienes o fincas según el caso.

Con la información financiera, el ejecutivo establece el flujo de caja de la micro o pequeña empresa, realiza el análisis técnico y define la viabilidad del crédito. En caso necesario, deberá realizar el avalúo y lo consigna en el formulario respectivo.

El ejecutivo de ventas en su análisis de crédito, en las conclusiones y recomendaciones debe dejar claro si recomienda o no el crédito, para que el órgano resolutor tome la decisión de aprobar o rechazar la solicitud de crédito.

La carátula es el documento que contiene los principales aspectos necesarios que se deben requerir para el otorgamiento de un crédito como: análisis de capacidad de pago de los involucrados en el crédito, análisis de las garantías y de la condición moral del cliente, además de estos datos deben incluir el informe técnico.

Este análisis se convierte en una guía para el formalizador al indicarle en qué condiciones debe formalizarse el crédito.

Contiene la siguiente información:

- Número de solicitud
- Fecha
- Nombre del solicitante
- Número de identificación
- Dirección exacta del domicilio
- Teléfono, apartado y fax
- Breve reseña de la actividad del solicitante
- Plazo del crédito

- Tasa de Interés
- Comisiones
- Forma de entrega de los fondos
- Plan de inversión
- Garantías
- Otros

Aprobación

La aprobación se realizara conforme lo establece la Matriz de Aprobación, para lo cual el ejecutivo deberá presentar el expediente con su criterio y recomendaciones para que el Jefe de crédito y el Gerente lo resuelvan.

La vigencia de los acuerdos será de un período de tres meses. Vencido este plazo, para efectos de alguna gestión que presente el solicitante, deberá actualizar el expediente, y se elevará al órgano resolutor como si fuera un nuevo planteamiento.

Es costumbre en las sucursales que el órgano resolutor firme en la carátula del crédito la aprobación del mismo, pasándolo luego al formalizador de crédito. En la mayoría de los casos el ejecutivo de ventas se convierte también en un formalizador más.

Si la solicitud aprobada lleva garantía hipotecaria o prendaria el encargado del departamento de crédito le asignará un abogado para que constituya el documento respectivo.

Formalización

La formalización se sustenta en la estructura propia de la oficina, procurando que la misma se realice en un plazo máximo de cuatro días, en el caso de hipotecas y de dos para otro tipo de garantía.

El giro de los fondos se realizará de acuerdo con las necesidades de la inversión. Utilizando preferentemente una cuenta electrónica para el depósito de los fondos autorizados, de acuerdo con el plan de inversión y debidamente aprobados por el ejecutivo, o por el Jefe de Crédito de la Sucursal de Liberia con la autorización del Gerente.

Esta es la última etapa del trámite de crédito en la que se firma una serie de documentos, entre ellos el comprobante de constitución del crédito y los documentos legales.

Se cobra la otra parte de la comisión y un mes de intereses por anticipado, entregando al cliente la suma prestada menos los rebajos por intereses y comisiones por concepto de gastos administrativos.

Aspectos Generales en la Formalización

Aprobado el crédito, el expediente es remitido al formalizador, quien procede a revisarlo, a de terminar la documentación por utilizar de acuerdo con el tipo de garantía.

Cuando la garantía es solamente fiduciaria se procede de la siguiente manera:

- Revisión del expediente: tipo de interés, cuota, clasificación del crédito, forma de entrega, comisiones, entre otros.
- Cédulas vigentes
- Operaciones al día
- Verificar si existen pendientes
- Confección del pagaré
- Confección del contrato mercantil

Cuando la garantía es solamente hipotecaria el procedimiento se hace de la siguiente manera:

- Revisión del expediente: Tipo de interés cuota, clasificación del crédito, comisión, entre otros

- Cédulas vigentes
- Operaciones al día
- Verificar si existen pendientes
- Avalúo
- Consentimiento del gravamen
- Revisar los aspectos básicos de aprobación transcritos en la escritura hipotecaria
- En caso de que haya errores u omisiones el notario los debe corregir.
- Revisar el detalle de los gastos y honorarios (firma del notario y sello)
- Póliza
- Visto bueno del notario para formalizar

Cuando la garantía es solamente con certificado de depósito a plazo:

- Revisión del expediente: Tipo de Interés, cuota, clasificación del crédito, comisión, entre otros.
- Cédula de identidad vigente
- Operaciones al día

- Verificar si existen pendientes
- Recibir los certificados con el endoso respectivo
- Entregar al cliente un recibo por los certificados
- Confección del contrato mercantil
- Autorización por parte del cliente para la renovación de los certificados

Seguimiento y Cobro

Dentro de esta etapa de crédito destinados a los micro y pequeños empresarios de la zona, el seguimiento y el cobro revisten una gran importancia por las características de esta clientela y de lo flexible de las garantías. Esta labor debe ser intensiva, firme y muy estricta. Es importante en esta etapa hacerle ver al cliente la conveniencia de atender puntualmente su obligación y construir un historial de buen pagador que le garantice el continuo acceso al crédito y de otros servicios del Banco Nacional.

El ejecutivo es el responsable del seguimiento y el cobro, para lo que debe utilizar procesos estandarizados, sentido común y criterios apropiados. También debe vigilar que el deudor invierta los recursos de acuerdo con

el plan de inversión establecido en el contrato de crédito, con objeto de obtener los resultados que se estimaron en el flujo de caja y así asegurarse el pago de la obligación. Para ello debe establecer planes de visitas periódicas que le permitan constatar que el deudor realizó la inversión satisfactoriamente.

Con respecto al cobro, el ejecutivo debe cumplir con las siguientes tres etapas:

Cobro Preventivo: Es un aviso anticipado, recordando al deudor que debe realizar el pago y la conveniencia de pagar puntualmente; para esto, el ejecutivo puede enviar el aviso por correo o verbalmente, llama al cliente para recordarle su fecha de pago.

Cobro Administrativo: Del primer día a los quince días siguientes de atraso se debe enviar el segundo aviso de cobro o realizarle la visita de cobro al cliente.

Cobro judicial: Cuando el atraso se mantiene por treinta días a pesar de haberse enviado los avisos, las llamadas y la visita, el préstamo se envía a cobro judicial, previo a dicha acción se le debe comunicar al fiador o los fiadores.

El cobro debe efectuarse de forma amigable para determinar la situación real del deudor. Si el atraso se debe a situaciones fuera del control del deudor, previo al envío a cobro judicial, se deben agotar todos los medios bancarios para buscarle solución al problema que beneficien a ambas partes.

3.10. Análisis FODA para el Programa Crediticio

3.10.1 Fortalezas

El programa de servicios financieros para brindarle crédito a los micro y pequeños empresarios de Liberia y cantones aledaños, del Banco Nacional, Sucursal Liberia, cuenta con las siguientes ventajas que fortalecen el programa:

1. Trayectoria del Banco Nacional en el financiamiento de créditos para los pequeños productores del país.
2. Estructura física con la que cuenta el Banco Nacional en Liberia.
3. Imagen del Banco Nacional para vender el producto.
4. El Banco Nacional, Sucursal Liberia cuenta con personal altamente capacitado en distintos campos, especialmente en el área de crédito.
5. El Banco cuenta con tecnología avanzada.

6. Tasas de interés y comisiones preferenciales.
7. Facilidades y bajos costos para el cliente, ya que el ejecutivo del programa realiza las visitas y los estudios financieros de las solicitudes planteadas.
8. El programa es flexible al solicitar las garantías.
9. Simplificación de requisitos.

3.10.2. Oportunidades

Las siguientes son oportunidades que tiene el programa de crédito para financiar a micro y pequeños empresarios de la zona de Liberia y cantones aledaños. Tales oportunidades son de suma importancia para mantener y desarrollar el programa en la región, entre estos se citan:

- Poco desarrollo de la competencia, en la región de Liberia. Las Instituciones Bancarias que tienen líneas de créditos dirigidas a los micros y pequeños empresarios; aparte del Banco Nacional, son el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como otras ONG con poca expansión. Las cuales le permiten una mayor demanda y mayor crecimiento de la cartera.

- El crecimiento acelerado del comercio y servicios que se está generando en la ciudad de Liberia. Esto le permite al banco una mayor captación de dicho sector, ahorrando costos al no tener que desplazar al ejecutivo a largas distancias, para vender otros productos a los clientes.
- Programas gubernamentales para el desarrollo de la pequeña empresa turística. Es una oportunidad que tiene el banco para hacer uso de su amplia experiencia, estructura y contar con los recursos para cubrir ese sector tan amplio.
- Desarrollo de la actividad turística en Guanacaste.

3.10.3. Debilidades.

El programa enfrenta una serie de debilidades que lo pueden llegar a poner en peligro su ejecución; sobre todo, si se da un incremento agresivo de la competencia.

- Los plazos establecidos no siempre se ajustan a los planes de inversión propuestos por los clientes.
- No se cuenta con suficiente recurso humano para cubrir la demanda.

- El único funcionario dedicado a este programa está sobrecargado, según las funciones que debe cumplir y su disponibilidad de tiempo para atenderlas.
- La flexibilidad en la presentación de garantías podría poner en alto riesgo algunos créditos.
- El tiempo actual de respuesta es de 22 días a un mes, el cual no se ajusta a las necesidades de los clientes.
- No se cuenta con un buen plan de mercadeo.
- Falta de recurso técnico.
- En la planta física no existe ninguna identificación que guíe a los clientes.
- No cuenta con una oficina que se ajuste a las necesidades del ejecutivo y a la atención de los clientes.
- Incremento de la mora en los últimos meses.

3.10.4. Amenazas.

Algunas de las amenazas identificadas son:

- Políticas crediticias indefinidas por parte de las autoridades superiores.
- Carencia de otros incentivos para la Micro y Pequeña Empresa por parte de los entes competentes.
- Falta de capacitación a los empresarios.
- La globalización (El micro y pequeño empresario no cuentan con tecnología adecuada para enfrentar las grandes empresas que se establecen en el país)
- Tratados de Libre Comercio (El ingreso de productos libres de impuestos de otros países con costos de producción más bajos, afecta negativamente al productor nacional.)
- Falta de un Sistema de Información acorde con el programa, que cubra aspectos estratégicos, operativos y de control.

3.11. Mercadeo

Actualmente en la Sucursal de Liberia, el programa no cuenta con un plan de mercadeo establecido y a nivel nacional es muy escaso. La forma local de promocionarse es mediante plegables y volantes confeccionados y repartidos por el mismo Ejecutivo de Cuentas.

No han incurrido en los medios de publicidad de la región. En el ámbito interno no existe ningún medio de divulgación como afiches u otros documentos informativos, la expansión se ha generado por los mismos clientes, al transmitirlo a otros.

La divulgación del programa a nivel Nacional no penetra en los sectores que se pretende cubrir en la zona rural.

3.12. Costos del Programa

Los costos del programa fueron suministrados por el Banco Nacional, de acuerdo con su propio sistema de cálculo, donde lo único que varía de un ejecutivo a otro, de diferentes sucursales, son los ingresos, lo demás se mantiene igual.

Los rubros considerados por el banco para hacer el cálculo de los costos son insuficientes para clasificar cual es el verdadero costo de operar en la Sucursal de Liberia, según datos del cuadro 8.

Cuadro 8
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
COSTOS OPERATIVOS DEL PROGRAMA
Mayo 1999 - Julio 2000
Colones

DESCRIPCIÓN	MONTO
COSTOS FIJOS ANUALES	
SALARIO EJECUTIVO CATEGORÍA T2	2.437.464,38
COSTOS VARIABLES ANUALES	
EQUIPO	665.674,44
CAPACITACIÓN	20.512,82
OTRO RECURSO HUMANO	898.251,46
Total Costos	4.119.903,31

FUENTE: Banco Nacional, Sucursal Liberia.

Se puede notar en el cuadro anterior faltaron criterios para analizar los verdaderos costo del programa. Por ejemplo no se incluyen costos de electricidad, seguridad, limpieza, servicio telefónico, viáticos, combustible, entre otros. De ahí la importancia de retomar estos datos para el planteamiento de una propuesta, cual se expondrá luego de las conclusiones y recomendaciones que se presentan a continuación; en el próximo capítulo.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones y Recomendaciones

Después de ordenar y analizar la información obtenida sobre el Programa de Crédito para la Micro y Pequeña Empresa del Banco Nacional, Sucursal Liberia, se llega a una serie de conclusiones que permitirán hacer una propuesta más clara y acorde con la realidad económica de ese sector y con las condiciones actuales de este programa.

Antes de iniciar es necesario puntualizar el limitado interés de la banca formal por atender este sector. No se dedican de manera significativa a cubrir las necesidades de ahorro y crédito de los Micro y Pequeños empresarios.

1) El Banco Nacional tiene ventajas competitivas con respecto a otras instituciones financieras, para ejecutar eficiente y eficazmente un programa de servicios para la micro y pequeña empresa, tanto en la infraestructura como en la experiencia en el manejo del crédito y otros productos bancarios.

Los resultados de las utilidades, expuestos en el cuadro número ocho de costos que presenta el Banco Nacional, refleja que esta entidad debería interesarse más por dirigir mayores recursos a la cobertura y otros

estímulos adicionales, como capacitación y asistencia técnica al sector de la Micro y Pequeña Empresa.

Por tanto, es necesario que el Banco Nacional abra el espacio suficiente para llegar al sector en mención. Para poder llegar al sector se deben reconocer las peculiaridades de la Micro y Pequeña Empresa y definir políticas claras, dotando de los recursos humanos y logísticos suficientes a las oficinas que atienden el programa.

2) Actualmente el resto de la banca estatal y privada no representa una competencia significativa, porque atiende insuficientemente al sector de la Micro y Pequeña Empresa; sin embargo, el Banco Popular ya ha incursionado en el mercado en condiciones similares. Con mayor especialización y más atención al sector, localmente se estaría convirtiendo en un competidor fuerte. Por otra parte, no se puede dejar de lado las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que pronto podrían convertirse en entes especializados que absorban la mayor parte de necesidades del sector. Las autoridades bancarias no muestran mayor interés en el posicionamiento que han logrado estos entes, por considerar que la demanda es lo suficientemente amplia para operar satisfactoriamente, aún con las diferentes entidades financieras que se instalaran en la zona de influencia de este estudio.

Se considera importante la operación efectiva que realice el programa del Banco Nacional Sucursal Liberia, para el posicionamiento que logre a corto y mediano plazo, para contrarrestar las políticas blandas y atención especializada que ofrecen las ONG.

En este sentido se tiene que poner especial cuidado a este factor para aumentar y mantener la cobertura que beneficie a los Micro y Pequeños Empresarios, para generar utilidades necesarias que le permitan operar con eficiencia, atendiendo los principios para los que fue creado el Banco Nacional.

3) El programa presenta debilidades de control interno, carece de un sistema de información que permita el uso racional de los recursos y manejo adecuado de la cartera.

Para tener un mayor control se recomienda que el programa cuente con un Sistema de Información independiente que refleje la situación del programa en el ámbito local, que permita un seguimiento, control y evaluación constante, que indique la cobertura y la sostenibilidad, independientemente de otras sucursales, para que las medidas correctivas que se requieran, se ajusten a la realidad de la Sucursal de Liberia.

4) Se nota un aumento significativo en la morosidad, por ejemplo en el mes de junio del 2000 la morosidad es de un 16.99% y para julio de ese mismo año llegó a ser de un 12.41%, que difiere de las metas proyectadas. Muchos de los factores que se analizan antes de otorgar un crédito se hace mediante mecanismos que atienden más a prácticas subjetivas que a verdaderos análisis del solicitante.

Lo anterior exige la necesidad de establecer requisitos y parámetros de clasificación, que permitan hacer los análisis más objetivos, pero sin dejar de reconocer el distinto perfil de riesgo de la Micro y Pequeña Empresa, así como un seguimiento a la formación empresarial de estos usuarios del crédito, utilizando herramientas de capacitación como las que brinda el sector estatal como el Instituto nacional de Aprendizaje (I.N.A.), las Universidades estatales por ejemplo, mediante convenios de cooperación. El banco también debe asumir un rol mucho más activo al facilitar capacitación y asistencia técnica a ese sector.

5) La rigidez en el sistema de pago de los créditos incide en la morosidad, porque actualmente no es posible hacer ajustes que se adapten a algunas actividades financiadas.

Para algunas actividades se recomienda hacer un análisis que se ajuste al desarrollo de las mismas, con ella se logra que los ingresos de los

recursos generados le permitan al usuario hacerle frente a sus obligaciones a plazos adecuado y oportunos, sin caer en estado de morosidad.

6) Los plazos del programa no se adaptan a las necesidades reales de inversión de los clientes, al no otorgar créditos con plazos mayores a 5 años, tiempo apropiado para inversiones que no se recuperan en el tiempo que establece el programa. Por ejemplo, existen clientes que para poder desarrollar su actividad tienen que adquirir un lote, construir y comprar mobiliario y equipo, etc. Para poder recuperar dichas inversiones el plazo debe ser mayor de los 5 años establecidos por el programa.

Para mayor ilustración véase el siguiente cuadro número 9

Cuadro 9
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
CONDICIONES DE LOS PRESTAMOS

CARACTERISTICAS	MICRO EMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA
MONTO MÁXIMO CRÉDITO	\$37.500	\$125.000
PLAZOS OPERACIÓN	HASTA 18 MESES	HASTA 18 MESES
PLAZOS INVERSIÓN	HASTA 5 AÑOS	HASTA 5 AÑOS
MONEDA	COLONES	COLONES
TASA DE INTERÉS	COMPETITIVA	COMPETITIVA
ACTIVIDADES	INDUSTRIA, COMERCIO, SERVICIOS Y ARTESANÍA	INDUSTRIA, COMERCIO SERVICIOS Y ARTESANÍA

FUENTE: BANCO NACIONAL, SUCURSAL LIBERIA.

De acuerdo con estos datos, es recomendable realizar ajustes en los plazos establecidos en el programa para los créditos de inversión que permitan mayor flexibilidad para establecer los plazos acordes con el tipo de inversión. Esto permitirá que los clientes puedan cumplir oportunamente con las formas de pago previamente establecidas.

7) El programa dirigido a los micro y pequeños empresarios para la región de Liberia, no cuenta con un plan de mercadeo por parte del Banco Nacional. Únicamente contaron con afiches como medio de publicidad, los que no llegaron a la población meta, por la forma como se

distribuyeron, lo que ha limitado el acceso al crédito de este sector empresarial.

Es necesario elaborar un plan de mercadeo para llegar a la población meta establecida para la zona de Liberia y alrededores.

8) Los servicios de crédito deben ser eficientes y auto sostenibles para asegurar la permanencia de los clientes; en ese sentido, los usuarios de este programa cuando presentan solicitudes por montos relativamente pequeños, se les sigue el mismo proceso de trámite y formalización que los demás créditos presentados con montos significativos.

Ante tal situación es preciso establecer normas y requisitos más flexibles para créditos cuyo monto no exceda cierta cifra, tanto en lo relativo al tipo de documentación que se le exige al solicitante como en los criterios para clasificar. Además, los procesos deben ser oportunos, ágiles y un servicio a la menor distancia posible de la empresa.

9) Se requiere mayor atención a la falta de recurso humano y logístico con que cuenta esta oficina, ya que solo existe un funcionario que realiza visitas para captar clientes, cobrar, seguimiento de control, confeccionar los expedientes y realizar los respectivos análisis financieros, es por lo anterior que sin el soporte técnico que proporciona la sección de crédito de la sucursal, al ejecutivo de cuenta, le sería imposible ejecutar las

funciones que le exige el programa, lo cual afecta el tiempo de respuesta pretendido.

Para resultados óptimos en esta clase de programas se recomienda personal profesional y con vocación de servicio. Pero más importante es aún el respaldo de la calidad y cantidad suficiente de recurso humano, así como la tecnología apropiada.

10) La oficina del programa, donde se atiende al público no está rotulado ni cuenta con los requerimientos mínimos que se necesitan para la comodidad del cliente.

Se recomienda reestructurar la oficina, para que el usuario sienta privacidad y comodidad a la hora de la entrevista o al realizar cualquier otro trámite. Asimismo es necesario rotularla para que se identifique fácilmente.

11) Los créditos otorgados por el programa se han concentrado en el casco urbano, marginando las zonas más alejadas. La falta de personal y transporte hacen que el ejecutivo no pueda atender las zonas alejadas a la sucursal.

Es recomendable buscar una mejor distribución de clientes, para cubrir toda la zona de influencia; para esto, al ejecutivo se le debe dar mayor

apoyo en viáticos, equipo (computadora personal) y transporte, por parte de las autoridades administrativas, de esta manera se lograría un desarrollo más equilibrado para toda la región.

12) El programa aplicado a la sucursal de Liberia carece de autonomía en la toma de decisiones, lo que limita las actividades por financiar de acuerdo con el entorno económico de la zona donde opera. Por ejemplo, el programa no financia las diferentes actividades turísticas de la zona.

Es preciso realizar una revisión de las actividades que se están financiando. Liberia, por su ubicación, el movimiento económico está influenciado por el dinamismo turístico, por lo que se requiere que los micro y pequeños empresarios dedicados a esta actividad, tengan acceso a los servicios que ofrece el programa. Igualmente la pesca artesanal, de la cual hoy día dependen varias familias y no cuentan con suficientes recursos para operar, tampoco tienen posibilidad de acudir a créditos financiados por este programa.

Luego de exponer las conclusiones y recomendaciones en las que se visualiza lo real y lo deseable del programa, en el siguiente capítulo se plantea la propuesta.

Debe aclararse que ésta surge como producto de los resultados obtenidos en este estudio.

CAPITULO V

PROPUESTA PARA INCREMENTAR LA COLOCACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS A LOS MICRO Y PEQUEÑOS EMPRESARIOS

5.1. Introducción

El Programa de crédito para los micro y pequeños empresarios que tiene actualmente el Banco Nacional Sucursal Liberia cuenta con 193 (Ciento Noventa y Tres) operaciones por un monto de 381 (Trescientos Ochenta y Un Millones de Colones), al treinta y uno de julio del año 2000.

Las actividades financiadas por el programa a la fecha corresponden al Comercio, Servicio e industria.

De estas tres actividades la de mayor demanda es el comercio con 109 (Ciento Nueve) operaciones por un monto de 182 (Ciento Ochenta y Dos Millones de Colones), luego la actividad de servicios con 62 (Sesenta y Dos) operaciones por un monto de 144 (Ciento Cuarenta y Cuatro Millones de Colones); y por último, la industria con 22 (Veintidós) operaciones con un monto de 55 (Cincuenta y Cinco Millones de Colones).

Se considera que el programa debe hacer un esfuerzo mayor para aumentar las colocaciones por lo que se propone el siguiente plan de mercadeo que es uno de los puntos débiles del programa. En este sentido se orienta la propuesta que se presenta.

5.2. Formulación del Plan de Mercadeo.

5.2.1. Misión del Programa de Micro y Pequeña Empresa del Banco Nacional Sucursal Liberia.

El programa de servicios financieros para la micro y pequeña empresa es un programa de prestación de servicios financieros dirigido a segmentos no atendidos en forma parcial que propicia el mejoramiento económico y social de los micro y pequeños empresarios.

5.2.2. Visión del Programa Micro y Pequeña Empresa del Banco Nacional.

El programa promueve la movilización de recursos financieros, con el fin de mejorar la capitalización de las diferentes unidades productivas del cantón de Liberia y de otros aledaños.

Los servicios del programa se prestarán en forma eficaz, eficiente y oportuna con base en las necesidades financieras de hombres y mujeres propietarios de las micro o pequeñas empresas dedicadas a actividades de servicios, comercio e industria.

5.3. Supuestos

El plan de mercadeo se sustenta en los siguientes supuestos.

1. Incrementa las colocaciones a 324 (Trescientas Veinticuatro) operaciones anuales.
2. Posibilidad de contar con tres ejecutivos.
3. Reestructuración de la oficina.
4. Financiamiento de nuevas actividades de acuerdo con las necesidades de la zona.
5. Tasa de interés del 21.5% anual.
6. Porcentaje de inflación de un 12% anual.

5.4. Objetivos y metas

- Lograr un posicionamiento en el mercado meta.
- Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes de crédito.
- Mantener el liderazgo con créditos dirigidos al desarrollo de los micros y pequeños empresarios.

5.5. Estrategias y Tácticas

Estrategias

Diseñar una imagen del programa que fortalezca el posicionamiento en el mercado de los micro y pequeños empresarios.

Tácticas

Confeccionar brochures promocionando y describiendo las características del programa.

- Carteles alusivos al programa y a las actividades por financiar.
- Afiches que describan el programa para ser repartidos o colocados en lugares estratégicos.
- Rotulación de la oficina ubicar a los usuarios.
- Visitas a cámaras o asociaciones que tengan como asociados a micros y pequeños empresarios.

5.6. Mezcla Básica de Mercadotecnia

La mezcla de mercadotecnia es aquella mezcla de las estrategias de precio, producto, plaza, promoción y publicidad.

5.6.1. Producto

Descripción

Es un programa de servicios financieros, dirigido especialmente a los micros y pequeños empresarios y empresarias a nivel nacional, que se realiza mediante la atención directa o por medio de alianzas con instituciones y organizaciones. Con este programa se procura mejorar el acceso a los servicios financieros, de un amplio sector de la población que no ha sido atendido satisfactoriamente por el sistema financiero formal.

Montos Máximos de Préstamo

Después de un análisis financiero del solicitante, se ubica en el sector y se establece el monto de acuerdo con su capacidad de pago.

Montos Máximos

Micro Empresas: hasta \$37,500

Pequeña Empresa: hasta \$125,000

Sumas equivalentes en colones al tipo de cambio del momento.

Modalidad de Crédito:

Crédito Convencional, para el financiamiento de proyectos específicos de corto y mediano plazo.

Crédito Rotativo, mediante líneas de crédito para constituir subpréstamos de capital de trabajo o inversión a los clientes que tengan más de un año de experiencia en el manejo de crédito con en el Banco Nacional con atención puntual de sus obligaciones.

Plazos Máximos

Los plazos máximos establecidos para la Micro y Pequeña Empresa son:

Capital de Trabajo

Hasta 18 meses (crédito convencional y crédito rotativo).

Inversión

El plazo máximo para inversión es de hasta 5 años.

Período de Gracia

Para la Micro empresa, se establece como máximo tres meses para el período de gracia.

Para la Pequeña Empresa el plazo máximo como período de gracia es de seis meses.

Garantías

En garantías fiduciarias los fiadores pueden ser asalariados o tener capacidad de pago parcial en relación con el monto total de la deuda, siempre y cuando el total de fiadores cubra el 100%. En el documento de constitución deben aparecer que son fianzas solidarias.

Las prendas pueden tener responsabilidad parcial siempre y cuando entre todas se alcance el 100% de la cobertura del crédito.

Desembolsos

Los desembolsos se giran de acuerdo con el tipo de préstamo y el plan de inversión.

Reintegro

La modalidad del reintegro se plantea de acuerdo con los ingresos, preferentemente mediante abonos mensuales o trimestrales, fijos o crecientes, más intereses.

5.6.2. Plaza

Punto de Venta

Como estrategia de venta el Programa de Servicios Financieros para la Micro y Pequeña Empresa funciona en la oficina del Banco Nacional de Costa Rica, sucursal Liberia, por ser el punto equidistante de la zona, lo que se busca es una mejor ubicación para facilidad del cliente. Junto a este punto de venta se ofrece el servicio en forma directa, ir al cliente, a través de los Ejecutivos de Cuenta que se desplazan por el área de influencia.

Un aspecto importante de este planteamiento es el uso de un eficiente Sistema de Información, que permita consignar el perfil de los clientes y de potenciales demandantes. Al conocer exactamente sus necesidades se puede confeccionar un paquete más satisfactorio para ellos, además, facilitaría al banco brindar un mejor seguimiento a cada caso.

El horario de atención al público será igual al que actualmente presta la sucursal del Banco Nacional en Liberia de 8:30 a.m. a 3:45 p.m. La oficina se ubicará en un lugar estratégico dentro del edificio, con la rotulación necesaria, que permita la identificación inmediata por parte de los clientes, además de múltiples atenciones como: café, agua, asientos cómodos, entre otros. Debe tenerse en cuenta que la atención personal a

los clientes, la agilidad en los trámites, así como la prestación de todos los servicios financieros que actualmente ofrece el Banco Nacional, son aspectos relevantes que se han considerado como parte de la asistencia que ofrecerá esta oficina para ser coherentes con el mercado meta.

5.6.3. Precio

Accesibilidad y Competitividad

La tasa vigente a la formalización según comunicación oficial de la Dirección Corporativa de Finanzas, es de un 21.5% ajustable periódicamente. Estos préstamos tendrán una comisión para trámite y formalización del 1% no negociable, pagadero por una sola vez y se calculará sobre el total del préstamo solicitado.

Estas condiciones son más favorables que el de la competencia, ya que mejora el acceso al producto. Como referencia se cita el precio que ofrece el Banco Popular; este cobra una tasa de interés que oscila entre el 20.5% y el 23%, dependiendo del monto solicitado; para trámite de formalización se cobra una comisión del 2% sobre el monto solicitado; los honorarios para constituir una hipoteca son fijos por un monto de cincuenta mil colones; además de un 0.5% sobre el monto para un fondo de ahorro.

En la propuesta que se plantea habría mejor opción en el programa del Banco Nacional, el siguiente cuadro número 10 presenta la información de costos en que incurre el solicitante en cada uno de los bancos al formalizar un crédito, tomando como base un monto de dos millones de colones.

Cuadro 10
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
GASTOS DE FORMALIZACION CREDITOS
BANCO NACIONAL-BANCO POPULAR
Colones

DESCRIPCIÓN	BANCO NACIONAL		BANCO POPULAR	
	HIPOTECARIO	FIDUCIARIO	HIPOTECARIO	FIDUCIARIO
COMISIÓN	20.000,00	20.000,00	40.000,00	40.000,00
AVALÚO	6.000,00	0,00	9.000,00	0,00
KILOMETRAJE	8.963,00	0,00	6.000,00	0,00
ESTUDIO DE BIENES	500,00	500,00	750,00	750,00
ESTUDIO DE CÓDIGOS	500,00	500,00	0,00	0,00
ESTUDIO DE DEUDA	2.600,00	5.200,00	4.100,00	8.200,00
GASTOS LEGALES	46.640,00	0,00	50.000,00	0,00
INTERESES ANTICIPADOS	34.986,30	34.640,00	0,00	0,00
ESTUDIO FINANCIERO	0,00	0,00	30.000,00	30.000,00
AHORRO	3.000,00	3.000,00	10.000,00	10.000,00
TOTAL	123.189,30	63.840,00	149.850,00	88.950,00

FUENTE: Banco Nacional, sucursal Liberia / Banco Popular, Liberia.

* Costos de formalizar un crédito de dos millones de colones.

Claramente se puede notar que los gastos de formalización en cualquier tipo de crédito es mayor en el Banco Popular que en el Banco Nacional.

Esta diferencia se convierte en una ventaja competitiva en favor del Programa de Crédito para la Micro y Pequeña Empresa del Banco Nacional.

Facilidades de Pago

La modalidad del reintegro se plantea de acuerdo con los ingresos que generen las diferentes actividades, preferentemente mediante abonos mensuales o trimestrales, fijos o crecientes, más intereses. Esta flexibilidad permite al cliente ajustar su disponibilidad de recursos para atender adecuadamente su producción y obligaciones bancarias.

Se propone junto a esto modificar los períodos de gracia haciéndolos más acordes a cada actividad o inversión.

5.6.4. Promoción y Publicidad

El Banco Nacional cuando introduce al mercado nacional el programa de servicios financieros de la micro y pequeña empresa, utiliza una estrategia publicitaria basada en anuncios televisivos (Canal 13) y de prensa escrita de mayor circulación nacional.

Esta misma actividad podría realizarse en la Sucursal Liberia, con los medios locales y regionales

Selección de Medios de Comunicación

Los medios de comunicación son vínculos a través de los cuales se lanzan los mensajes de mercadotecnia. Por tal razón es necesario conocer y estudiar a fondo los medios de comunicación, para determinar su grado de idoneidad y su nivel de efectividad a la hora de hacer la selección de la mezcla.

Por el tipo de producto y por el mercado meta definido, los medios publicitarios más idóneos para llegar al mercado meta, es la combinación entre afiches, brochures y cuñas de radio.

Afiches

Se propone diseñar 500 afiches con un tamaño de 30 x 50 cm, conteniendo imágenes alusivas a las actividades financiadas por el programa en la región, para colocar en los diferentes lugares estratégicos de la zona.

Brochures

Se propone elaborar 1000 brochures los cuales estarán ubicados en diferentes puntos estratégicos del banco y a disposición del público.

Cuñas Radiales

En el caso de la radio se utilizarán tres emisoras de mayor audiencia en la zona una regional (Radio Guanacaste) y dos nacionales (Radio Puntarenas y Omega). A través de estas se informará a los micro y pequeños empresarios de la zona que el Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia tiene línea de crédito dirigido a este sector.

El mensaje publicitario informará sobre la tasa de interés, plazos, garantías y actividades a financiar.

Se selecciona este medio por considerarse de uso masivo, de bajo costo, de rápido acceso al público.

Duración de la Campaña

Los afiches se distribuirían en el mes de Setiembre por una persona contratada por el Banco Nacional Sucursal Liberia. La campaña publicitaria radial se difundirá en el mes de Setiembre y a mediados del mes de Octubre, al aproximarse la temporada de verano donde se considera la época de mayor actividad comercial. En los otros meses se mantendrá una publicidad esporádica para mantener informado a los demandantes.

5.7. Estudio Financiero

En este apartado se desarrollará el análisis numérico que integra un diagnóstico cuantitativo de la propuesta con el fin de mostrar la viabilidad económica.

5.7.1. Supuestos por considerar en la Evaluación del Proyecto

Ingresos: Los ingresos operativos del programa provienen del cobro de un 21.5% anual de intereses y un 1% de comisión anual sobre el monto de los créditos.

Para el primer año se dispone de una cartera de 648 (Seiscientos Cuarenta y Ocho Millones de Colones) de los cuales se colocarán 54 (Cincuenta y Cuatro Millones de Colones) cada mes, además se colocará un 86% de interés y amortización recuperados mensualmente.

El promedio de ingresos que el proyecto generaría al primer año se estima en 83.720.362 (Ochenta Tres Millones Setecientos Veinte Mil Trescientos Sesenta y Dos Colones) para los restantes años se incrementará en un 20% por efecto de la inflación y la demanda.

Cuadro 11
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS
INGRESOS PROMEDIOS ESTIMADOS
(Colones)

AÑO	INGRESOS ESTIMADOS
1	83.720.362
2	100.464.434
3	120.557.434
4	144.668.786
5	173.602.543
TOTAL	623.013.559

FUENTE: Estudio Factibilidad.

Egresos: Los egresos que genera el programa son los siguientes:

- Administrativos y Operativos
- Financieros
- Depreciación

Administrativos y Operativos: Los gastos administrativos se estimaron a partir de los salarios y cargas sociales de dos ejecutivos de cuentas y un técnico.

Los gastos administrativos y operativos incluyen: transporte de dos ejecutivos; se estima que recorrerán aproximadamente 38 kilómetros diarios; viáticos; papelería y suministros; servicios telefónicos; electricidad; alquiler de una oficina (costo de estructura) por no contar en el Banco con un espacio adecuado para una oficina donde se brinde el servicio en forma eficiente y eficaz al cliente. También incluye publicidad y capacitación.

Tanto los gastos Administrativos y Operativos se incrementarán año con año en un 12% anual por efecto de la inflación. Los salarios se incrementarán en un promedio de 9% anual debido al incremento salarial establecido por el gobierno.

El cuadro número 12 ilustra de manera sintetizada esta información.

Cuadro 12
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
GASTOS DEL PROGRAMA MENSUAL Y ANUAL
(Colones)

DETALLE	GASTO MENSUAL	GASTO ANUAL
SERVICIO TELEFONICO	25.000	300.000
SERVICIO ELCTRICO	22.000	264.000
SERVICIO DE AGUA	3.000	36.000
SALARIOS	641.239	7.694.879
PUBLICIDAD	383.450	4.601.400
PAPELERIA Y SUMINISTROS	21.583	259.000
KILOMETRAJE	51.300	615.600
CARGAS SOCIALES	143.950	1.727.404
CAPACITACION *	1.500.000	1.500.000
ALQUILER OFICINA	100.000	1.200.000
VIÁTICOS	18.000	216.000
TOTAL	2.909.522	18.414.283

FUENTE: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.

***Se realiza una capacitación por año.**

Gastos Financieros: Los intereses que se tendrán que pagar al Banco por contar con recursos propios, será de 16% anual como se muestra en el siguiente cuadro número 13.

Cuadro 13
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
TABLA DE AMORTIZACIÓN E INTERES
Colones

AÑO	INTERES	AMORTIZACION	SALDO
0			648.000.000,00
1	103.680.000,00	94.225.279,00	553.774.721,00
2	88.603.955,00	109.301.324,00	444.473.397,00
3	71.115.743,00	126.789.536,00	317.683.861,00
4	50.829.418,00	147.075.536,00	170.607.999,00
5	27.297.280,00	170.607.999,00	0,00
TOTAL	341.526.396,00	648.000.000,00	

FUENTE: Estudio Financiero

Deuda: 648.000.000.00

Tasa de Interés: 16% anual

Período: 5 años

Cuota Fija anual: 197.905.279.00

Gastos por depreciación: Para el cálculo de la depreciación se utiliza el método de línea recta, no se considera ningún valor residual; además,

el equipo de cómputo se deprecia en 5 años y el mobiliario de oficina en 10 años. Como se muestra en el cuadro número 14.

Cuadro 14
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
GASTOS POR DEPRECIACIÓN
DE LOS ACTIVOS FIJOS

ACTIVOS	COSTO	%	DEPREC.	VALOR
FIJOS		DEPREC.	ANUAL	RESCATE
MOBILIARIO	115.000,00	10%	115.000,00	0
EQUIPO OFICINA	570.000,00	20%	114.000,00	0
TOTAL	685.000,00		229.000,00	

Fuente: Estudio Financiero

5.7.2. Elementos Teóricos Para el Análisis de proyecciones

Estado de Resultado

El estado de resultado se elabora considerando los posibles ingresos y egresos calculados durante el período de recopilación de la información.

(Ver anexo 11).

Flujo de Caja

Estado que muestra el movimiento de entradas y salidas de efectivo a períodos establecidos, a efectos de planear la adecuada utilización de los recursos.

En este informe se destaca la siguiente información relevante para la toma de decisiones.

Ingresos: Los ingresos del flujo de caja son producto de la cuota (amortización e interés) y comisiones de las colocaciones de cada período.

Egresos Operativos: Las salidas de efectivo del flujo de caja están representados por los egresos administrativos y operativos necesarios para el funcionamiento del proyecto. Los cuales se detallan en el cuadro número 12.

Egresos Financieros: Salida de efectivo producto de la obligación financiera de los recursos con que se financia el proyecto (Interés y Amortización), detallados en cuadro número 13.

Análisis de Sensibilidad

Se utiliza para medir o estimar cuál será el resultado de los posibles cambios en una o más variables de importancia dentro de una situación

particular, con la intención de castigar el proyecto y así probar su rentabilidad.

Para sensibilizar el proyecto se toman en cuenta cuatro escenarios que se detallan a continuación.

Primer Escenario: Se incrementan los gastos en un 20%, manteniendo los ingresos. Ver anexo 12

Segundo Escenario: Se descienden los gastos en un 15% manteniendo los ingresos. Ver anexo 14

Tercer Escenario: Se descienden los ingresos en un 10% manteniendo los gastos. Ver Anexo 16

Cuarto Escenario: Se desciende los gastos financieros a la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica de un 10% real con la que opera el programa a Julio 2000. Ver anexo 18

5.7.3. Análisis de Resultado de Proyecciones

El anexo 10 contiene el flujo de caja para la situación básica del proyecto. Considera los ingresos, egresos, gastos financieros, depreciaciones y amortización.

El flujo proyectado refleja un saldo neto positivo a partir del primer año de operación.

El Valor Actual Neto (VAN) al resultar mayor que cero muestra que el proyecto es rentable, ya que con un costo de capital del 16 % se obtiene un flujo de efectivo, descontado al valor actual de 424.198.115 (Cuatrocientos Veinticuatro Millones Ciento Noventa y Ocho Mil Ciento Quince Colones). Esto indica que el proyecto es rentable, ya que al invertir 648 (Seiscientos Cuarenta y Ocho Millones de Colones) en el programa a 5 años se obtiene una rentabilidad descontada al valor actual de 424.198.115 (Cuatrocientos Veinticuatro Millones Ciento Noventa y Ocho Mil Ciento Quince Colones) siendo mayor a Cero.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) representa la tasa de descuento que hace que el valor actual de los flujos de efectivo sea igual a cero, para este proyecto es de 32.41% cuando el capital se obtiene mediante deuda del 16%. Es decir, el programa puede seguir operando aún con una tasa hasta del 32.41% sin incurrir en pérdida, al superar esta tasa el programa deja de ser rentable.

Como se observa en el cuadro número 11, el comportamiento del margen neto anual es negativo para el primer año, debido a los gastos de inversión y capacitación de personal. A partir del segundo año se torna

positivo por tener utilidades acumuladas al último de 126.680.202 (Ciento Veintiséis Millones Seiscientos Ochenta Mil Doscientos Dos Colones).

En relación con los ingresos totales para el primer año, por cada colón de ingresos, se destina 123.8% para cubrir gastos financieros, un 6.30% a gastos de operación, el 11.5% se invierten en costos administrativos y un 4.6% a pérdida de cartera.

En el segundo año, por cada colón de ingresos del programa se destinan 88% para cubrir gastos financieros, un 3.7% a costos operativos, 10.5% a gastos administrativos y un 4.6% a pérdida de cartera.

En el tercer año por cada colón de ingreso se destinan 58.9.3% para cubrir gastos financieros, el 9.6% a operativos, el 3.2% para gestión administrativa y un 4.6% para cubrir pérdida de la cartera.

Para el cuarto año del total de los ingresos por cada colón se destinan así el 35% para gastos financieros, 13.4% a costo operativos y administrativos y un 4.6% para cubrir la pérdida de la cartera.

Para el último año de los ingresos totales por cada colón se destinan el 15.7% para atender gastos financieros, un 11.22% a costos administrativos y operativos y un 4.6% para cubrir pérdida de cartera.

Análisis de Escenarios

Primer Escenario: Al incrementarse el nivel gastos en un 20%, según los resultados del flujo de caja (anexo 12) se observa que a partir del primer año de operación el proyecto refleja un saldo de caja positivo. El VAN da como resultado 59.341.308 (Cincuenta Millones Trescientos Cuarenta y Un Mil Trescientos Ocho Colones), cifra mayor a cero, por lo tanto, el programa es rentable, ya que al invertir 648 (Seiscientos Cuarenta y Ocho Millones de Colones) en el programa a 5 años plazo, se obtiene una rentabilidad descontada al valor actual de 59.341.308 (Cincuenta Millones Trescientos Cuarenta y Un Mil Trescientos Ocho Colones). Según el TIR se obtiene una tasa de rentabilidad del 18.48% por lo que el programa puede operar a una tasa de financiamiento hasta 18.48% sin incurrir en pérdidas.

Con los resultados obtenidos del VAN y el TIR el programa no se verá afectado negativamente ante un eventual aumento del 20% en los gastos. En el anexo 13 se aprecia pérdida para el primer y segundo año, ya que por cada colón del total de los ingresos del primer año se destina 175.7% a cubrir gastos y para el segundo año se destinan 128.6% a cubrir gastos.

Para los restantes años, el programa, refleja utilidades. Esta se aprecia a partir del tercer año por cada colón de los ingresos totales se destinan 86% a cubrir gastos, el restante 12% constituye el margen neto. Para el cuarto año por cada colón de los ingresos totales, se invierten 56% para atender costos, el 44% corresponde al margen neto. Para el último año por cada colón de ingreso se destinan 32% a cubrir gastos, el porcentaje restante, el 68% es el margen neto.

Segundo Escenario: Al Disminuir los gastos en un 15%, según los resultados del flujo de caja (anexo 14) se observa que a partir del primer año de operación el proyecto refleja un saldo de caja positivo.

El VAN da como resultado 1.248.994.682. (Un Mil Doscientos Cuarenta y Ocho Millones Novecientos Noventa y Cuatro Mil Seiscientos Ochenta Y Dos Colones), representa la inversión inicial. Por lo tanto, el programa es rentable, ya que al invertir 648 (Seiscientos Cuarenta y Ocho Millones de Colones) en el programa, a 5 año plazo, se obtiene una rentabilidad descontada al valor actual de 1.248.94.682 (Un Mil Doscientos Cuarenta y Ocho Millones Novecientos Noventa y Cuatro Mil Seiscientos Ochenta Y Dos Colones).

Según el TIR había una tasa de rentabilidad del 44.1% por lo que el programa puede operar a una tasa de financiamiento hasta de 44.1% sin incurrir en pérdidas.

Con los resultados obtenidos del VAN y el TIR el programa mejora su rentabilidad, producto de la disminución del 15% en los gastos. El anexo 15, muestra que a partir del primer año el programa tiene utilidades, ya que por cada colón del total de los ingresos se destina el 78% para enfrentar gastos.

Para el segundo año por cada colón de los ingresos totales se destina 57% para atender los costos y 43% corresponde al margen neto. Para el tercer año por cada colón de los ingresos totales, el 37% cubre los gastos, y la diferencia 63% representa el margen neto. En el cuarto año, con el 25% se atienden los gastos, la diferencia, 75% es de margen neto. Para el último año, por cada colón de ingreso se destina un 16% para gastos, el 84% restante es el margen neto.

Tercer Escenario: Al Disminuir los ingresos en un 20%, según los resultados del flujo de caja (anexo 16) se observa que a partir del primer año de operación el proyecto refleja un saldo de caja positivo.

El VAN da como resultado 976.801.663 (Novecientos Setenta y Seis Millones Ochocientos Un Mil Seiscientos Sesenta y Tres Colones). Este

dato es mayor a la inversión inicial; por lo tanto, el programa es rentable. Ya que al invertir 648 (Seiscientos Cuarenta y Ocho Millones de Colones) en el programa a 5 año plazo, se obtiene una rentabilidad descontada al valor actual de 976.801.663 (Novecientos Setenta y Seis Millones Ochocientos Un Mil Seiscientos Sesenta y Tres Colones).

De acuerdo con el TIR se obtiene una tasa de rentabilidad del 34.51%, datos que permiten afirmar que el programa puede operar a una tasa de financiamiento hasta de un 34.51%, sin incurrir en pérdidas.

Con los resultados obtenidos del VAN y el TIR el programa desciende su rentabilidad, producto de la disminución del 20% de los ingresos. El anexo 17 muestra que en el primer año, el programa tiene pérdidas, ya que cada colón del total de los ingresos se destina el 125% a cubrir gastos.

A partir del segundo año, el programa refleja utilidades. Por cada colón de los ingresos totales se destinan 91% a cubrir gastos y un 9% corresponde al margen neto. Para el tercer año, por cada colón de los ingresos totales con el 66% se cubren los gastos, el 34% es el margen neto. Para el cuarto año, el 46% se utilizan en gastos, la diferencia, 54% constituye el margen neto. Para el último año, por cada colón de ingreso se asigna un 31% para costos, el 69% corresponde al margen neto.

Cuarto Escenario: Se incrementa un 20% más a los gastos financieros, resultado del flujo de caja (anexo 18). Se observa que a partir del primer año de operación el proyecto refleja un saldo de caja positivo.

El VAN da como resultado 144.016.399 (Ciento Cuarenta y Cuatro Millones Dieciséis Mil Trescientos Noventa y Nueve Colones), superior a cero, por lo tanto, el programa es rentable, ya que al invertir 648 (Seiscientos Cuarenta y Ocho Millones de colones) en el programa a 5 año plazo, se obtiene una rentabilidad descontada al valor actual de 144.016.399 (Ciento Cuarenta y Cuatro Millones Dieciséis Mil Trescientos Noventa y Nueve Colones).

Según el TIR se obtiene una tasa de rentabilidad del 26.32% por lo que el programa puede operar a una tasa de financiamiento no mayor a 26.32%, sin incurrir en pérdidas.

Con los resultados obtenidos del VAN y el TIR, el programa desciende su rentabilidad, producto del incremento en la tasa de interés en un 20%.

El anexo 19 muestra que en los dos primeros años, el programa tiene pérdidas, ya que el primer año por cada colón del total de los ingresos se destina un 177% a cubrir gastos.

En el segundo año, el programa por cada colón de los ingresos totales asigna 131% para asumir costos. A partir del tercer año, se presentan

utilidades por cada colón de ingresos totales. Se destina un 93% para gastos, el 73% es el margen neto. Para el cuarto año, con el 62% se atienden los costos, la diferencia, el 38% es el margen neto. Para el último año, por cada colón de ingreso se destinan 37% para gastos, el 63% de margen neto. Con el incremento en la tasa de interés en el costo de los recursos, el proyecto es sensible. A pesar de este incremento el proyecto sigue siendo rentable.

Analizados los cuatro escenarios sensibilizados del proyecto se llega a la conclusión de que este proyecto puede resistir cualquier cambio en las variables económicas o sociales. Por lo tanto, el Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia debe brindarle mayor atención al programa. Con ello mejoraría la calidad de vida de los micro y pequeños empresarios de la región de Liberia, Bagaces, La Cruz y Carrillo, al inyectarles capital fresco para hacerlos más competitivos y productivos ante la globalización de las economías.

Cabe destacar que el mercado es muy grande y el Banco Nacional de Costa Rica en Liberia cuenta con la experiencia, estructura y empleados capacitados para enfrentar este reto.

La filosofía que dio origen al Banco Nacional de Costa Rica como banco del estado fue brindarle crédito a los pequeños agricultores (Juntas

Rurales), hoy las economías han obligado a algunos de estos agricultores a desarrollar otras actividades productivas y el Banco Nacional debe continuar brindando su apoyo. Con lo analizado se demuestra que esta entidad puede seguir otorgando créditos para mantener sostenibilidad en el desarrollo social, económico y productivo de los más pequeños porque juntos constituyen el sector mayoritario de este país.

5.8 MANUAL DE CRÉDITO PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

5.8.1 Disposiciones Generales.

El presente reglamento tiene por objetivo establecer los lineamientos y la forma de operación aplicable a todo el proceso de crédito para la micro y pequeña empresa. Tiene como finalidad generar un proceso lógico y ordenado para que los ejecutivos, tramitadores y jefes de crédito tengan una herramienta que sustente el trámite de las solicitudes, aprobación, formalización, seguimiento y control de la cartera.

Dicho manual contiene entre otros, los siguientes aspectos:

- Sujetos de crédito
- Distribución

- Aspectos generales en el trámite de una solicitud de crédito
- Aprobación y formalización de una solicitud
- Seguimiento y control
- Declaración de créditos incobrables

Sujetos de Crédito

Es sujeto de crédito toda aquella micro y pequeña empresa que cumpla con las siguientes características:

Microempresa: Se considera microempresa aquella que cuente hasta con cinco empleados, con ventas de hasta \$ 38 500 por unidad familiar o empresa por año y que tenga experiencia o conocimiento de la actividad.

Pequeña Empresa: Es toda empresa que cuente hasta con treinta empleados asalariados y con ventas de hasta \$ 250 000 por año.

Además, ambas deberán contar con capacidad de pago, garantías a satisfacción del banco, preferiblemente con experiencia en la actividad para el cual está solicitando financiamiento y que cumpla con los requisitos establecidos por el programa.

Distribución

El manual de crédito para la micro y pequeña empresa, debe ser conocido por los ejecutivos, tramitadores, jefes de crédito y el gerente. Con ello se logra agilidad, simplicidad en los trámites y éxito del programa en cuestión.

5.8.2 Aspectos generales en el trámite de una solicitud de crédito

Entrevista

Es la etapa más importante en el estudio del micro y pequeño empresario. El ejecutivo visita y dialoga con el cliente para determinar el servicio financiero que necesita.

El ejecutivo será responsable de determinar el tipo de cliente, mediante la entrevista personalizada, con el fin de tomar la información que usará para estructurar un análisis, realizando un flujo de caja para determinar la capacidad de pago.

Requisitos crediticios para iniciar el trámite de una solicitud

Los requisitos crediticios son todos aquellos documentos que se deben adjuntar a las solicitudes, los cuales deben ser aportados por el

solicitante (requisitos externos). Además se incluyen los que debe agregar el Banco (requisitos internos).

Todos estos requerimientos deben ser archivados en un expediente que le permitirá al funcionario realizar una buena evaluación de la solicitud de crédito.

Entre los requisitos externos que pedirá el ejecutivo al solicitante, se citan:

- Copia de la cédula de identidad vigente del solicitante y fiadores
- Constancia de deudas de los bancos (Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco Crédito agrícola de Cartago y Banco de Costa Rica), del solicitante y de los fiadores o declaración jurada de deudas. Esto con el fin de determinar el endeudamiento y capacidad de pago.
- Si la garantía es hipotecaria, prendaria o con título valor se debe solicitar lo siguiente:

Copia del plano catastrado

Copia de la escritura de la propiedad

Certificación de estar al día en el pago de los servicios municipales y territoriales

Copia del título valor dado en garantía

Copia de la cédula hipotecaria

Certificado del Registro General de Prendas

Certificado del Registro de la Propiedad

Recepción de la solicitud

Para el trámite de la solicitud, el cliente deberá presentar al ejecutivo los requisitos externos, que serán revisados por el funcionario para comprobar que los mismos están completos.

El ejecutivo llenará la hoja de solicitud de crédito para obtener el mayor número de referencias posibles del cliente. Además le señalará que debe realizar el adelanto del pago de la comisión.

Después de haber llenado la solicitud y de confeccionar el expediente del crédito se procede a completar los requisitos internos que se deben adjuntar al expediente tales como:

Estudio de bienes

El ejecutivo solicita al registro de la propiedad un estudio en el que se indican las características de los bienes de las personas involucradas en el crédito.

Estudio de fincas

El ejecutivo debe solicitar una certificación del registro de la propiedad en el que se indican las características específicas del bien inmueble (Propietarios, medidas, localización geográfica, anotaciones y gravámenes). Este requisito es indispensable para la confección del avalúo.

Estudio de códigos

Es un historial de deudores y fiadores del Banco Nacional en el que se indica si el cliente ha tenido problemas, al hacer uso de los servicios del Banco. Este estudio le permite al ejecutivo determinar si algún código es una limitante para no otorgar el crédito.

Análisis Técnico y Financiero de la solicitud

Este análisis conlleva la revisión de toda la información suministrada por el cliente y recolectada por el ejecutivo. Con la información financiera, el ejecutivo establece el flujo de caja, realiza el estudio técnico y define la viabilidad del crédito con el fin de dejar claro si lo recomienda o no.

Aprobación y formalización

- Aprobación del crédito

La aprobación se realizará conforme lo establece la matriz de aprobación, para el cual el ejecutivo deberá presentar el expediente con su criterio y recomendaciones para que el jefe de crédito y el gerente lo resuelvan.

La vigencia de los acuerdos será de un período de tres meses, vencido este plazo, para efectos de alguna gestión que presente el solicitante, deberá actualizar el expediente y se elevará nuevamente al órgano resolutor como si fuera un nuevo planteamiento.

- Formalización

La formalización se debe realizar en un plazo máximo de cuatro días en el caso de hipotecas y de dos días para otro tipo de garantía.

El giro de los fondos se realizará de acuerdo con las necesidades de la inversión, utilizando preferiblemente una cuenta electrónica para el depósito de los fondos, aprobados por el ejecutivo con autorización del Director de crédito y con visto bueno del gerente del la sucursal del Banco Nacional Liberia.

La etapa de formalización es donde se firman una serie de documentos. Entre ellos, el comprobante de constitución del crédito, documentos legales y se cobra la otro parte de la comisión y un mes de interés por

anticipado. Al cliente se le entrega la suma prestada, menos los rebajos por interés y comisiones por concepto de gastos administrativos.

Aspectos en la formalización

Aprobado el crédito, el expediente es remitido al formalizador para revisarlo, con el fin de determinar la documentación por utilizar, de acuerdo con el tipo de garantía:

Cuando la garantía es fiduciaria se procede de la siguiente manera:

- Revisión del expediente (Tipo de interés, cuota, clasificación del crédito, forma de entrega, comisiones).
- Revisión de cédulas vigentes
- Operaciones al día
- Verificar si existen pendientes
- Confección del pagaré
- Confección del contrato mercantil
- Pólizas (Vida temporal)

Cuando la garantía es hipotecaria y prendaria el procedimiento por seguir es el siguiente:

- Revisión del expediente (Tipos de interés, cuota, clasificación del crédito, comisión entre otros
- Cédulas Vigentes

- Verificar si existen pendientes
- Revisión de avalúo
- Revisar los aspectos básicos de aprobación transcritos en la escritura hipotecaria
- Pólizas de seguros (vida temporal o sobre construcciones)
- Asignación de un abogado para que constituya el documento respectivo.
- Visto bueno del notario para formalizar.

Cuando la garantía es solamente con certificado de depósito a plazo se realiza lo siguiente:

- Revisión del expediente (Tipo de interés, cuotas, clasificación del crédito, comisión)
- Cédula de identidad vigente
- Verificar si existen pendientes
- Recibir los certificados con el endoso respectivo
- Entregar al cliente un recibo por los certificados
- Confección del contrato mercantil
- Autorización por parte del cliente para la renovación de los certificados

Seguimiento y Cobro

El seguimiento y el cobro para este tipo de crédito, reviste una importancia por las características de ser un crédito de riesgos y por lo flexible de las garantías. Por lo tanto, esta labor deber ser intensiva, firme y muy estricta. En esta etapa es importante hacerle ver al cliente la conveniencia de atender puntualmente su obligación y construir un historial de buen pagador que le garantice el continuo acceso al crédito del Banco Nacional. El ejecutivo es el responsable del seguimiento y el cobro, para la cual debe utilizar procesos estandarizados y criterios apropiados. Debe vigilar que el deudor invierta los recursos de acuerdo con el plan de inversión establecido en el contrato de crédito, con el objeto obtener los resultados que se estimaron en el flujo de caja y así asegurarse el pago de la obligación. Para ello debe establecer visitas periódicas que le permitan constatar que el deudor realiza la inversión satisfactoriamente. Además, deberá darle seguimiento a las pólizas (Vida temporal, Construcción), para que las mismas se encuentren al día durante la vigencia del crédito, ya que son un medio de recuperación. Ante casos fortuitos de muerte del deudor y desastres naturales, el banco ante esta situación podrá recuperar el crédito o bien volver a recuperar el valor de la garantía hipotecaria o prendaria.

5.8.3 Etapas de cobro

Definición de Morosidad

El estado tardío en que incurre el deudor con sólo la falta de pago de un período de intereses o de una de las cuotas, abono o cualquier otra forma de pago convenida, la cual se registra al día siguiente de la fecha de pago pactada.

Cobro preventivo: El cobro preventivo es un aviso anticipado, recordando al deudor que debe realizar el pago, el ejecutivo puede enviar el aviso a través del correo, llamadas telefónicas o verbalmente.

Cobro Administrativo: Se realiza del primer día, a los quince días de atraso. Luego de este plazo se debe enviar el segundo aviso de cobro o se realiza la visita de cobro al cliente.

Cobro Judicial: Cuando el atraso se mantiene por treinta días a pesar de los avisos, las llamadas y la visita, el préstamo se envía a cobro judicial. El cobro debe efectuarse de forma amigable para determinar la situación real del deudor. Si el atraso se debe a situaciones fuera del control del deudor, previo al envío a cobro judicial, se deben agotar todos los medios bancarios para buscar la solución que beneficie a ambas partes.

Si a los 30 días de atraso la operación no se ha normalizado, se envía a cobro judicial; sin embargo, podrá ampliarse el plazo a cuarenta y cinco días si existe un arreglo de pago presentado, para que se concrete. Se exceptúan aquellos casos para efectuar adecuaciones.

Se inician las gestiones de cobro judicial de acuerdo con el siguiente orden:

Se realiza el traspaso contable de la operación a la cuenta de préstamo en cobro judicial.

Se asigna el abogado encargado de llevar el juicio.

Se confecciona un comprobante de gastos internos, que detalla los costos administrativos en que ha incurrido el banco para el cobro judicial.

Se dirige carta al abogado asignado al que se le indica proceder a la gestión cobratoria, junto con la documentación siguiente:

Copia del documento legal, cédula, dirección exacta de domicilio y trabajo de los involucrados, constancia de ingresos, estudio de bienes, avalúo actualizado de la garantía hipotecaria o prendaria.

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 y copia de la demanda debidamente

sellada por el despacho judicial de los tribunales de justicia.

El abogado director del proceso tiene la responsabilidad profesional de atender y velar por los intereses de la institución, en relación con las ejecuciones judiciales de otros acreedores sobre la misma garantía.

Es responsable del cobro judicial el gerente, ejecutivo de cuenta o jefe de crédito. Se debe asignar un funcionario que controle las gestiones que los abogados realizan ante los juzgados; principalmente en lo relativo al seguimiento de las demandas y al reporte que estos deben realizar con frecuencia, según lo indicado en los reglamentos.

Los abogados que se encuentren activos, al servicio del banco, serán los responsables de realizar las gestiones pertinentes para el trámite ágil y eficiente de los casos judiciales que le fueren asignados; por lo tanto, serán los responsables de cualquier pérdida o perjuicio para la institución que se origine de errores, omisiones o negligencias atribuibles a ellos.

Los abogados que dirijan procesos judiciales del banco, deberán presentar ante la unidad de crédito un informe trimestral que detalle como mínimo lo siguiente:

- Tipo de juicio
- Número de operación
- Nombre del deudor y fiadores
- Número de expediente judicial
- Juzgado
- Fecha de presentación
- Cuantía
- Fecha de traslado de la demanda
- Si han sido notificados indicar las razones
- Si hay embargos decretados
- Si hay embargos practicados
- Si hay órdenes de giro pendientes
- Hasta que fecha están aprobadas las liquidaciones de intereses
- Si existe señalamiento de remate
- Si el remate se celebró, quien se adjudicó el bien y por qué suma
- Si se ha probado en firme o hay alguna gestión judicial pendiente
- Si se han establecidos las órdenes de giro del remate del bien
- Cualquier otro aspecto de importancia para el caso
- Recomendaciones de la estrategia a seguir en el caso
- Firma y sello del abogado director

Este informe deberá presentarse en hojas separadas y en dos tantos para cada operación asignada en los primeros cinco días hábiles, de los meses marzo, junio, setiembre y diciembre.

Obligaciones incobrables

Se entiende por obligación incobrable, aquella operación en reserva de préstamos, que aún cuando se haya pasado a los abogados del banco, externos o internos, para su respectivo cobro judicial, no se haya podido recuperar, ya sea parcial o totalmente, según los siguientes casos:

Cuando se haya dictado sentencia en el juicio de cobro respectivo y ninguno de los demandados tenga bienes muebles o inmuebles, o salarios, sobre los cuales pueda recaer embargo que haga factible la recuperación del crédito, o bien cuando durante el proceso determine el abogado director que no existe posibilidad de recuperación.

Cuando se hayan rematado los bienes que garantizaban la obligación y que se haga imposible recuperar un eventual saldo en descubierto, por no existir bienes que perseguir.

Cuando por resolución judicial se declare prescrita y sea imposible para el banco la recuperación del saldo.

Aquellos casos en que el costo del proceso, así como inexistencia de bienes sobre los cuales se pueda efectuar embargos, se pueden pasar a

incobrables sin que se realice un proceso que lejos de recuperar lo adeudado al banco, le va a ocasionar más gastos.

La declaratoria del no seguimiento será facultad de la Junta Directiva General; además, del Gerente General, Director Regional y del Director Regional de Crédito, esto dependerá de los saldos por liquidar.

5.9 CAPACITACIÓN A LOS CLIENTES DEL PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL BANCO NACIONAL

Justificación

El programa de capacitación para los micro y pequeños empresarios financiados por el Banco Nacional de Costa Rica sucursal Liberia, tiene como objetivo mejorar el desarrollo empresarial y personal de los usuarios del programa, mediante la aplicación de cursos, seminarios y charlas teóricas y prácticas, los cuales serán diseñados de acuerdo con las necesidades y la actividad de los clientes del programa.

La duración de las capacitaciones se ajustará a períodos cortos y a horarios idóneos para el cliente.

Con dicha capacitación, este sector mejorará la rentabilidad de su actividad, lo que le permitirá cumplir con sus obligaciones financieras.

Además, el crecimiento tecnológico y empresarial, permitirá incrementar sus ventas y acaparar nuevos mercados.

5.9.1 Estrategia de capacitación

La capacitación se impartirá a los propietarios de las micro y pequeñas empresas, beneficiadas con el programa. Se orientará en temas básicos de administración y en manejo de los sistemas de cómputo, independientemente de la actividad a la que se dedican.

Instituciones que brindarán la capacitación

El estado cuenta con instituciones a nivel local, como por ejemplo el Instituto Nacional de Aprendizaje que promueve y desarrolla la capacitación y formación profesional de hombres y mujeres en todos los sectores de la economía, en forma gratuita para mejorar las condiciones de vida y trabajo.

Por lo anterior, se recomienda que la capacitación se realice a través del Instituto Nacional de Aprendizaje, sobre todo, porque cuenta con una estructura organizativa ágil y versátil que cubre todos los sectores de la economía nacional.

Dicha institución tiene distintos modos de formación, con el fin de romper las barreras que impide el fácil acceso de todas las personas a la educación. A través de los distintos núcleos como:

Núcleo de metal mecánica

Núcleo textil y confección industrial de ropa

Núcleo de Industria alimentaria

Núcleo de tecnología de materiales

Núcleo de comercio y servicio

Núcleo de sector eléctrico

Núcleo de turismo

Núcleo de mecánica de vehículos

5.9.2 Cursos seleccionados para la capacitación

Los temas seleccionados fueron tomados de la oferta de capacitación que ofrece el Instituto Nacional de Aprendizaje Región Chorotega situado en Liberia Guanacaste, del núcleo comercio y servicio.

Administración de Micro y pequeñas empresas

Requisitos

Ser propietario de una micro y pequeña empresa.

Segundo ciclo de enseñanza.

Objetivo del curso

El curso tiene como objetivo general la administración de la micro y pequeña empresa a través de los diversos conocimientos administrativos.

Contenido

Características y destrezas de los empresarios.

Definición de empresa.

Elementos que constituyen una empresa.

En qué medios se desenvuelve la empresa.

Cómo alcanzar el éxito empresarial.

Planificación, organización, manejo de personal y control de operaciones

diarias.

Proceso contable y administrativo de una micro y pequeña empresa

Objetivo

Tiene como objetivo el fortalecimiento en el proceso administrativo y contable.

Contenido

Registro contable de la micro y pequeña empresa

Anotaciones en los libros contables.

Elaboración de declaraciones de impuesto de ventas y renta.

Manejo del personal.

Motivación y comunicación.

Análisis y control de los inventarios

Servicio al cliente.

Seminario gestión de micro y pequeña empresa

Requisitos

Ser propietario o administrador de una micro y pequeña empresa.

Objetivo

Fortalecer las unidades productivas en labores como relaciones interpersonales, proceso contable, funciones del microempresario y mercadeo.

Contenido

Funciones del microempresario.

Proceso administrativo de la micro y pequeña empresa.

Normas y actitudes.

Registros y controles contables.

Funciones de caja chica.

Relaciones interpersonales.

Servicio al cliente.

Unidad productiva de la micro y pequeña empresa

Requisitos

Segundo ciclo aprobado

Propietario de una micro o pequeña empresa.

Objetivo

El objetivo es definir el proceso productivo de la micro y pequeña empresa.

Contenido

Proceso de producción

Capacidad productiva de la micro o pequeña empresa

Calidad del producto o servicio.

Registro y control de operaciones

Requisitos

Segundo ciclo aprobado

Ser micro o pequeño empresario

Objetivo

El curso tiene como finalidad ordenar las cuentas por medio de los registros.

Contenido

Definición de un registro.

Registro de cuentas por cobrar y pagar.

Control de caja chica.

Control del nivel de ventas.

Legislación tributaria

Requisito

Ser micro y pequeño empresario

Segundo ciclo aprobado

Objetivo

El objetivo general es orientar en aspectos de legislación tributaria.

Contenido

Ley del impuesto de ventas.

Ley del impuesto de la renta.

Principales modificaciones al código tributario.

Multas o sanciones.

Causas que originan el cierre de un negocio.

Procesador de palabras word

Requisitos

Ser micro o pequeño empresario

Poseer equipo de cómputo.

Objetivo

Utilizar el procesador de texto, sus recursos y herramientas en la creación de documentos para manejar y agilizar el trabajo.

Contenido

Formato de carácter y párrafos

Comandos de edición

Impresión de documentos

Manipulación de archivos

Formatos especiales según las características de los documentos.

Hoja electrónica Excel

Requisitos

Ser micro o pequeño empresario

Poseer equipo de cómputo

Objetivo

Utilizar la hoja electrónica, sus elementos y operaciones en la creación de tablas de datos, como herramienta para agilizar el trabajo.

Contenido

Ingreso, ejecución y dimensiones de la hoja electrónica.

Funciones.

Ingresos y edición de datos en las celdas.

Aplicación del asistente de funciones específicas: matemáticas, trigonométricas, estadísticas, financieras.

Funciones de base de datos.

Internet introductorio

Requisitos

Ser micro o pequeño empresario

Tener conocimiento en computación

Poseer equipo de cómputo

Objetivo

Utilización de Internet como medio facilitador en la búsqueda de información.

Contenido

Aspectos generales de internet: conceptos, funcionamiento, almacenamiento de la información, impresión de la información.

Cabe mencionar que además de los cursos mencionados, se podrán impartir capacitaciones de acuerdo con las actividades de los micro y pequeños empresarios, dentro de los núcleos que ofrece el Instituto Nacional de Aprendizaje, remitidos por el ejecutivo bancario a dicha Institución.

Además, el ejecutivo del Programa de crédito para la micro y pequeña empresa del Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Liberia, estará capacitado para impartir cursos, seminarios, charlas y otros que vengán a mejorar la relación banco cliente, en aras de mantener, niveles de morosidad aceptables que garanticen la permanencia del programa en la zona de influencia, propuesta en este informe de investigación.

CAPITULO VI
BIOGRAFÍAS Y ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

- Araya, Juan Carlos. Técnicas de Organización y Métodos, primera parte, Antología, EUNED, San José Costa Rica, 1993.
- Araya, Juan Carlos. Técnicas de Organización y Métodos, segunda parte, Antología, EUNED, San José Costa Rica, 1993.
- Araya Pochect, Carlos. Banco Nacional: 75 Años más cerca de usted. San José, Costa Rica. Banco Nacional, 1989.
- Brenes Chacón, Albam. Los Trabajos Finales de graduación. Segunda reimpresión, San José, Costa Rica, EUNED, 1993.
- Drake, Ronald. El Crédito Agrícola. UACA, San José, 1984.
- Gil Pacheco, Rufino. Una trayectoria que hace realidad el quehacer bancario nacional. Editorial Costa Rica, 1984.
- Gómez Barrantes, Miguel. Elementos de Estadística Descriptiva, EUNED, San José Costa Rica, 1993.
- González, Claudio Y Miller, Tomás. Financiamiento y apoyo a la microempresa, Academia de Centro América, San José Costa Rica, 1990.
- Hess Estrada, Raúl. Rodrigo Facio. El Economista. Universidad de Costa Rica, San José, 1980.
- Kotler, Philip. Dirección de Mercadotecnia: Análisis, Planeación, Implementación y Control, Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., México, 1991.
- Lawrence J., Gitman . Administración Financiera Básica. Editorial Harla S.A, México, 1992.
- Méndez, Carlos. Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas., McGraw Hill, Colombia, 1995.

- Proyecto Estado de la Nación. Proyecto Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible ; Sexto Informe 1999, San José, Costa Rica, Proyecto Estado de la Nación 2000.
- Rojas, Soriano. Guía para realizar investigaciones sociales. Editorial y Valdés. Editores, México, 1991.
- Rosales Obando, José. Elementos de Microeconomía, San José Costa Rica, EUNED, 1991.
- Sapag Chain, Nassir y Sapag Chain, Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. México: Editorial Mac Graw Hill, 1989.
- Vega, Mylena. El estado Costarricense de 1974 a 1978: CODESA y la Fracción Industrial. Editorial Hoy, San José, 1982.

ANEXO 10
FLUJO DE CAJA PROYECTADO A CINCO AÑOS
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
BANCO NACIONAL LIBERIA
EN COLONES

DESCRIPCION/AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALDO INICIAL /CAJA	0	42,721,888	147,709,179	313,990,179	553,190,525
INGRESOS					
INGRESOS/INTERES, AMORTIZACION	244,230,827	293,076,992	351,692,391	422,030,869	506,437,043
COMISION /PRESTAMO ANUAL	11,359,573	13,631,488	16,357,785	19,629,342	23,555,211
TOTAL INGRESOS/OPERATIVOS	255,590,400	306,708,480	368,050,176	441,660,211	529,992,253
EFFECTIVO DISPONIBLE	255,590,400	349,430,368	515,759,355	755,650,390	1,083,182,778
EGRESOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
SALARIOS	7,694,879	8,387,418	9,142,286	9,965,091	10,861,950
CARGAS SOCIALES	1,727,404	1,882,870	2,052,329	2,237,038	2,438,372
PAPELERIA Y SUMINISTROS	259,000	341,880	451,282	595,692	786,313
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	9,681,283	10,612,168	11,645,896	12,797,821	14,086,634
GASTOS OPERATIVOS					
KILOMETRAJE	615,600	738,720	886,464	1,063,757	1,276,508
VIATICOS	216,000	285,120	376,358	496,793	655,767
ALQUILER OFICINA	1,200,000	1,380,000	1,587,000	1,825,050	2,098,808
CAPACITACION	1,500,000	450,000	0	0	0
SERV. TELEFONICO	300,000	396,000	522,720	689,990	910,787
SERV. AGUA	36,000	40,320	45,158	50,577	56,647
SERV. ELECTRICIDAD	264,000	295,680	331,162	370,901	415,409
PUBLICIDAD	1,150,350	230,070	115,035	57,518	0
TOTAL DE GASTOS OPERATIVOS	5,281,950	3,815,910	3,863,897	4,554,586	5,413,926
GASTOS FINANCIEROS					
INTERES DE CAPTACION	197,905,279	197,905,279	197,905,279	197,905,279	197,905,279
TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS	197,905,279	197,905,279	197,905,279	197,905,279	197,905,279
GASTO DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
TOTAL EGRESOS	212,994,012	212,458,857	213,540,572	215,383,187	217,531,339
SALDO EFFECTIVO/OPERACION	42,596,388	94,249,623	154,509,604	226,277,025	312,460,914
SALDO DE EFFECTIVO	42,596,388	136,971,511	302,218,783	540,267,203	865,651,439
MAS DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
SALDO FINAL CAJA	42,721,888	147,709,179	313,990,179	553,190,525	879,863,573
VALOR ACTUAL NETO	424,198,115.00				
TASA INTERNA DE RETORNO		32.41%			

ANEXO 11
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO

	1 AÑO	2 AÑO	3 AÑO	4 AÑO	5 AÑO
INGRESOS POR INTERES	79,999,457.00	95,999,348.40	115,199,218.08	138,239,061.70	165,886,874.04
INGRESOS POR COMISION	3,720,905.00	4,465,086.00	5,358,103.20	6,429,723.84	7,715,668.61
TOTAL DE INGRESOS	83,720,362.00	100,464,434.40	120,557,321.28	144,668,785.54	173,602,542.64
MENOS:					
GASTOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS	9,681,283.00	10,612,168.00	11,645,896.00	12,797,821.00	14,085,634.00
GASTOS OPERATIVOS	5,281,950.00	3,815,910.00	3,863,897.00	4,554,586.00	5,413,926.00
GASTOS FINANCIEROS	103,680,000.00	88,603,955.00	71,115,743.00	50,829,418.00	27,297,280.00
GASTOS DEPRECIACION	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00
GASTOS INCOBRABLES	3,856,459.00	4,627,750.80	5,553,300.96	6,663,961.15	7,996,753.38
TOTAL DE GASTOS	122,625,192.00	107,785,283.80	86,751,036.00	68,307,325.00	46,922,340.00
UTILIDAD NETA O PERDIDA	-38,904,830.00	-7,320,849.40	33,806,285.28	76,361,460.54	126,680,202.64

ANEXO 12
FLUJO DE CAJA PROYECTADO A CINCO AÑOS
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
INCREMENTO DE GASTOS EN 20%
BANCO NACIONAL LIBERIA
EN COLONES

DESCRIPCION/AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALDO INICIAL /CAJA	0	148,187	64,881,240	190,808,404	389,516,777
INGRESOS					
INGRESOS/INTERES,AMORTIZACION	244,230,827	293,076,992	351,692,391	422,030,869	506,437,043
COMISION /PRESTAMO ANUAL	11,359,573	13,631,488	16,357,785	19,629,342	23,555,211
TOTAL INGRESOS/OPERATIVOS	255,590,400	306,708,480	368,050,176	441,660,211	529,992,253
EFFECTIVO DISPONIBLE	255,590,400	306,856,667	432,931,416	632,468,615	919,509,030
EGRESOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
SALARIOS	9,233,854	10,064,901	10,970,742	11,958,109	13,034,338
CARGAS SOCIALES	2,072,884	2,259,444	2,462,793	2,684,445	2,926,045
PAPELERIA Y SUMINISTROS	310,800	410,256	541,538	714,830	943,576
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	11,617,538	12,734,600	13,975,073	15,357,384	16,903,959
GASTOS OPERATIVOS					
KILOMETRAJE	738,720	886,464	1,063,757	1,276,508	1,531,810
VIATICOS	259,200	342,144	451,630	596,152	786,920
ALQUILER OFICINA	1,440,000	1,656,000	1,904,400	2,190,060	2,518,569
CAPACITACION	1,800,000	450,000	0	0	0
SERV. TELEFONICO	360,000	475,200	627,264	827,988	1,092,945
SERV. AGUA	43,200	48,384	54,190	60,693	67,976
SERV. ELECTRICIDAD	316,800	354,816	397,394	445,081	498,491
PUBLICIDAD	1,380,420	276,084	138,042	69,021	0
TOTAL DE GASTOS OPERATIVOS	6,338,340	4,489,092	4,636,677	5,465,503	6,496,711
GASTOS FINANCIEROS					
INTERES DE CAPTACION	237,486,335	237,486,335	237,486,335	237,486,335	237,486,335
TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS	237,486,335	237,486,335	237,486,335	237,486,335	237,486,335
GASTO DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
TOTAL EGRESOS	255,567,713	254,835,527	256,223,585	258,434,722	261,012,505
SALDO EFFECTIVO/OPERACION	22,687	51,872,953	111,826,591	183,225,489	268,979,749
SALDO DE EFFECTIVO	22,687	52,021,140	176,707,831	374,033,893	658,496,525
MAS DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
SALDO FINAL CAJA	148,187	64,881,240	190,808,404	389,516,777	675,525,985
VALOR ACTUAL NETO	59,341,308.29				
TASA INTERNA DE RETORNO	18.48%				

ANEXO 13
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO
INCREMENTO DE GASTOS EN 20%

	1 AÑO	2 AÑO	3 AÑO	4 AÑO	5 AÑO
INGRESOS POR INTERES	79,999,457.00	95,999,348.40	115,199,218.08	138,239,061.70	165,886,874.04
INGRESOS POR COMISION	3,720,905.00	4,465,086.00	5,358,103.20	6,429,723.84	7,715,668.61
TOTAL DE INGRESOS	83,720,362.00	100,464,434.40	120,557,321.28	144,668,785.54	173,602,542.64
MENOS:					
GASTOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS	11,617,539.00	12,734,600.00	13,975,073.00	15,357,384.00	16,903,959.00
GASTOS OPERATIVOS	6,338,340.00	4,489,092.00	4,636,677.00	5,465,503.00	6,496,711.00
GASTOS FINANCIEROS	124,416,000.00	106,324,746.00	85,338,891.00	60,995,301.60	32,756,736.00
GASTOS DEPRECIACION	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00
GASTOS INCOBRABLES	4,627,750.00	5,553,300.00	6,663,960.00	7,996,752.00	9,596,102.40
TOTAL DE GASTOS	147,125,129.00	129,227,238.00	104,076,141.00	81,943,688.60	56,282,906.00
UTILIDAD NETA O PERDIDA	-63,404,767.00	-28,762,803.60	16,481,180.28	62,725,096.94	117,319,636.64

PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
DISMINUCIÓN DE GASTOS EN 15%
BANCO NACIONAL LIBERIA
EN COLONES

DESCRIPCION/AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALDO INICIAL /CAJA	0	74,652,166	209,830,136	406,376,512	675,945,838
INGRESOS					
INGRESOS/INTERES, AMORTIZACION	244,230,827	293,076,992	351,692,391	422,030,869	506,437,043
COMISION /PRESTAMO ANUAL	11,359,573	13,631,488	16,357,785	19,629,342	23,555,211
TOTAL INGRESOS/OPERATIVOS	255,590,400	306,708,480	368,050,176	441,660,211	529,992,253
EFFECTIVO DISPONIBLE	255,590,400	381,360,646	577,880,312	848,036,723	1,205,938,091
EGRESOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
SALARIOS	6,540,647	7,129,305	7,770,943	8,470,328	9,232,657
CARGAS SOCIALES	1,468,293	1,600,439	1,744,479	1,901,482	2,072,615
PAPELERIA Y SUMINISTROS	220,150	290,598	383,589	506,338	668,366
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	8,229,090	9,020,343	9,899,011	10,878,148	11,973,639
GASTOS OPERATIVOS					
KILOMETRAJE	523,260	627,912	753,494	904,193	1,085,032
VIATICOS	183,600	242,352	319,905	422,274	557,402
ALQUILER OFICINA	1,020,000	1,173,000	1,348,950	1,551,293	1,783,986
CAPACITACION	1,275,000	450,000	0	0	0
SERV. TELEFONICO	255,000	336,600	444,312	586,492	774,169
SERV. AGUA	30,600	34,272	38,385	42,991	48,150
SERV. ELECTRICIDAD	224,400	251,328	281,487	315,266	353,098
PUBLICIDAD	977,797	195,559	97,780	48,890	0
TOTAL DE GASTOS OPERATIVOS	4,489,657	3,311,023	3,284,313	3,871,398	4,601,837
GASTOS FINANCIEROS					
INTERES DE CAPTACION	168,219,487	168,219,487	168,219,487	168,219,487	168,219,487
TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS	168,219,487	168,219,487	168,219,487	168,219,487	168,219,487
GASTO DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
TOTAL EGRESOS	181,063,734	180,676,353	181,528,311	183,094,533	184,920,462
SALDO EFFECTIVO/OPERACION	74,526,666	126,032,127	186,521,865	258,565,678	345,071,791
SALDO DE EFFECTIVO	74,526,666	200,684,293	396,352,001	664,942,190	1,021,017,629
MAS DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
SALDO FINAL CAJA	74,652,166	209,830,136	406,376,512	675,945,838	1,033,116,767
VALOR ACTUAL NETO	697,840,727.10				
TASA INTERNA DE RETORNO	41.73%				

ANEXO 15
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO
DISMINUCION DE GASTOS EN UN 15%

	1 AÑO	2 AÑO	3 AÑO	4 AÑO	5 AÑO
INGRESOS POR INTERES	79,999,457.00	95,999,348.40	115,199,218.08	138,239,061.70	165,886,874.04
INGRESOS POR COMISION	3,720,905.00	4,465,086.00	5,358,103.20	6,429,723.84	7,715,668.61
TOTAL DE INGRESOS	83,720,362.00	100,464,434.40	120,557,321.28	144,668,785.54	173,602,542.64
MENOS:					
GASTOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS	8,229,090.00	9,020,343.00	9,899,011.00	10,878,148.00	11,973,639.00
GASTOS OPERATIVOS	4,489,657.00	3,311,023.00	3,284,313.00	3,871,398.00	4,601,837.00
GASTOS FINANCIEROS	88,128,000.00	75,313,361.00	60,448,381.00	43,205,005.00	23,202,688.00
GASTOS DEPRECIACION	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00
GASTOS INCOBRABLES	3,277,990.00	3,933,588.00	4,720,305.60	5,664,366.72	6,797,240.06
TOTAL DE GASTOS	104,250,237.00	91,703,815.00	73,757,205.00	58,080,051.00	39,903,664.00
UTILIDAD NETA O PERDIDA	-20,529,875.00	8,760,619.40	46,800,116.28	86,588,734.54	133,698,878.64

ANEXO 16
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
DISMINUCION DE INGRESOS EN 10%
BANCO NACIONAL LIBERIA
EN COLONES

DESCRIPCION/AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALDO INICIAL /CAJA	0	17,162,848	91,479,291	220,955,273	415,989,598
INGRESOS					
INGRESOS/INTERES,AMORTIZACION	219,807,744	263,769,293	316,523,151	379,827,782	455,793,338
COMISION /PRESTAMO ANUAL	10,223,616	12,268,339	14,722,007	17,666,408	21,199,690
TOTAL INGRESOS/OPERATIVOS	230,031,360	276,037,632	331,245,158	397,494,190	476,993,028
EFFECTIVO DISPONIBLE	230,031,360	293,200,480	422,724,449	618,449,463	892,982,626
EGRESOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
SALARIOS	7,694,879	8,387,418	9,142,286	9,965,091	10,861,950
CARGAS SOCIALES	1,727,404	1,882,870	2,052,329	2,237,038	2,438,372
PAPELERIA Y SUMINISTROS	259,000	341,880	451,282	595,692	786,313
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	9,681,283	10,612,168	11,645,896	12,797,821	14,086,634
GASTOS OPERATIVOS					
KILOMETRAJE	615,600	738,720	886,464	1,063,757	1,276,508
VIATICOS	216,000	285,120	376,358	496,793	655,767
ALQUILER OFICINA	1,200,000	1,380,000	1,587,000	1,825,050	2,098,808
CAPACITACION	1,500,000	450,000	0	0	0
SERV. TELEFONICO	300,000	396,000	522,720	689,990	910,787
SERV. AGUA	36,000	40,320	45,158	50,577	56,647
SERV. ELECTRICIDAD	264,000	295,680	331,162	370,901	415,409
PUBLICIDAD	1,150,350	230,070	115,035	57,518	0
TOTAL DE GASTOS OPERATIVOS	5,281,950	3,815,910	3,863,897	4,554,586	5,413,926
GASTOS FINANCIEROS					
INTERES DE CAPTACION	197,905,279	197,905,279	197,905,279	197,905,279	197,905,279
TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS	197,905,279	197,905,279	197,905,279	197,905,279	197,905,279
GASTO DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
TOTAL EGRESOS	212,994,012	212,458,857	213,540,572	215,383,187	217,531,339
SALDO EFFECTIVO/OPERACION	17,037,348	63,578,775	117,704,586	182,111,003	259,461,689
SALDO DE EFFECTIVO	17,037,348	80,741,623	209,183,877	403,066,276	675,451,287
MAS DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
SALDO FINAL CAJA	17,162,848	91,479,291	220,955,273	415,989,598	689,663,421
VALOR ACTUAL NETO	44,743,375.15				
TASA INTERNA DE RETORNO	17.28%				

ANEXO 17
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO
DISMINUCION DE INGRESOS 10%

	1 AÑO	2 AÑO	3 AÑO	4 AÑO	5 AÑO
INGRESOS POR INTERES	71,999,511.30	86,399,413.56	103,679,296.27	124,415,155.53	149,298,186.63
INGRESOS POR COMISION	3,348,814.50	4,018,577.40	4,822,292.88	5,786,751.46	6,944,101.75
TOTAL DE INGRESOS	75,348,325.80	90,417,990.96	108,501,589.15	130,201,906.98	156,242,288.38
MENOS:					
GASTOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS	9,681,283.00	10,612,168.00	11,645,896.00	12,797,821.00	14,085,634.00
GASTOS OPERATIVOS	5,281,950.00	3,815,910.00	3,863,897.00	4,554,586.00	5,413,926.00
GASTOS FINANCIEROS	103,680,000.00	88,603,955.00	71,115,743.00	50,829,418.00	27,297,280.00
GASTOS DEPRECIACION	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00
GASTOS INCOBRABLES	3,856,459.00	4,627,750.80	5,553,300.96	6,663,961.15	7,996,753.38
TOTAL DE GASTOS	122,625,192.00	107,785,283.80	92,304,336.96	74,971,286.15	54,919,093.38
UTILIDAD NETA O PERDIDA	-47,276,866.20	-17,367,292.84	16,197,252.19	55,230,620.83	101,323,195.00

ANEXOS
FLUJO DE CAJA PROYECTADO A CINCO AÑOS
10% CARGA FINANCIEROS AL 31 JULIO 2000
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
BANCO NACIONAL LIBERIA
EN COLONES

DESCRIPCION/AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALDO INICIAL /CAJA	0	69,686,400	201,638,203	394,883,715	661,048,573
INGRESOS					
INGRESOS/INTERES, AMORTIZACION	244,230,827	293,076,992	351,692,391	422,030,869	506,437,043
COMISION /PRESTAMO ANUAL	11,359,573	13,631,488	16,357,785	19,629,342	23,555,211
TOTAL INGRESOS/OPERATIVOS	255,590,400	306,708,480	368,050,176	441,660,211	529,992,253
EFFECTIVO DISPONIBLE	255,590,400	376,394,880	569,688,379	836,543,926	1,191,040,826
EGRESOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
SALARIOS	7,694,879	8,387,418	9,142,286	9,965,091	10,861,950
CARGAS SOCIALES	1,727,404	1,882,870	2,052,329	2,237,038	2,438,372
PAPELERIA Y SUMINISTROS	259,000	341,880	451,282	595,692	786,313
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	9,681,283	10,612,168	11,645,896	12,797,821	14,086,634
GASTOS OPERATIVOS					
KILOMETRAJE	615,600	738,720	886,464	1,063,757	1,276,508
VIATICOS	216,000	285,120	376,358	496,793	655,767
ALQUILER OFICINA	1,200,000	1,380,000	1,587,000	1,825,050	2,098,808
CAPACITACION	1,500,000	450,000	0	0	0
SERV. TELEFONICO	300,000	396,000	522,720	689,990	910,787
SERV. AGUA	36,000	40,320	45,158	50,577	56,647
SERV. ELECTRICIDAD	264,000	295,680	331,162	370,901	415,409
PUBLICIDAD	1,150,350	230,070	115,035	57,518	0
TOTAL DE GASTOS OPERATIVOS	5,281,950	3,815,910	3,863,897	4,554,586	5,413,926
GASTOS FINANCIEROS					
INTERES DE CAPTACION	170,940,767	170,940,767	170,940,767	170,940,767	170,940,767
TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS	170,940,767	170,940,767	170,940,767	170,940,767	170,940,767
GASTO DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
TOTAL EGRESOS	186,029,500	185,494,345	186,576,060	188,418,675	190,566,827
SALDO EFFECTIVO/OPERACION	69,560,900	121,214,135	181,474,116	253,241,537	339,425,426
SALDO DE EFFECTIVO	69,560,900	190,900,535	383,112,319	648,125,251	1,000,473,999
MAS DEPRECIACION	125,500	125,500	125,500	125,500	125,500
SALDO FINAL CAJA	69,686,400	201,638,203	394,883,715	661,048,573	1,014,686,133
VALOR ACTUAL NETO	960,221,721.00				
TASA INTERNA DE RETORNO	40.56%				

ANEXO 19
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO
10% CARGA FINANCIERA JULIO 2000

	1 AÑO	2 AÑO	3 AÑO	4 AÑO	5 AÑO
INGRESOS POR INTERES	79,999,457.00	95,999,348.40	115,199,218.08	138,239,061.70	165,886,874.04
INGRESOS POR COMISION	3,720,905.00	4,465,086.00	5,358,103.20	6,429,723.84	7,715,668.61
TOTAL DE INGRESOS	83,720,362.00	100,464,434.40	120,557,321.28	144,668,785.54	173,602,542.64
MENOS:					
GASTOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS	9,681,283.00	10,612,168.00	11,645,896.00	12,797,821.00	14,085,634.00
GASTOS OPERATIVOS	5,281,950.00	3,815,910.00	3,863,897.00	4,554,586.00	5,413,926.00
GASTOS FINANCIEROS	64,800,000.00	54,185,923.00	42,510,438.00	29,667,406.00	15,540,069.00
GASTOS DEPRECIACION	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00	125,500.00
GASTOS INCOBRABLES	3,856,459.00	4,627,750.80	5,553,300.96	6,663,961.15	7,996,753.38
TOTAL DE GASTOS	83,745,192.00	73,367,251.80	63,699,031.96	53,809,274.15	43,161,882.38
UTILIDAD NETA O PERDIDA	-24,830.00	27,097,182.60	56,858,289.32	90,859,511.38	130,440,660.26

ANEXO 20
PROYECCION DE INGRESOS PRIMER AÑO
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

MES 1	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
	54,000,000	1,012,500	494,313	1,506,813	53,505,687	30,375	14,829	118,463
MES 2	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
	55,343,146	1,037,684	508,501	1,546,185	54,834,645	31,131	15,255	121,409
	53,505,687	1,003,232	503,581	1,506,813	53,002,106	30,097	15,107	117,378
MES 3	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
		2,040,916	1,012,082	3,052,998		61,227	30,362	238,787
	56,722,621	1,063,549	519,235	1,582,784	56,203,386	31,906	15,577	124,435
	54,834,645	1,028,150	518,035	1,546,185	54,316,610	30,844	15,541	120,294
	53,002,106	993,789	513,024	1,506,813	52,489,082	29,814	15,391	116,273
MES 4	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
		3,085,488	1,550,294	4,635,782		92,565	46,509	361,002
	58,135,706	1,090,044	532,171	1,622,215	57,603,536	32,701	15,965	127,535
	56,203,386	1,053,813	528,971	1,582,784	55,674,416	31,614	15,869	123,296
	54,316,610	1,018,436	527,749	1,546,185	53,788,861	30,553	15,832	119,157
	52,489,082	984,170	522,643	1,506,813	51,966,439	29,525	15,679	115,148
MES 5	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
		4,146,465	2,111,532	6,257,997		124,394	63,346	485,136
	59,585,121	1,117,221	545,438	1,662,659	59,039,683	33,517	16,363	130,715
	57,603,536	1,080,066	542,149	1,622,215	57,061,387	32,402	16,264	126,368
	55,674,416	1,043,895	538,889	1,582,784	55,135,527	31,317	16,167	122,136
	53,788,861	1,008,541	537,644	1,546,185	53,251,217	30,256	16,129	117,999
	51,966,439	974,371	532,442	1,506,813	51,433,997	29,231	15,973	114,001
		5,224,094	2,696,562	7,920,656		156,723	80,897	497,218

ANEXO 20
PROYECCION DE INGRESOS PRIMER AÑO
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

MES 6	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
	61,185,819	1,147,234	560,091	1,707,325	60,625,728	34,417	16,803	134,226
	59,039,683	1,106,994	555,665	1,662,659	58,484,018	33,210	16,670	129,518
	57,061,387	1,069,901	552,314	1,622,215	56,509,073	32,097	16,569	125,178
	55,135,527	1,033,791	548,993	1,582,784	54,586,534	31,014	16,470	120,954
	53,251,217	998,460	547,725	1,546,185	52,703,493	29,954	16,432	116,820
	51,433,997	964,387	542,426	1,506,813	50,891,572	28,932	16,273	112,833
		6,320,768	3,307,213	9,627,981		189,623	99,216	739,530
MES 7	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
	62,599,612	1,173,743	573,033	1,746,776	62,026,578	35,212	17,191	137,328
	60,625,728	1,136,732	570,593	1,707,325	60,055,135	34,102	17,118	132,998
	58,484,018	1,096,575	566,084	1,662,659	57,917,934	32,897	16,983	128,299
	56,509,073	1,059,545	562,670	1,622,215	55,946,403	31,786	16,880	123,967
	54,586,534	1,023,498	559,286	1,582,784	54,027,247	30,705	16,779	119,749
	52,703,493	988,190	557,995	1,546,185	52,145,498	29,646	16,740	115,618
	50,891,572	954,217	552,596	1,506,813	50,338,976	28,627	16,578	111,643
		7,432,501	3,942,256	11,374,757		222,975	118,268	869,603
MES 8	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
	64,163,912	1,203,073	587,353	1,790,426	63,576,559	36,092	17,621	140,760
	62,026,578	1,162,998	583,778	1,746,776	61,442,801	34,890	17,513	136,071
	60,055,135	1,126,034	581,291	1,707,325	59,473,844	33,781	17,439	131,746
	57,917,934	1,085,961	576,698	1,662,659	57,341,236	32,579	17,301	127,057
	55,946,403	1,048,995	573,220	1,622,215	55,373,183	31,470	17,197	122,732
	54,027,247	1,013,011	569,773	1,582,784	53,457,474	30,390	17,093	118,522
	52,145,498	977,728	568,457	1,546,185	51,577,041	29,332	17,054	114,394
	50,338,976	943,856	562,957	1,506,813	49,776,018	28,316	16,889	110,431
		8,561,657	4,603,526	13,165,183		256,850	138,106	1,001,714

ANEXO 20
PROYECCION DE INGRESOS PRIMER AÑO
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

MES 9	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
	65,768,514	1,233,160	602,041	1,835,201	65,166,472	36,995	18,061	144,280
	63,576,559	1,192,060	598,366	1,790,426	62,978,194	35,762	17,951	139,471
	61,442,801	1,152,053	594,723	1,746,776	60,848,077	34,562	17,842	134,790
	59,473,844	1,115,135	592,190	1,707,325	58,881,653	33,454	17,766	130,471
	57,341,236	1,075,148	587,511	1,662,659	56,753,726	32,254	17,625	125,792
	55,373,183	1,038,247	583,968	1,622,215	54,789,216	31,147	17,519	121,475
	53,457,474	1,002,328	580,456	1,582,784	52,877,018	30,070	17,414	117,272
	51,577,041	967,070	579,115	1,546,185	50,997,926	29,012	17,373	113,147
	49,776,018	933,300	573,513	1,506,813	49,202,506	27,999	17,205	109,196
		9,708,500	5,291,884	15,000,384		291,255	158,757	1,135,895
MES 10	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
	67,414,478	1,264,021	617,108	1,881,129	66,797,370	37,921	18,513	147,891
	65,166,472	1,221,871	613,330	1,835,201	64,553,143	36,656	18,400	142,959
	62,978,194	1,180,841	609,585	1,790,426	62,368,609	35,425	18,288	138,158
	60,848,077	1,140,901	605,875	1,746,776	60,242,203	34,227	18,176	133,485
	58,881,653	1,104,031	603,294	1,707,325	58,278,359	33,121	18,099	129,172
	56,753,726	1,064,132	598,527	1,662,659	56,155,199	31,924	17,956	124,503
	54,789,216	1,027,298	594,917	1,622,215	54,194,298	30,819	17,848	120,194
	52,877,018	991,444	591,340	1,582,784	52,285,678	29,743	17,740	115,999
	50,997,926	956,211	589,974	1,546,185	50,407,952	28,686	17,699	111,877
	49,202,506	922,547	584,266	1,506,813	48,618,240	27,676	17,528	107,938
		10,873,299	6,008,214	16,881,513		326,199	180,246	1,272,176

ANEXO 20
PROYECCION DE INGRESOS PRIMER AÑO
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

MES 11	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
	69,102,892	1,295,679	632,564	1,928,243	68,470,328	38,870	18,977	151,594
	66,797,370	1,252,451	628,678	1,881,129	66,168,692	37,574	18,860	146,537
	64,553,143	1,210,371	624,830	1,835,201	63,928,313	36,311	18,745	141,613
	62,368,609	1,169,411	621,015	1,790,426	61,747,594	35,082	18,630	136,821
	60,242,203	1,129,541	617,235	1,746,776	59,624,968	33,886	18,517	132,156
	58,278,359	1,092,719	614,606	1,707,325	57,663,754	32,782	18,438	127,848
	56,155,199	1,052,910	609,749	1,662,659	55,545,450	31,587	18,292	123,190
	54,194,298	1,016,143	606,072	1,622,215	53,588,226	30,484	18,182	118,889
	52,285,678	980,356	602,428	1,582,784	51,683,251	29,411	18,073	114,702
	50,407,952	945,149	601,036	1,546,185	49,806,916	28,354	18,031	110,582
	48,618,240	911,592	595,221	1,506,813	48,023,019	27,348	17,857	106,656
		12,056,324	6,753,432		18,809,756	361,690	202,603	1,410,590
MES 12	MONTO	INGRESO INTERES	RECUPERACION	CUOTA	SALDO	INT.INCOBRA	RECU. INCOBR	GASTOS ADM
	70,834,873	1,328,154	176,877	1,505,031	70,657,996	39,845	5,306	155,394
	68,470,328	1,283,819	644,424	1,928,243	67,825,904	38,515	19,333	150,207
	66,168,692	1,240,663	640,466	1,881,129	65,528,226	37,220	19,214	145,158
	63,928,313	1,198,656	636,545	1,835,201	63,291,768	35,960	19,096	140,243
	61,747,594	1,157,767	632,659	1,790,426	61,114,935	34,733	18,980	135,459
	59,624,968	1,117,968	628,808	1,746,776	58,996,160	33,539	18,864	130,802
	57,663,754	1,081,195	626,130	1,707,325	57,037,624	32,436	18,784	126,500
	55,545,450	1,041,477	621,182	1,662,659	54,924,268	31,244	18,635	121,853
	53,588,226	1,004,779	617,436	1,622,215	52,970,791	30,143	18,523	117,559
	51,683,251	969,061	613,723	1,582,784	51,069,528	29,072	18,412	113,380
	49,806,916	933,880	612,305	1,546,185	49,194,611	28,016	18,369	109,264
	48,023,019	900,432	606,381	1,506,813	47,416,637	27,013	18,191	105,350
		13,257,851	7,056,936		20,314,787	397,736	211,708	1,445,818
		83,720,362	44,828,245					

Gráfico I
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ACTIDADES DE MAYOR DEMANDA .
Mayo 1999 - Julio 2000
(Millones de Colones)

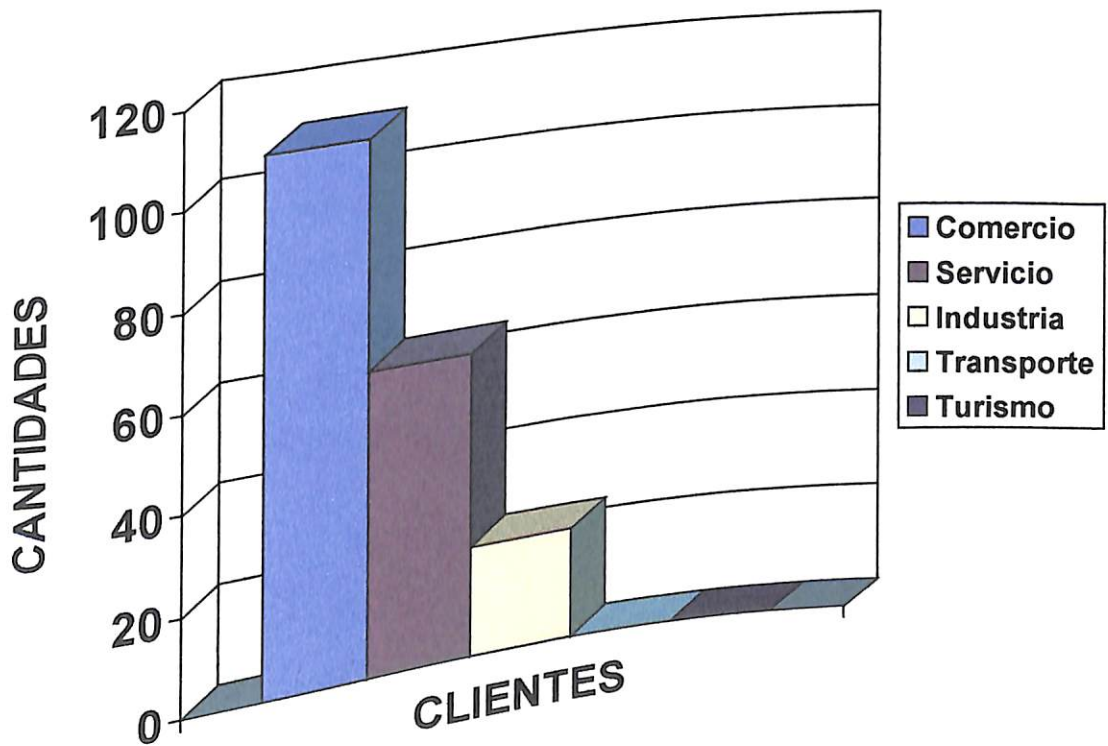


Gráfico II
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
MOROSIDAD LEGAL DE LA CARTERA
Mayo - Diciembre 1999

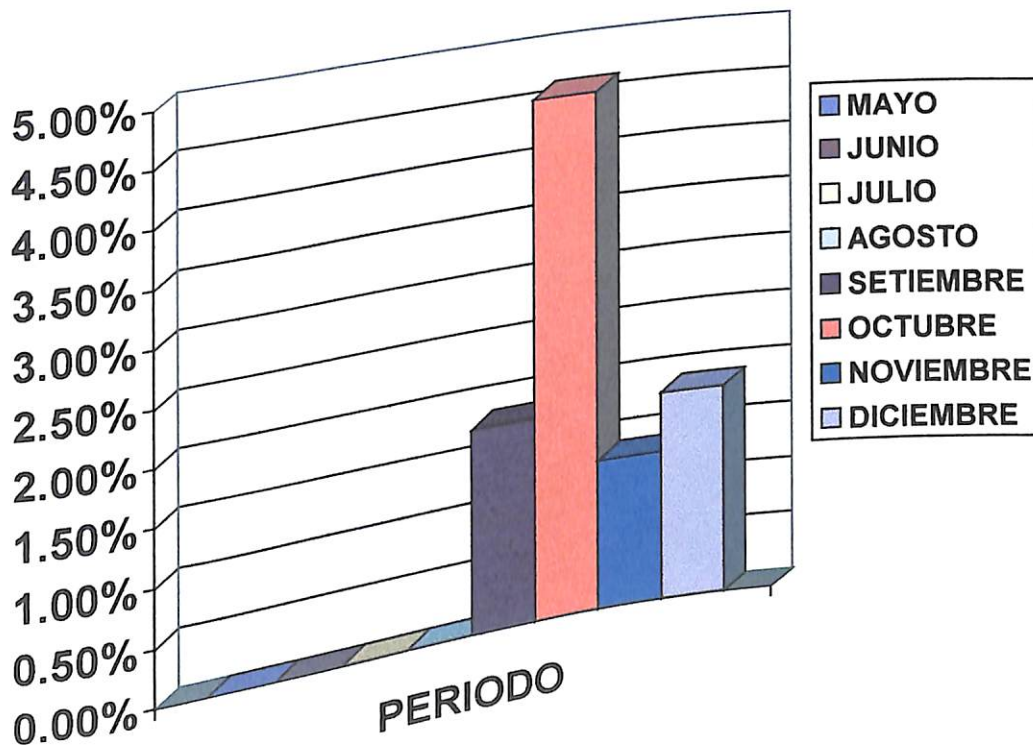


Gráfico III

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
MOROSIDAD LEGAL DE LA CARTERA
Enero - Julio 2000

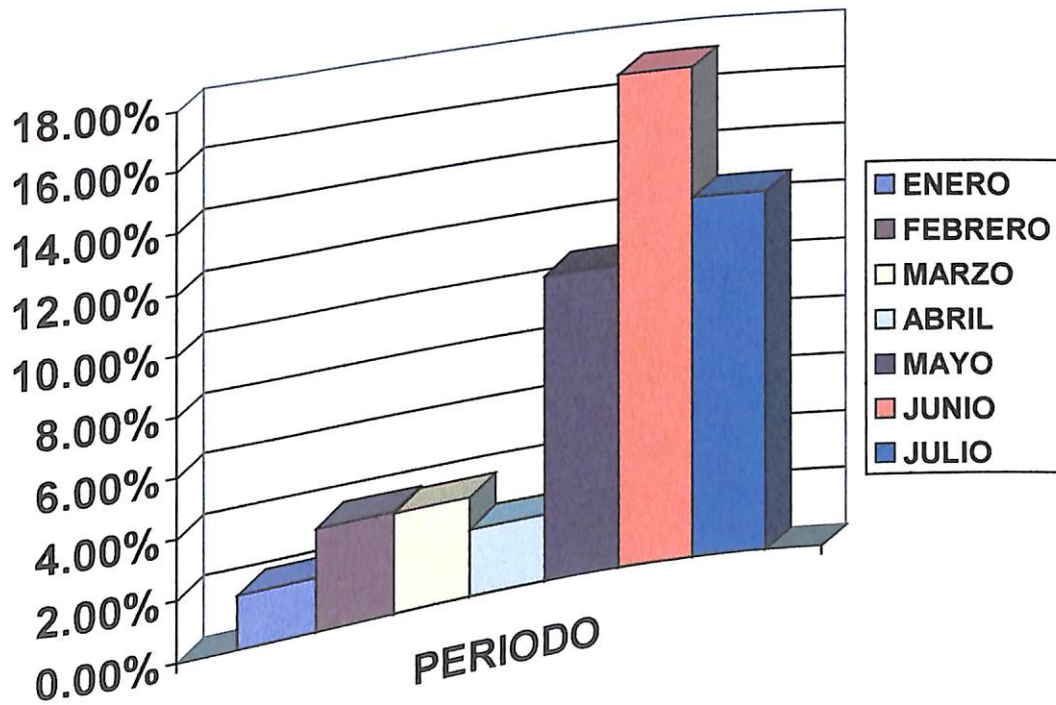


Gráfico IV

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
CRECIMIENTO DE LA CARTERA
Mayo - Diciembre 1999
Colones

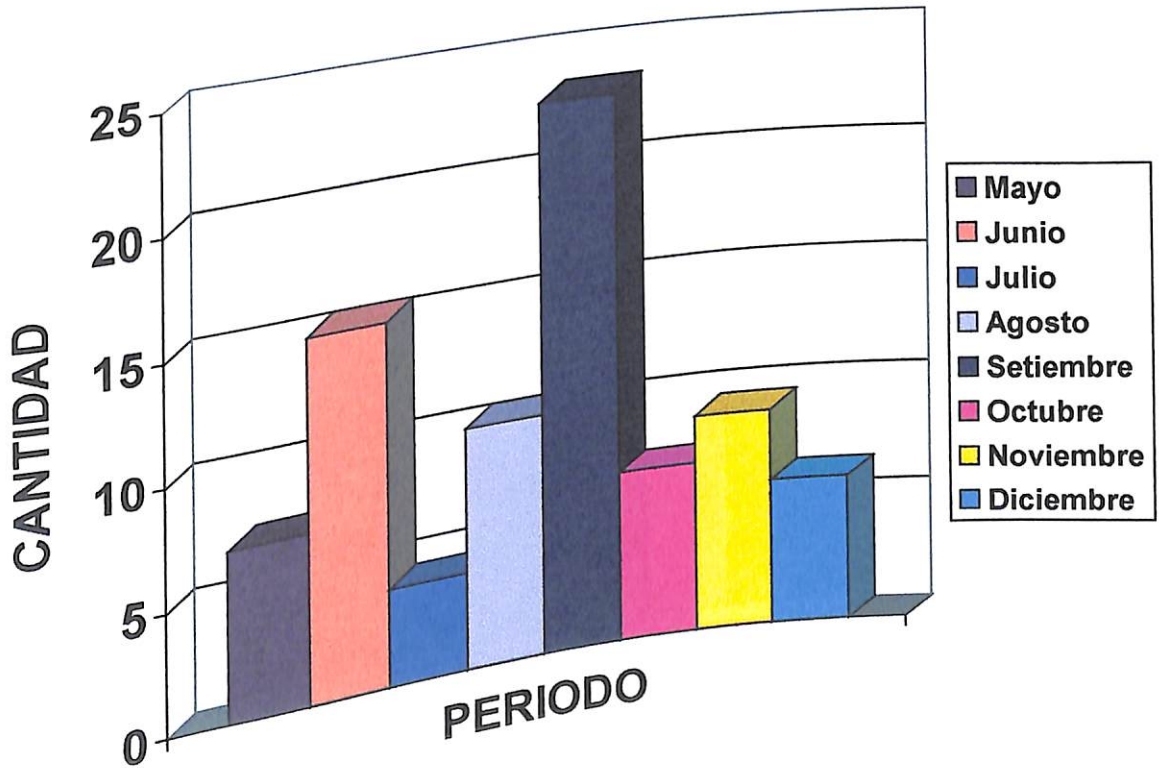


Gráfico V

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
CRECIMIENTO DE LA CARTERA
Enero - Julio 2000
Colones

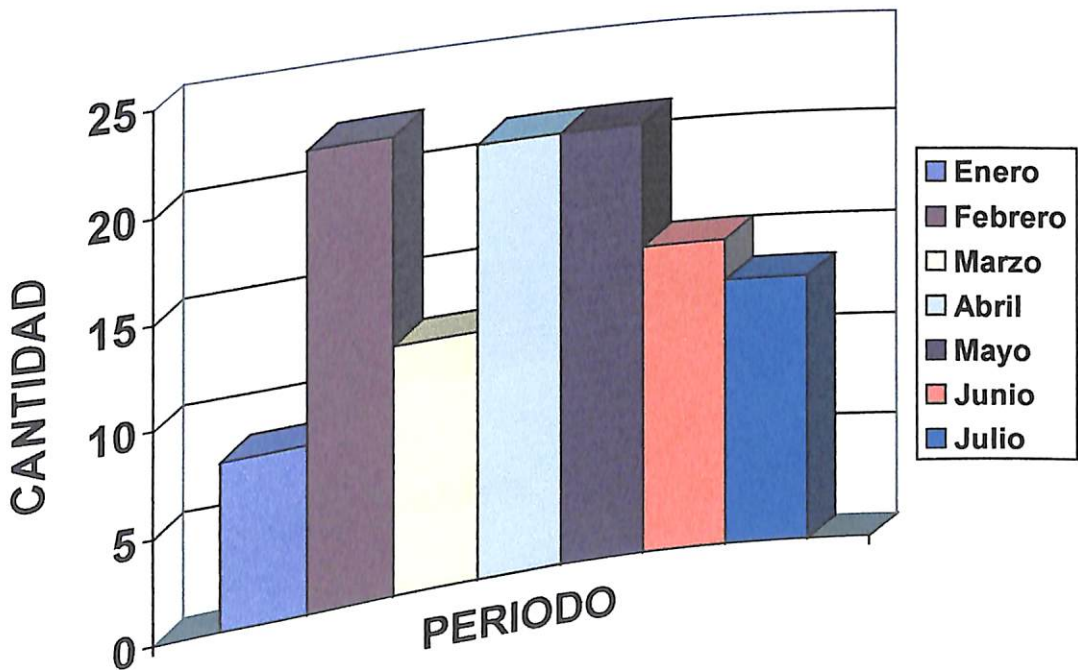
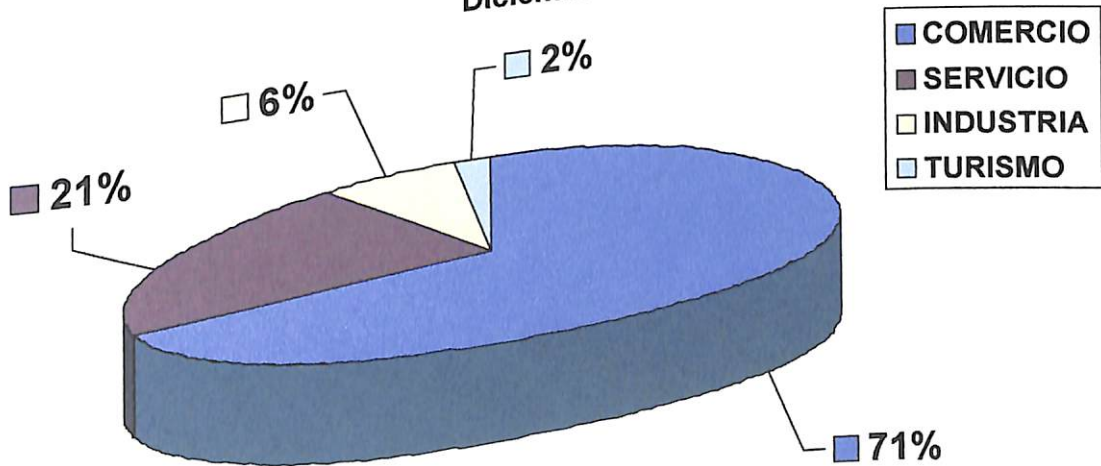


Gráfico VI

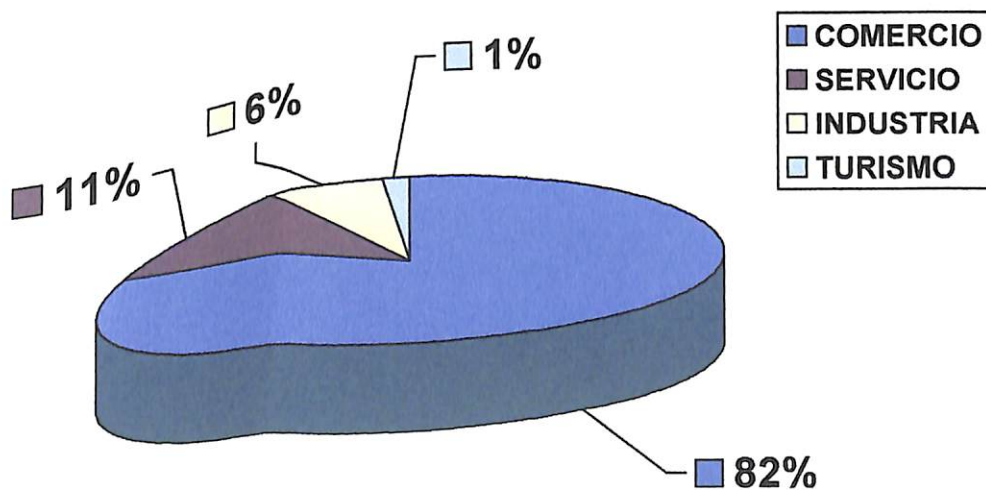
**BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ACTIVIDADES PATENTADAS
Diciembre 2000**



Fuente: Municipalidad de Liberia

Gráfico VII

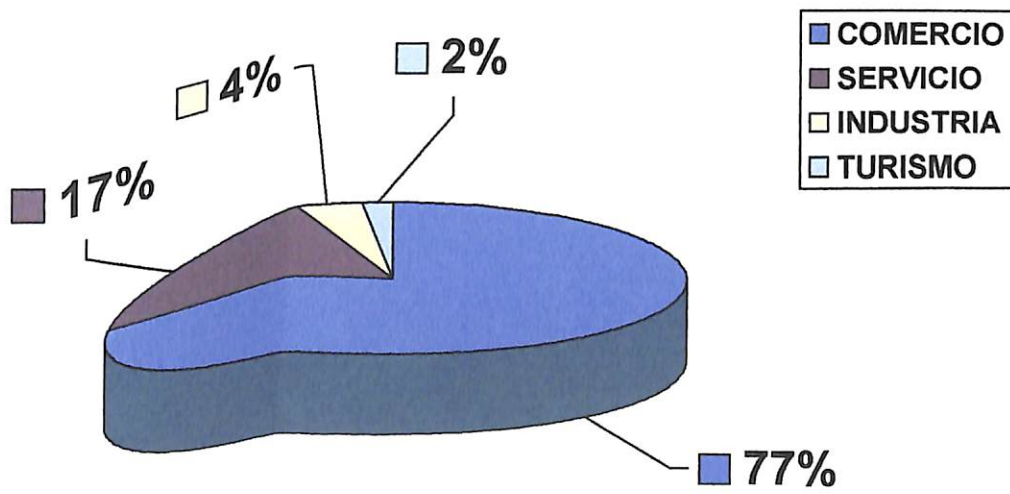
**BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ACTIVIDADES PATENTADAS
Diciembre 2000**



Fuente: Municipalidad de Bagaces

Gráfico VIII

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ACTIVIDADES PATENTADAS
Diciembre 2000



Fuente: Municipalidad de la Cruz

Gráfico IX

**BANCO NACIONAL DE COSTA RICA SUCURSAL LIBERIA
PROGRAMA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ACTIVIDADES PATENTADAS
Diciembre 2000**

