

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS

Tesina para optar por el grado académico de
Bachillerato en Administración con énfasis en
Banca y Finanzas

LA MOROSIDAD CREDITICIA Y SU
AFECTACION EN LA RENTABILIDAD DE
GRUPO MUTUAL DE COSTA RICA, CON
SEDE EN ALAJUELA, DURANTE EL 2024

JOSE LEONARDO ALFARO BOGANTES

MAYO, 2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	5
AGRADECIMIENTOS	6
DEDICATORIA	7
RESUMEN.....	8
Lista de abreviaturas y siglas.....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1.2 Antecedentes internacionales y nacionales.....	12
1.1.3 Delimitación del problema.....	17
1.1.4 Justificación	18
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	18
1.3 OBJETIVOS	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.3.3 Alcances y Limitaciones.....	20
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	21
2.1 MARCO TEORICO.....	23
2.2 MARCO CONCEPTUAL	56
2.3 MARCO CONTEXTUAL.....	62
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	65
3.1 ENFOQUE.....	66
3.2 Alcance.....	67
3.3 Diseño.....	68
3.4 Unidad de análisis u objeto de estudio.	69
3.4.1 Población.	70
3.4.2 Muestra.....	71
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.	72
3.6 Variables.....	73

3.7	Estrategia para el análisis de los datos.....	77
4.2	Analizar el nivel de morosidad crediticia durante el año 2023 y 2024 al 31 de diciembre de cada año.	87
4.3	Determinar la relación existente entre los niveles de morosidad y los cambios en la rentabilidad de la entidad financiera durante el mismo período.	89
CAPÍTULO V: DISCUSION		91
5.1	Hallazgos del primer objetivo; identificar los niveles de morosidad crediticia en Grupo Mutual durante el año 2023 y 2024 al 31 de diciembre de cada año.	92
5.2	Hallazgos del segundo objetivo; analizar el nivel de morosidad crediticia durante el año 2023 y 2024 al 31 de diciembre de cada año.	93
5.3	Hallazgos del tercer objetivo; determinar la relación existente entre los niveles de morosidad y los cambios en la rentabilidad de la entidad financiera durante el mismo período. .	94
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		95
6.1	Conclusiones.....	96
6.2	Recomendaciones.....	97
REFERENCIAS		98
ANEXOS.....		100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de inclusión y exclusión.	72
Tabla 2 Cuadro de operacionalización de las variables.	75
Tabla 3 Indicadores clave grupo mutual vertical	81
Tabla 4 Indicadores clave grupo mutual en horizontal.	Error! Bookmark not defined.
Tabla 5 detalle de la morosidad por rango de días año 2023 y 2024. ..	Error! Bookmark not defined.
Tabla 6 Razón de morosidad a diciembre año 2023 y 2024.	87
Tabla 7 Comparación entre la morosidad y tipo de cambio 2023 y 2024 al 31 de diciembre en Vertical-	88
Tabla 8 Comparación entre la morosidad y tipo de cambio 2023 y 2024 al 31 de diciembre en horizontal.	Error! Bookmark not defined.
Tabla 9 cálculo del ROA Y ROE del año 2023 y del 2024. ..	Error! Bookmark not defined.
Tabla 10 comparación del ROA Y ROE del 2023 y 2024 en horizontal. ..	Error! Bookmark not defined.
Tabla 11 comparación del ROA Y ROE del 2023 y 2024 en vertical. ..	Error! Bookmark not defined.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Síntesis del Marco Teórico Conceptual y Contextual.	22
Figura 2 FODA por cuadrantes.....	31
Figura 3 FODA de grupo mutual Alajuela la vivienda	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tabla 1 Criterios de inclusión y exclusión.	72
Tabla 2 Cuadro de operacionalización de las variables.....	75
Tabla 3 Estados de situación financiera 2023 Grupo Mutual análisis vertical.	81
Tabla 4 Estados de situación financiera 2024 Grupo Mutual análisis vertical.	82
Tabla 5 Estados de situación financiera comparación del año 2023 y 2024 análisis vertical.....	83
Tabla 5 Estados de situación financiera comparación del año 2023 y 2024 análisis horizontal	84
Tabla 6 Cartera de créditos por rango de días al 31 de diciembre de 2023 y 2024 análisis vertical.	85
Tabla 9 Comparación entre la morosidad y tipo de cambio 2023 y 2024 al 31 de diciembre en Vertical.....	88
Tabla 9 cálculo del ROA Y ROE del año 2023 y del 2024.....	Error! Bookmark not defined.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de esta tesina. En primer lugar, agradezco a Dios, por haberme dado la fortaleza, la salud y la motivación necesarias para continuar y culminar este proyecto.

Agradezco profundamente a mi familia, quienes han sido mi mayor apoyo a lo largo de este proceso. A mis padres, por su amor, comprensión, consejos sabios y constante respaldo en cada paso de mi formación académica, a mi hermana, por su paciencia y por ser una fuente constante de alegría y motivación.

Expreso mi gratitud a mis docentes y tutores quienes, con su guía, dedicación y conocimientos me brindaron las herramientas necesarias para desarrollar este trabajo de investigación a cada profesor que compartió su tiempo y experiencia mi más sincero agradecimiento.

A la institución educativa que me acogió durante estos años por facilitar los recursos y el espacio para mi crecimiento académico. Asimismo, a las personas entrevistadas, consultadas y a todos aquellos que colaboraron directa o indirectamente en este proyecto muchas gracias por su apoyo y generosidad.

Finalmente, agradezco a mis amigos y compañeros de estudios, quienes hicieron de esta etapa una experiencia enriquecedora y llena de aprendizajes.

A todos, mi más profundo y sincero agradecimiento.

José Leonardo Alfaro Bogantes

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa académica a mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y sus palabras de aliento en los momentos más difíciles especialmente a mis padres, quienes me enseñaron el valor del esfuerzo, la dedicación y la responsabilidad.

A mis amigos y compañeros de estudio, por compartir experiencias, consejos y momentos que enriquecieron esta etapa académica a mis profesores, por su guía, paciencia y conocimientos impartidos que fueron claves en mi proceso de aprendizaje.

Finalmente, dedico este logro a todas aquellas personas que, de una u otra forma, creyeron en mí y me motivaron a dar siempre lo mejor de mí este trabajo es también de ustedes.

José Leonardo Alfaro Bogantes

RESUMEN

Se realizó una investigación con el propósito de determinar el impacto que tuvo la morosidad crediticia en la rentabilidad consolidada de Grupo Mutual de Costa Rica con sede en Alajuela, durante el año 2024.

Se hace un énfasis en el análisis financiero con el fin de identificar si la entidad presentó pérdidas o disminuciones en sus márgenes de utilidad debido al aumento de créditos en condición de mora y así delimitar un periodo específico donde se refleje con claridad el comportamiento de la rentabilidad.

Se utilizará como base principal la información contenida en los estados financieros oficiales que se encuentran disponibles en el sitio web de Grupo Mutual e información obtenida por la SUGEF, los cuales permiten realizar un análisis cuantitativo de los indicadores financieros relacionados con la cartera de crédito y la rentabilidad institucional.

La finalidad de esta investigación es obtener información objetiva y verificable que permita establecer una relación directa entre el nivel de morosidad y el rendimiento económico general de la entidad durante el periodo analizado.

Palabras Clave: Morosidad, Rentabilidad, Análisis Financiero, Grupo Mutual, Estados financieros

ABSTRACT

A study was conducted to determine the impact of loan delinquency on the consolidated profitability of Grupo Mutual de Costa Rica, headquartered in Alajuela, during 2024.

Emphasis is placed on financial analysis to identify whether the entity experienced losses or decreases in its profit margins due to the increase in non-performing loans, and thus define a specific period where profitability behavior is clearly reflected.

To this end, the information contained in the official financial statements available on Grupo Mutual's website will be used as the primary basis. These statements allow for a quantitative analysis of financial indicators related to the loan portfolio and institutional profitability.

The purpose of this research is to obtain objective and verifiable information that allows for establishing a direct relationship between the level of non-performing loans and the entity's overall financial performance during the period analyzed.

Delinquency, Profitability, Financial Analysis, Grupo Mutual, Financial Statements

Lista de abreviaturas y siglas

ROA Return on Assets (Rendimiento sobre los activos)

ROE Return on Equity (Rendimiento sobre el patrimonio)

BCCR Banco Central de Costa Rica

INEC Instituto Nacional de Estadística y Censos

SUGEF Superintendencia General de Entidades Financieras

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

"El planteamiento del problema es el punto de partida de toda investigación, donde se describe y delimita la situación problemática, su contexto y las razones que justifican su abordaje un planteamiento claro y preciso facilita la comprensión de la investigación, permitiendo identificar la pertinencia del estudio y sus alcances" (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 32).

La morosidad crediticia puede afectar la rentabilidad de Grupo Mutual de Costa Rica en Alajuela durante el 2024 es necesario analizar los estados financieros de ese año para determinar cómo la cartera morosa influye en los resultados económicos de la organización y así mejorar la gestión financiera.

1.1.2 Antecedentes internacionales y nacionales

"Los antecedentes son documentos científicos y empíricos en los que se muestra qué se ha estudiado anteriormente en torno al fenómeno de investigación. Es decir, son estudios previos que han realizado otras personas los cuales se relacionan con el tema de la tesis o tesina. Se ordenan cronológicamente, preferiblemente deben ser de los últimos 10 años, y se redactan con verbos en pasado, pues son estudios que ya se llevaron a cabo y se publicaron" (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 32).

Antecedente 1 internacional 1

Un estudio destacado de BBVA (2024) estudio el tema del impago describiéndolo como no cumplir con un compromiso de pago en el tiempo acordado, analiza cómo esto afecta tanto a quienes deben el dinero como a los bancos el estudio dice que hay diferentes tipos de morosidad, dependiendo de por qué la gente no paga, por ejemplo, si es por mala suerte, por problemas puntuales, a propósito, por desorden o por dejadez esto muestra que

hay muchas razones para no pagar y que se necesitan distintas formas de evitarlo y solucionarlo.

El análisis subraya que las consecuencias de no pagar van más allá de simplemente retrasarse esto puede perjudicar mucho la economía de una persona, incluyendo la aparición en listas de morosos, lo que dificulta obtener préstamos en el futuro el aumento de la deuda por los intereses de demora e incluso problemas legales que pueden llevar al embargo de propiedades también se señala que la morosidad dificulta el acceso a cosas básicas, empeorando la situación económica de las personas.

El estudio también destaca que enseñar a la gente sobre finanzas es muy importante para evitar y manejar bien la morosidad se insiste en que las personas que deben dinero deben intentar pagar primero sus deudas, hablar con los bancos para llegar a acuerdos y aprender a manejar su dinero de forma responsable para no caer en impagos.

En resumen, el estudio de BBVA (2024) llega a la conclusión de que la morosidad es un problema complicado que afecta a las personas y a todo el sistema financiero, pero es importante intentar solucionarlo, es necesario entender las causas, los tipos y las consecuencias, para así crear formas eficaces de reducir este problema.

Antecedente 2 nacional 1

En su análisis, Leitón (2019) revela un alza inquietante en los atrasos de pago dentro del sector financiero de Costa Rica durante el último período de 2019. Los datos muestran que la morosidad, con retrasos superiores a tres meses y en proceso legal, subió del 2,36% en agosto al 2,56% en octubre, en relación con el total de los préstamos. Aunque el cambio en porcentaje puede parecer leve, en cifras reales representa una cantidad importante de préstamos en peligro para los entes financieros se considera que este patrón se debe, sobre

todo a problemas económicos generales como la menor velocidad en la economía del país, la falta de fuerza en áreas importantes y un aumento en las cifras de desempleo, que limitan la capacidad de pago de quienes deben dinero.

Además, Leitón (2019) indica que la duda sobre la economía y la poca confianza de la gente han hecho que muchas familias den prioridad a gastos básicos, dejando de lado sus deudas, lo cual afecta la situación económica de los bancos este aumento en los atrasos de pago no solo afecta el dinero disponible de bancos y cooperativas, sino también sus ganancias, ya que deben usar más dinero para cubrir posibles pérdidas. Igualmente, esta situación muestra la necesidad urgente de usar métodos más fuertes para manejar el riesgo y crear políticas para reestructurar deudas que ayuden a reducir el daño a los préstamos, por lo tanto, el texto de Leitón (2019) no solo informa, sino que también nos hace pensar en cómo de fuerte es el sistema financiero de Costa Rica ante problemas externos e internos, y lo importante que es vigilar de cerca indicadores como la morosidad para mantener seguro al sector.

Antecedente 3 Nacional 2

Un informe de La República (2021) resaltó cómo el sector financiero costarricense encaró las dificultades económicas producto de la pandemia del COVID-19 y otros elementos relacionados, como la ralentización económica mundial y nacional. El artículo indicó que hacia junio de 2021 alrededor del 55,6% del total de la cartera crediticia del país se había acogido al menos a un plan de pago, lo cual demostró el impacto en la capacidad de pago de los clientes dichas acciones de apoyo formaron parte de las políticas anticíclicas implementadas por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y de las flexibilizaciones normativas planteadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

y aprobadas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif).

La táctica posibilitó suavizar un incremento desmesurado de la morosidad y salvaguardar indicadores de solvencia apropiados para las instituciones financieras, a la vez que ofreció un alivio a los deudores más golpeados por la crisis sanitaria y económica. No obstante, La República (2021) alertó que estos convenios, aunque atenuaron los niveles de morosidad reportada a corto plazo, podrían significar un peligro a mediano plazo si los deudores no conseguían recuperarse económicamente o si los créditos reestructurados volvían a incumplirse. En este aspecto, el estudio subrayó la tirantez entre las acciones de ayuda ejecutadas para amparar a los deudores y la obligación de mantener la estabilidad del sistema financiero.

Antecedente 4 Nacional 3:

La revista Summa (2022) presentó un análisis relevante sobre la evolución de la morosidad en el sistema financiero costarricense, destacando diferencias significativas entre el sector crediticio según el reporte, entre junio de 2021 y junio de 2022, la deuda morosa del sector no regulado experimentó un aumento alarmante del 11,08%, mientras que en el sector regulado se observó una disminución del 9,67% esta diferencia sugirió que las instituciones sujetas a supervisión y regulación prudencial como los bancos y cooperativas lograron implementar mejores controles de riesgo, planes de arreglo de pago y medidas de seguimiento lo que les permitió contener el crecimiento de la morosidad, el aumento en el sector no regulado reveló la vulnerabilidad de este segmento, donde los créditos suelen otorgarse con menos requisitos, a tasas de interés más altas y a deudores de mayor riesgo lo que aumento la probabilidad de incumplimiento.

Además la misma revista Summa (2022) evidenció que el 97,31% del ingreso

promedio de los deudores se destinaba al pago de deudas lo cual reflejaba una carga financiera alta que reducía la capacidad de consumo y ahorro de las personas el artículo destacó la necesidad de implementar medidas más agresivas para promover la educación financiera, la reestructuración responsable de deudas y políticas de regulación más estrictas para el crédito no regulado, con el fin de proteger la sostenibilidad del sistema financiero y fomentar un crecimiento económico-

Antecedente 5 Nacional 4

Barboza-Navarro, Solórzano-Thompson y Paniagua-Molina (2023) abordaron de manera rigurosa la relación entre la morosidad crediticia y la rentabilidad en una institución microfinanciera costarricense, mediante el uso de herramientas econométricas y modelación financiera. El análisis se realizó sobre 15 carteras de crédito, lo que permitió obtener una visión representativa de cómo los incumplimientos en el pago afectaban directamente los indicadores financieros clave, como el Retorno sobre Activos (ROA) y el Retorno sobre el Patrimonio (ROE). Los resultados confirmaron que un aumento en la tasa de morosidad generaba un impacto negativo estadísticamente significativo en la rentabilidad, ya que la institución debía destinar mayores recursos a la constitución de provisiones, enfrentar costos asociados a procesos de recuperación judicial y, en muchos casos, asumir pérdidas definitivas por cuentas incobrables.

Asimismo, el estudio demostró que la rentabilidad no solo dependía del volumen de préstamos otorgados, sino también de la calidad de la cartera crediticia, lo que subrayó la importancia de fortalecer las políticas de crédito, análisis de riesgo, seguimiento y recuperación.

Barboza-Navarro et al. (2023) también propusieron un modelo financiero como

herramienta de gestión preventiva, que permitía simular escenarios de morosidad y estimar sus efectos en la rentabilidad, brindando a los tomadores de decisiones un instrumento para anticipar problemas y adoptar estrategias proactivas este sentido, la investigación no solo aportó datos valiosos para la institución estudiada, sino que también se convirtió en un referente para otras entidades del sector microfinanciera en Costa Rica y América Latina, demostrando la necesidad de fortalecer la gestión integral del riesgo crediticio como pilar fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo.

1.1.3 Delimitación del problema

"La delimitación del problema incluye: delimitación temporal, que especifica el periodo que comprende la investigación; y delimitación geográfica, que especifica el lugar y ubicación donde se realizará el estudio" (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 33).

Las instituciones financieras de Costa Rica van a enfrentar desafíos causados por la morosidad crediticia ya que ha cobrado mayor importancia después de las consecuencias económicas de la pandemia en 2020 este trabajo va a analizar cómo la morosidad ha afectado la rentabilidad de Grupo Mutual durante el año 2024 se va a estudiar el comportamiento de la morosidad y como se ve en los estados financieros la información se va a tomar en cuenta al cierre de diciembre del 2024 y se va a centrar en la gestión interna de los créditos de Grupo Mutual este estudio intenta obtener conclusiones que permitan mejorar las estrategias de cobro y manejo del riesgo crediticio para fortalecer la rentabilidad además de entender como la morosidad se debe cuidar en todas las entidades financieras

Delimitación Temporal:

El proyecto de investigación y actual documento se desarrollará en el periodo que

comprende el segundo cuatrimestre del 2025

Delimitación Geográfica:

Este proyecto se llevará a cabo en la provincia de Heredia Costa Rica.

1.1.4 Justificación

"La justificación consiste en una explicación acerca de las razones por las que se hace la investigación. Se refiere a la trascendencia del estudio, mediante las preguntas: ¿para qué se debe estudiar ese tema?, ¿por qué se debe estudiar ese tema?, ¿qué puede aportar a la disciplina o ciencia?, ¿quiénes se verán beneficiados con los resultados de la investigación y de qué manera se beneficiarán? También debe mencionarse el aporte teórico o metodológico que hará el estudio al campo disciplinar" " (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 33).

Este trabajo de investigación va a hacer importante porque va a ayudar a entender mejor la morosidad y como afecta la rentabilidad en una entidad financiera como lo es la Mutual Alajuela lo que va a permitir la mejora de las decisiones financieras.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

"La pregunta de investigación surge de una situación que requiere ser resuelta porque es disfuncional, molesta, desconocida, compleja o provoca dificultad, carencia o perjuicio, o bien, de una acción que se está llevando a cabo de manera ineficiente, imprecisa o incompleta, lo que provoca la intención de buscar opciones de solución o de mejoramiento. La pregunta se formula entre signos de interrogación y debe ser congruente con el título y el objetivo general" (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 34).

¿Cómo la morosidad crediticia afecta la rentabilidad de Grupo Mutual de Costa Rica ubicado en Alajuela, Alajuela durante el 2024?

1.3 OBJETIVOS

Según Hernández, Fernández & Baptista (2019) los objetivos de investigación “señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son la guía del estudio” (p.37).

1.3.1 Objetivo general

"El objetivo general constituye la finalidad de la investigación. El infinitivo verbal utilizado debe corresponder a un proceso que culmine con lo que este plantea. El objetivo general debe ser alcanzable en el tiempo establecido y llevar a resultados concretos; debe incluir el verbo en infinitivo, las variables (estudios cuantitativos) o categorías (estudios cualitativos), la población, el lugar y el periodo" (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 34).

Según lo dicho anterior el objetivo general será:

Analizar la morosidad crediticia y su afectación en la rentabilidad de Grupo Mutual de Costa Rica ubicado en Alajuela, durante el 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos constituyen los pasos o actividades que se llevan a cabo en la investigación y se asocian a infinitivos verbales tales como: identificar, describir, caracterizar, demostrar e interpretar. Estos remiten al cómo se lleva a cabo ese proceso. Por cada variable o categoría de estudio, se debe redactar un objetivo específico medible u observable" (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 35).

- 1) Identificar los niveles de morosidad crediticia en Grupo Mutual durante el año 2024.
- 2) Analizar el impacto de los niveles de morosidad sobre los resultados

financieros de la entidad en el año 2024.

3) Determinar la relación existente entre los niveles de morosidad y los cambios en la rentabilidad de la entidad financiera durante el mismo período.

1.3.3 Alcances y Limitaciones.

Los alcances y limitaciones son elementos esenciales de todo trabajo de investigación, ya que definen el marco en el cual se desarrollará el estudio. Sirven para precisar hasta dónde puede llegar el investigador con su análisis y cuáles son las posibles restricciones que podrían afectar los resultados o su interpretación.

Alcance

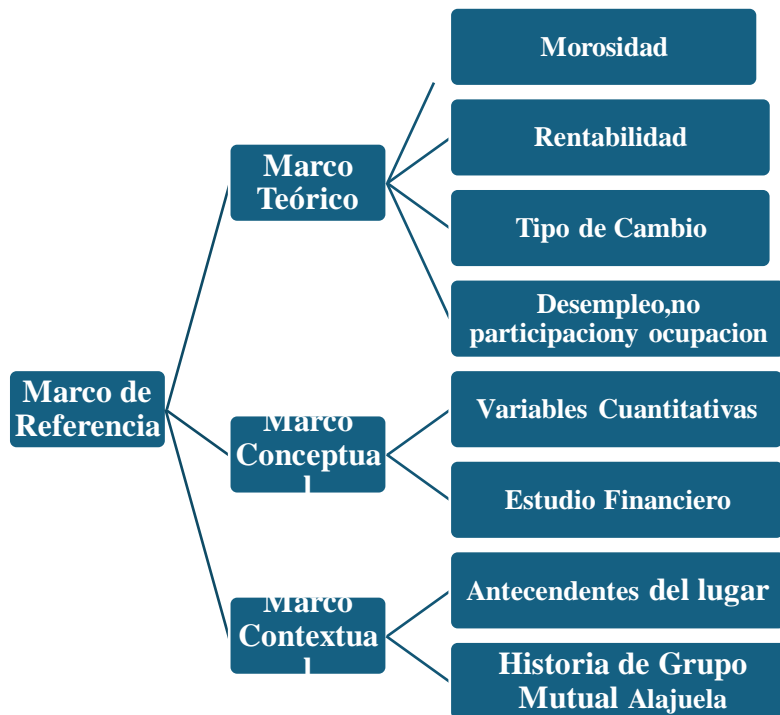
.Se analiza cómo el deterioro asociado afectó indicadores financieros clave como la utilidad neta, el ROA y el ROE, utilizando datos financieros disponibles públicamente. El objetivo es aportar elementos que contribuyan a mejorar la gestión del riesgo crediticio y la toma de decisiones estratégicas.

Limitaciones

El análisis se basa únicamente en información pública y se enfoca en un solo grupo financiero dentro de un periodo de tres años so se incluyen datos internos detallados, ni se consideran variables cualitativas u operativas que podrían influir en los resultados

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

Figura 1 Síntesis del Marco Teórico Conceptual y Contextual.



Fuente: “Elaboración propia”

La Figura presenta una estructura organizada del Marco Teórico, Conceptual y Contextual de la investigación se puede observar cómo se dividen los principales temas y conceptos para la investigación el Marco Teórico incluye temas generales como la morosidad, la rentabilidad, el tipo de cambio y el desempleo, los cuales son fundamentales para entender la problemática después tenemos el marco conceptual describe las variables e indicadores específicos que se analizarán como las variables cuantitativas, el estudio financiero y los antecedentes del lugar finalmente el marco contextual se enfoca en la historia y características de Grupo Mutual Alajuela brindando un contexto más preciso sobre la institución objeto de estudio.

2.1 MARCO TEORICO.

"El marco teórico es el recuento de las teorías y los autores principales que han trabajado el fenómeno de estudio. Permite ver cuáles preguntas todavía no tienen respuesta. Su objetivo es fundamentar teóricamente el tema específico que se trabajará en la investigación, NO aspectos propios de la disciplina general en la cual se inscribe el estudio" (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 36).

Para esta investigación se va a desarrollar una de las variables crediticias que afectan a las empresas financieras esta será la morosidad o crédito moroso según el BCCR se considera como crédito moroso aquel que presenta al menos un día de atraso en su pago también según Sánchez y Ramírez (2021) comparten una definición más general al conceptualizar la morosidad como “la incapacidad temporal o permanente del deudor de cumplir con las obligaciones pactadas dentro del plazo acordado” (p. 42) esta incapacidad puede ser causada por diferentes factores, por ejemplo, el desempleo, la disminución de ingresos o sobreendeudamiento, hasta crisis financieras nacionales o internacionales estos atrasos pueden llegar hacer un riesgo real que enfrentan las instituciones financieras en todo el mundo y no solo en Costa Rica .

La morosidad se va a dividir según su tiempo de impago lo que permite a las instituciones financieras evaluar el nivel de riesgo asociado a cada segmento de la cartera vencida, según la Superintendencia General de Entidades Financieras.

2.1.1 Categorización de Riesgo de Morosidad acuerdo SUGEF 1-05 y CONASSIF 14-21.

La categorización de riesgo de morosidad se basa en la probabilidad de que un deudor incumpla con sus obligaciones las categorías de riesgo se asignan principalmente considerando los días de atraso en el pago, pero también otros factores.

Días de Atraso: A mayor cantidad de días de atraso, mayor es la categoría de riesgo

Modificaciones de Operaciones: Un aspecto importante y con modificaciones recientes es cómo se clasifican los deudores cuyas operaciones han sido modificadas .

- Si un deudor tiene al menos una operación modificada dos veces en un período de 24 meses , será clasificado en la categoría de riesgo B2 .
- Si un deudor tiene al menos una operación modificada tres o más veces en un período de 24 meses , será clasificado en la categoría de riesgo C1 .

Estas reclasificaciones buscan reflejar un mayor riesgo asociado a la necesidad de reestructuraciones constantes. También se establecen reclasificaciones a categorías de riesgo más altas (C2 a E) para situaciones específicas que denotan un deterioro en la situación del deudor, según lo estipulado en el Acuerdo CONASSIF 14-21 .

Estimaciones Crediticias: El Acuerdo CONASSIF 14-21 se enfoca en cómo las entidades financieras deben calcular y registrar las estimaciones por pérdidas crediticias esperadas esto está alineado con estándares internacionales como las NIIF 9 buscando que las estimaciones reflejen de forma más precisa el riesgo real.

Riesgo Cambiario: Hay normativas específicas para deudores con exposición a riesgo cambiario, que pueden implicar ponderaciones adicionales en el cálculo del capital por riesgo de crédito a partir del 1 de enero de 2024 .

2.1.2 Comportamiento de Pago Histórico (Acuerdo SUGEF 1-05).

Esto evalúa la trayectoria del deudor en el cumplimiento de sus obligaciones se va a considera un indicador clave. Algunos puntos clave son:

- **Niveles de Comportamiento:** El reglamento establece niveles de comportamiento de pago
- **Impacto en la Calificación:** Un Nivel 1 de comportamiento de pago histórico es fundamental para que un deudor pueda ser clasificado en las categorías de menor riesgo A1 o A2, con morosidad igual o menor a 30 días, si el comportamiento es deficiente, incluso con baja morosidad actual, el deudor puede ser sujeto a estimaciones de mayor riesgo.
- **Antigüedad y Frecuencia:** Se evalúa la recurrencia y la severidad de los atrasos a lo largo del tiempo las entidades financieras van a mantener registros detallados del historial de pagos de cada deudor.

2.1.3 Capacidad de pago reciente según acuerdo SUGEF 1-05 y 2-10

La capacidad de pago se refiere a la habilidad actual del deudor para hacer frente a sus obligaciones.

Niveles de Capacidad de Pago: Se clasifican en Nivel 1 (excelente capacidad) o Nivel 2 (capacidad suficiente, pero con un seguimiento más estricto).

Análisis Periódico: Si la capacidad de pago es Nivel 2, la entidad debe realizar un análisis semestral de la capacidad de pago del deudor, y este no podrá permanecer en este nivel por más de un año sin una mejora.

Factores de evaluación:

- **Ingresos del Deudor:** Se verifica la fuente, estabilidad y monto de los ingresos.

- Gastos y Deudas Actuales: Se analizan todas las obligaciones financieras que el deudor posee.
- Relación Deuda-Ingreso: Es un indicador crucial. Las entidades determinan límites sobre el porcentaje de los ingresos que pueden destinarse al pago de deudas.
- Estabilidad Laboral: Un empleo estable y de larga duración es un factor positivo.

Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos (Acuerdo SUGEF 2-10): Este reglamento establece los marcos generales para que las entidades supervisadas por la SUGEF identifiquen, cuantifiquen, evalúen, monitoreen, controlen, mitiguen y comuniquen el riesgo de crédito esto incluye la gestión de la capacidad de pago como parte de una evaluación integral.

2.1.4 Cálculo de la morosidad.

El cálculo de la morosidad permite medir la calidad de la cartera crediticia y el nivel de riesgo asociado a los créditos impagados. El índice de morosidad se obtiene con la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de Morosidad} = (\text{Cartera en Mora} / \text{Cartera Total}) \times 100$$

Este indicador puede expresarse en términos brutos (sin considerar provisiones) o netos (descontando provisiones por incobrabilidad) la normativa vigente, especialmente el Acuerdo CONASSIF 14-21, establece parámetros actualizados para su cálculo, incluyendo:

- Nuevos plazos para clasificar la mora según tipo de crédito (30, 60, 90 días).
- Categorización del riesgo crediticio según el deterioro esperado del activo.
- Segmentación de cartera y metodología homogénea, lo que mejora la comparabilidad entre instituciones.

Este indicador impacta directamente en el análisis financiero, afectando métricas como el ROA, el ROE, y la salud financiera global de la entidad.

También el análisis del índice de morosidad permite identificar tendencias históricas y evaluar la eficacia de las políticas de otorgamiento y recuperación de crédito cuando se analiza de forma trimestral o interanual este indicador revela comportamientos cíclicos o estructurales del portafolio facilitando la toma de decisiones estratégicas y la aplicación de medidas correctivas oportunas.

También es útil complementar este indicador con métricas como:

- Cobertura de provisiones: refleja el nivel de protección ante posibles pérdidas crediticias.
- Tasa de recuperación: mide la eficacia en la gestión de cobranza.
- Mora ajustada por garantías: ajusta el índice según el respaldo real de los créditos.

Incluir este tipo de análisis permite ofrecer una visión más integral del riesgo crediticio y contribuye a la transparencia financiera y al cumplimiento normativo.(CONASSIF, SUGEF)

2.1.5 Diferencia de la morosidad bruta y neta.

La distinción entre morosidad bruta y morosidad neta es esencial para interpretar con mayor profundidad el riesgo crediticio y la exposición financiera real que enfrenta una entidad.

La morosidad bruta refleja el total de créditos vencidos en un momento dado, sin considerar si la institución ha constituido provisiones para cubrir esos posibles incumplimientos es una fotografía directa del deterioro crediticio, útil para hacer

comparaciones entre entidades o monitorear tendencias internas a lo largo del tiempo. Sin embargo, al no incorporar elementos de cobertura, puede sobrestimar el impacto real sobre el balance institucional.

Por otro lado, la morosidad neta ajusta ese valor bruto descontando las provisiones constituidas específicamente para cubrir pérdidas esperadas permite una visión más precisa del riesgo económico al que realmente está expuesta la entidad ya que considera los mecanismos de mitigación que tiene implementados una morosidad neta baja, aun cuando la bruta sea elevada, podría indicar una gestión preventiva y sólida del riesgo crediticio.

Desde la perspectiva regulatoria, este análisis cobra aún más importancia bajo el marco del Acuerdo CONASSIF 14-21, que exige que las provisiones se calculen no solo con base en pérdidas incurridas, sino también en el deterioro esperado del crédito esto obliga a las instituciones a anticiparse a posibles incumplimientos, fortaleciendo su resiliencia ante condiciones adversas.

Comparar ambos enfoques permite evaluar no solo la magnitud del problema crediticio sino también la capacidad de la entidad para absorber sus efectos lo que resulta fundamental en contextos de análisis financiero planificación estratégica o supervisión regulatoria.

2.1.6 Interrelación entre la morosidad y confianza institucional.

La morosidad no solo representa un desafío financiero sino también un fenómeno que puede erosionar la confianza del público en las instituciones financieras o cooperativas la confianza institucional se basa en la percepción de que la entidad tiene la capacidad, integridad y transparencia para gestionar eficientemente los recursos de sus asociados o clientes.

Confianza del público en la capacidad de recuperación del sistema financiero

Cuando los niveles de morosidad aumentan sostenidamente especialmente en contextos de crisis económica o debilidad institucional el público puede interpretar este deterioro como una señal de riesgo sistémico. Esto puede ser:

- Retiros masivos de depósitos o disminución del ahorro voluntario
- Reducción del acceso a financiamiento por parte de terceros
- Aumento de la desconfianza hacia los estados financieros publicados
- Dificultad para captar nuevos asociados o clientes

Incluso si la organización sigue siendo solvente, la percepción de fragilidad puede tener efectos multiplicadores que afecten la liquidez y sostenibilidad.

Rol de la transparencia y la rendición de cuentas

La transparencia financiera y la rendición de cuentas son mecanismos fundamentales para proteger y fortalecer la confianza pública en este sentido algunas prácticas clave incluyen:

- Publicación periódica y clara de indicadores de morosidad, provisiones y evolución de la cartera.
- Explicación proactiva sobre medidas correctivas adoptadas frente a aumentos de la mora (como reestructuración de créditos o fortalecimiento de análisis crediticio).
- Auditorías independientes y presentación de resultados a entes reguladores, asociados o asamblea general.
- Cultura institucional basada en la responsabilidad y el cumplimiento, que refuerce la credibilidad de los datos financieros.

El efecto reputacional de una gestión poco transparente puede ser incluso más dañino que los efectos financieros de la morosidad en sí. De ahí que la gestión comunicacional y la rendición de cuentas sean aliadas estratégicas de la recuperación institucional.

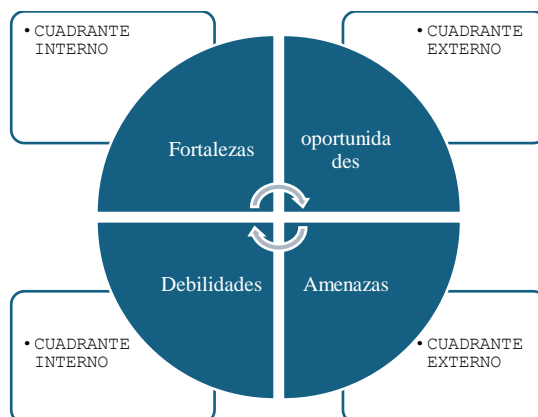
2.1.7 FODA .

El análisis FODA es una herramienta estructurada de planificación estratégica que permite evaluar los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que influyen en el desempeño de una organización. Fue desarrollado en la década de 1960 por Albert S. Humphrey en el Stanford Research Institute, y su vigencia ha sido reafirmada por estudios contemporáneos.

Según Abbott (2024), el análisis FODA sigue siendo esencial en entornos empresariales dinámicos, ya que permite a las organizaciones identificar sus ventajas competitivas, anticipar riesgos y diseñar estrategias adaptativas. Su estructura se basa en dos dimensiones clave:

“El análisis FODA constituye una herramienta estratégica esencial para evaluar la situación actual de una empresa y planificar su futuro este método permite identificar factores internos y externos que influyen en el desempeño de la compañía, facilitando la toma de decisiones informadas y eficaces”.(Canalinnova, 2019)

Figura 2 FODA por cuadrantes



2.1.8 Las 5 fuerzas de Porter para el FODA.

Michael Porter (2008) propuso un modelo de análisis competitivo basado en **cinco fuerzas** del entorno, que afectan la rentabilidad de una industria estas se relacionan directamente con los cuadrantes externos del FODA:

1. Rivalidad entre competidores existentes
2. Poder de negociación de los clientes
3. Poder de negociación de los proveedores
4. Amenaza de nuevos entrantes
5. Amenaza de productos sustitutos

“El análisis de las cinco fuerzas permite comprender los factores estructurales que moldean la competencia y, por tanto, las oportunidades y amenazas del entorno” (Porter, 2008, p. 3).

2.1.9 Indicadores Financieros.

Los indicadores financieros son herramientas cuantitativas que permiten evaluar, medir y analizar la situación financiera operativa y económica de una empresa, institución o entidad en un período determinado los indicadores se calculan a partir de los estados financieros balance general, estado de resultados, entre otros y permiten interpretar la eficiencia, liquidez, solvencia, rentabilidad y riesgo financiero de la organización.

2.1.10 Indicadores de morosidad.

Los indicadores de morosidad van a hacer herramientas fundamentales para que las entidades financieras monitoreen y gestionen el riesgo crediticio, el índice de morosidad es el más representativo será representado generalmente en porcentaje este indicador permite medir qué proporción del total de créditos otorgados enfrenta atrasos que podrían traducirse

en pérdidas (Rodríguez, 2022).

Existen indicadores complementarios que profundizan el análisis, tales como:

Índice de cobertura de cartera vencida: representa la proporción de provisiones o reservas que la entidad ha destinado para cubrir posibles pérdidas asociadas a créditos en mora un índice alto indica prudencia y preparación financiera para afrontar impagos (Flores y Rojas, 2020).

Índice de recuperación de cartera: muestra la efectividad de la entidad en recuperar créditos vencidos ya sea mediante cobranzas o procesos judiciales un índice bajo puede reflejar deficiencias en la gestión de la morosidad.

Estos indicadores, en conjunto, permiten a las instituciones anticipar posibles deterioros en la calidad de sus activos, implementar medidas preventivas y mejorar la gestión del riesgo crediticio.

2.1.11 Indicadores de Rentabilidad.

Margen de Utilidad : Este indicador se calcula dividiendo la utilidad neta entre las ventas totales un margen alto indica que la empresa está generando una buena cantidad de ganancias en relación con sus ventas.

Retorno sobre Activos (ROA) : Esta ratio mide la eficiencia de una empresa en utilizar sus activos para generar ganancias. Se calcula dividiendo la utilidad neta entre el total de activos.

Retorno sobre el Patrimonio (ROE) : Este indicador evalúa la rentabilidad de los fondos propios invertidos en la empresa. Se calcula dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto.

Rentabilidad del Capital Invertido (ROIC) : Esta ratio mide la rentabilidad generada

por el capital invertido en la empresa, considerando tanto la deuda como el capital propio.

Estos indicadores son esenciales para entender la situación financiera de una empresa y tomar decisiones informadas sobre su gestión y estrategia.

2.1.12 Factores determinantes de la morosidad.

Las investigaciones han encontrado varios factores que influyen en el aumento o disminución de la morosidad crediticia algunos de estos factores son:

Condiciones macroeconómicas: variables como la tasa de desempleo, la inflación y el tipo de cambio tienen un impacto directo en la capacidad de pago de los deudores. por ejemplo, Pérez (2020) señala que un aumento en la tasa de desempleo reduce significativamente el ingreso disponible de los hogares, afectando el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

Capacidad de pago del deudor: esta se relaciona con factores individuales como el nivel de ingresos, estabilidad laboral y grado de endeudamiento previo. Deudores con ingresos inestables o altos niveles de endeudamiento suelen presentar mayor riesgo de caer en mora.

Calidad del análisis crediticio: políticas insuficientes en la evaluación de la capacidad crediticia incrementan el riesgo de otorgar créditos a sujetos con poca capacidad de pago

Educación financiera: niveles bajos de educación financiera se han correlacionado con comportamientos irresponsables en el manejo del crédito, lo que incrementa la probabilidad de morosidad.

2.1.13 Rentabilidad financiera.

Un indicador clave para poder medir el desempeño de una institución va a hacer la rentabilidad financiera ya que esta va a reflejar si tiene la capacidad de poder generar utilidades a partir de activos o patrimonio entre los indicadores más importantes están:

ROA : mide la eficiencia en la utilización de los activos para generar ganancias.

ROE : mide el rendimiento del capital invertido por los accionistas.

Margen de interés neto: diferencia entre ingresos por intereses cobrados y costos financieros pagados, indicador esencial en entidades de crédito.

La rentabilidad está estrechamente vinculada con la calidad de la cartera crediticia. Jiménez (2022) sostiene que “altos niveles de morosidad reducen los ingresos efectivos por intereses y aumentan las provisiones por incobrabilidad, afectando negativamente las utilidades netas” (p. 115). Esto implica que una cartera con mora elevada no solo genera pérdidas potenciales, sino que también impacta la capacidad operativa y financiera de la entidad.

2.1.14 Relación entre morosidad y rentabilidad.

Diferentes estudios han demostrado una relación inversa entre morosidad y rentabilidad. Torres y Aguilar (2019) afirman que “existe una correlación negativa significativa: a mayor morosidad, menor rentabilidad financiera” (p. 58). Esta relación se explica porque la mora obliga a las instituciones a constituir provisiones que disminuyen el margen neto de utilidad, impactando indicadores como ROA y ROE la SUGEF indica que las entidades con índices de morosidad superiores al 5% presentan caídas sustanciales en sus retornos financieros, situación que se agrava con el continuo atraso en pagos, además la

gestión de morosidad implica costos adicionales en recuperación, procesos judiciales y castigo de cartera, que incrementan los gastos operativos y reducen la rentabilidad global

2.1.15 Regulación financiera y gestión de la morosidad en Costa Rica.

La Superintendencia General de Entidades Financieras y el Banco Central de Costa Rica se encargan de la gestión del riesgo crediticio la normativa SUGEF establece disposiciones específicas sobre la clasificación de cartera, provisiones, reestructuraciones y castigos de créditos, con el objetivo de preservar la solvencia y estabilidad del sistema financiero.

Una de las entidades supervisadas por la SUGEF es Grupo Mutual Alajuela esto hace que tengan que implementar políticas internas para poder tener la morosidad controlada estas incluyen la segmentación del riesgo crediticio, monitoreo temprano de atrasos y campañas de educación financiera, orientadas a promover mejores hábitos de gestión del crédito entre sus usuarios.

2.1.16 Tipos de morosidad y su clasificación en la gestión financiera.

Según la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), las categorías principales incluyen:

- **Mora temprana:** atrasos entre 1 y 30 días, que indican un retraso inicial y suelen poder corregirse mediante gestiones de cobranza preventivas.
- **Mora media:** atrasos entre 31 y 90 días, donde el riesgo de incobrabilidad empieza a aumentar y puede requerirse la aplicación de planes de reestructuración o refinanciamiento.
- **Mora avanzada:** atrasos superiores a 90 días, que suelen representar créditos irrecuperables o con alta probabilidad de castigo contable, afectando severamente la

rentabilidad.

Esta clasificación permite a las entidades priorizar esfuerzos y recursos, enfocando mayores controles y medidas en las cuentas con mora avanzada para mitigar pérdidas significativas-

2.1.17 Análisis financiero de la morosidad en las entidades financieras.

Se debe realizar un análisis financiero para determinar la sostenibilidad financiera de los proveedores con morosidad los informes financieros permiten observar los efectos directos e indirectos de los préstamos vencidos en factores tales como la liquidez, la solvencia y la rentabilidad.

La morosidad disminuye los flujos de efectivo operativos cuando las cobranzas efectivas disminuyen y tenemos que aumentar las provisiones para cubrir los incobrables potenciales este aumento en las provisiones impacta el patrimonio neto y la capacidad de vender más préstamos aumentar el crecimiento y reduce la competitividad.

Además, la acumulación de cartera en mora puede deteriorar la calidad de los activos, reflejándose en mayores índices de riesgo crediticio y aumentando el costo del fondeo esto se traduce en un círculo vicioso donde la entidad debe destinar recursos adicionales para gestión de cobranza y procesos judiciales lo cual impacta directamente los gastos operativos.

2.1.18 La gestión del riesgo crediticio y prevención de la morosidad.

Un aspecto que está que es importante y que esta comúnmente será la gestión del riesgo de crédito desde que se da la aprobación previa del crédito hasta el control que se lleva a cabo posterior al crédito un buen control puede disminuir la exposición a la morosidad y proteger la rentabilidad.

Las etapas principales incluyen:

- Evaluación y análisis crediticio: evaluación rigurosa de la capacidad de pago, historial crediticio y perfil del deudor. Se utilizan herramientas como scoring crediticio, análisis de estados financieros y entrevistas personales (Vargas y Soto, 2020).
- EL Establecimiento de límites de crédito, plazos y condiciones ajustadas al perfil del cliente.
- La supervisión continua de los pagos y alertas tempranas que permiten detectar atrasos desde etapas iniciales para aplicar medidas correctivas (Sánchez, 2022).
- La inclusión de planes de reestructuración de deudas y programas de educación financiera que buscan restablecer la capacidad de pago del cliente.

Al seguir estos pasos hace que la baje el riesgo de pérdida y puede hacer que la morosidad sea establece y no sea un peligro para la rentabilidad.

2.1.19 IMPACTOS EN DIFERENTES AREAS RELACIONADOS CON LA MOROSIDAD.

2.1.19.1 Impacto contable de la morosidad en las entidades financieras.

La falta de pago va a tener un efecto en los estados financieros en las entidades financieras en particular en la estimación de los activos y pérdidas, las Normas Internacionales de Información Financiera específicamente la NIIF 9 dice que las instituciones deben reconocer pérdidas esperadas por deterioro en la cartera crediticia lo que implica hacer reservas contables que bajan el valor neto de los activos financieros este reserva busca reflejar el riesgo real de no poder cobrar deudas y evitar creer que la entidad es más rica y renta.

Gómez y Rivera (2021) explican que el reconocimiento contable de la morosidad genera un aumento en los gastos por provisiones impactando negativamente en el estado de resultados y reduciendo las utilidades netas esta reducción en el patrimonio puede afectar la capacidad de la entidad para captar fondos y cumplir con los requerimientos regulatorios de capital.

2.1.19.2 Impacto socioeconómico de la morosidad.

La morosidad además del impacto financiero que tiene también va a tener consecuencias sociales y económicas que afectan tanto a los deudores como al sistema financiero y la economía en general la acumulación de mora puede generar exclusión financiera, limitando el acceso a crédito futuro y fomentando ciclos de pobreza (Martínez, 2019).

La morosidad puede llegar a tener niveles muy elevados en el sistema financiero lo que puede hacer que genere inestabilidad macroeconómica haciendo que acceder a financiamiento sea más complicado afectando la inversión y el consumo lo que hace que el crecimiento económico pueda disminuir esto significa que una gestión eficiente de la morosidad contribuye no solo a la salud financiera de las entidades sino también al bienestar económico de los hogares.

2.1.19.3 Morosidad y su impacto en la liquidez y en flujo de caja de las entidades financieras.

La falla de pago es un problema serio que pone en riesgo el equilibrio económico de las empresas, pues impacta de lleno en su capacidad para tener dinero disponible y en sus ingresos, esto sucede porque al crecer el número de deudas sin pagar disminuyen los fondos que entran por los intereses y el dinero prestado esta baja en los recursos limita la opción de

usar el dinero en efectivo haciendo más difícil que la empresa pueda cumplir con sus compromisos económicos como pagar a quienes le suministran productos o servicios los sueldos y el financiamiento de más préstamos.

Prolongar esta circunstancia en el tiempo podría generar dificultades económicas existen métodos esenciales para garantizar que la entidad siga funcionando sobre todo si la economía está mal o si más clientes de lo esperado dejan de pagar sus deudas, además, gestionar mal el dinero disponible podría afectar seriamente la posibilidad de la empresa de dar nuevos préstamos lo cual perjudicaría el aumento del negocio y la variedad de sus préstamos.

El BCCR se señala que “El aumento en la morosidad representa un riesgo relevante para la estabilidad del sistema financiero, dado que puede comprometer la capacidad de las entidades para cumplir con sus obligaciones operativas y contractuales, especialmente en contextos de desaceleración económica o restricciones de liquidez”

2.1.19.4 Impacto de la inflación en la morosidad crediticia.

La inflación se va a define como un aumento constante y extendido en los precios de los productos y servicios, esto hace que impacte en la solvencia de los deudores, ya que cuando la inflación se dispara el valor real de los ingresos se reduce lo cual perjudica la verdadera capacidad de familias y negocios para hacer frente a sus compromisos económicos (Pérez, 2020, p. 112). La inflación provoca que los sueldos no alcancen para cubrir los gastos básicos de la gente dado que los precios suben de una forma que afecta a varios hogares y a personas ya que no les alcanza o están muy limitados.

Si hablamos de los prestamos fijos tiene una problemática porque cuando pasar de la

inflación las sumas al abonar se mantienen esto hace que conforme los precios suben el esfuerzo económico para los prestamistas se intensifica investigaciones recientes indican que, en épocas de inflación, el incumpliendo de pagos suele aumentar drásticamente porque los deudores intentan mantener el flujo de caja en sus hogares y negocios.

La inflación puede complicar que los bancos reaccionen a tiempo con sus tipos de interés. Esto reduce su defensa ante un posible empeoramiento de los créditos así, la inflación no solo eleva el riesgo de impago, sino que también podría dañar las ganancias y la solidez de los bancos es crucial aplicar políticas monetarias que controlen la inflación para proteger el sistema de crédito.

2.1.20 INFLUENCIA Y EFECTOS QUE PUEDE CAUSAR LA MOROSIDAD EN DIFERENTES AREAS.

2.1.20.1 Efectos de la morosidad sobre la estabilidad del sistema financiero.

La morosidad no solo afecta a nivel microeconómico a las entidades que otorgan crédito, sino que puede comprometer la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. Pérez (2020) explica que “altos niveles de cartera vencida pueden provocar crisis de liquidez, afectando la confianza de los inversionistas y ahorrantes, llevando a restricciones crediticias generalizadas” (p. 101).

En Costa Rica, el Banco Central y la SUGEF establecen límites y monitorean constantemente los niveles de morosidad para prevenir riesgos sistémicos cuando la cartera en mora supera ciertos umbrales, se desencadenan medidas regulatorias que buscan proteger la solvencia y evitar contagios financieros.

2.1.20.2 Efectos macroeconómicos de la morosidad en Costa Rica

La morosidad elevada no solo afecta a las entidades financieras, sino que tiene repercusiones macroeconómicas importantes. Según Pérez (2020), el aumento de la morosidad puede generar:

- Restricción en el crédito: Las entidades reducen la oferta crediticia para proteger su capital, limitando el acceso a financiamiento de hogares y empresas.
- Desaceleración económica: La menor disponibilidad de crédito afecta inversión y consumo, lo que puede frenar el crecimiento económico.
- Incremento del riesgo sistémico: Altos niveles de mora aumentan la vulnerabilidad del sistema financiero ante shocks externos.

El Banco Central de Costa Rica monitorea estos indicadores para diseñar políticas monetarias y regulatorias que mitiguen estos efectos.

2.1.20.3 El efecto de las crisis económicas nacionales e internacionales sobre la morosidad.

Las crisis económicas ya sean de origen nacional o internacional representan uno de los principales factores que incrementan la morosidad en los sistemas financieros durante estos periodos las condiciones económicas se deterioran abruptamente con aumentos en el desempleo, reducción de ingresos y restricción del crédito.

Un caso que se puede tomar en cuenta es la crisis económica mundial del 2008, que provocó un notable incremento de los impagos a escala global, incluyendo a Costa Rica. De manera más reciente, la pandemia del COVID-19 desencadenó una crisis económica nunca vista, impactando la habilidad de pago de muchas personas y negocios. En consecuencia, los entes reguladores pusieron en marcha acciones provisionarias, como periodos de gracia y mayor

flexibilidad en la categorización de activos, con el fin de disminuir el impacto.

Sin embargo, estas crisis también revelan la importancia de contar con sistemas de gestión de riesgo robustos, así como con políticas internas y regulatorias que permitan adaptarse rápidamente a las condiciones cambiantes del entorno económico y proteger la estabilidad del sistema financiero.

2.1.20.4 Perfil sociodemográfico y su influencia en la morosidad crediticia.

En diferentes investigaciones muestran que variables sociodemográficas como la edad, el género, el nivel educativo y la ubicación geográfica, tienen un impacto en la probabilidad de que afecta a la morosidad. Sánchez y Ramírez (2021) indican que “los jóvenes y adultos mayores muestran mayores niveles de atraso, debido a la inestabilidad laboral y menores ingresos disponibles” (p. 53). En zonas rurales o con menor acceso a servicios financieros la morosidad tiende a ser mayor debido a la menor penetración de programas educativos y a condiciones económicas más precarias

2.1.21 EVALUACIONES DE RIESGO EN DIFERENTES AREAS.

2.1.21.1 Evaluación del riesgo crediticio modelos y herramientas.

Determinar con exactitud el nivel de riesgo crediticio resulta fundamental para reducir los retrasos en los pagos hay diferentes métodos que permiten a las empresas anticipar las posibilidades de que alguien no pague, resaltando los siguientes:

- Métodos basados en estadística: emplean regresiones logísticas y análisis discriminatorios para encontrar elementos que nos permitan predecir el impago (Jiménez y Rodríguez, 2018).

- Sistemas de valoración del crédito: otorgan una puntuación partiendo de aspectos como el historial crediticio, los ingresos, la edad y la estabilidad en el trabajo (Monge, 2021).
- Aprendizaje automático e IA: estrategias más sofisticadas que facilitan el estudio de enormes cantidades de información y la detección de patrones intrincados para prever la morosidad (Kumar y Sharma, 2021).

La incorporación de estas herramientas mejora la precisión en la concesión de créditos disminuye la morosidad y protege la rentabilidad.

2.1.21.2 Evaluación del riesgo crediticio en microfinanzas y su relación con la morosidad.

El ámbito de las microfinanzas se topa con retos únicos al valorar el peligro de crédito, dado el perfil de los usuarios, quienes suelen tener ingresos menores, trabajos sin contrato y carecen de un historial de crédito formal. Monge (2021, p. 92) dice que “el alto nivel de morosidad en los microcréditos está conectado con la carencia de instrumentos y modelos apropiados para valorar la aptitud verdadera de pago de los microempresarios”.

Además, las complicadas circunstancias económicas y sociales, junto con una escasa educación financiera aumentan la probabilidad de no poder hacer frente a las obligaciones de pago para disminuir estos problemas las instituciones de microcrédito han implementado diversas tácticas que integran valoraciones cuantitativas y cualitativas, como visitas a los hogares, cálculo de ganancias informales y estudio de referencias personales.

La evaluación y categorización precisa de los usuarios facilita la creación de productos financieros apropiados lo cual contribuye a reducir el incumplimiento y a garantizar la sostenibilidad del ámbito así el manejo del riesgo crediticio en las microfinanzas

es fundamental para promover la incorporación financiera sin comprometer la solidez de la institución.

2.1.21.3 Políticas de provisiones y castigo de cartera.

Las políticas contables de provisiones y el castigo de cartera son herramientas importantes para mostrar de manera adecuada y eficaz el impacto de la morosidad en los estados financieros de las entidades en el marco regulatorio establecido por la Superintendencia General de Entidades Financieras estas políticas permiten identificar y reconocer los riesgos crediticios asociados a los préstamos otorgados especialmente cuando los deudores incurren en atrasos o incumplimientos de pago la normativa vigente exige que las instituciones establezcan reservas destinadas a cubrir posibles pérdidas derivadas de créditos en mora cuyo porcentaje varía según el grado de antigüedad de la deuda y la categoría de riesgo en que se clasifique cada operación crediticia de esta forma, a mayor morosidad, mayores serán las provisiones exigidas.

Por otra parte, el castigo de cartera ocurre cuando un crédito ha perdido su capacidad de recuperación en términos prácticos, ya sea porque se han agotado las gestiones de cobro o porque la situación financiera del deudor no permite razonablemente esperar el pago en estos casos, el crédito se da de baja del activo del balance general y se registra como una pérdida definitiva, afectando directamente el resultado neto del período contable esta medida, aunque dura es necesaria para depurar los estados financieros y evitar que se inflen artificialmente los activos.

La relación entre estas políticas y la morosidad es directa y crítica ya que una cartera con altos niveles de créditos morosos obliga a las entidades a realizar mayores provisiones y, en última instancia, a castigar más préstamos esto no solo refleja un mayor riesgo en la

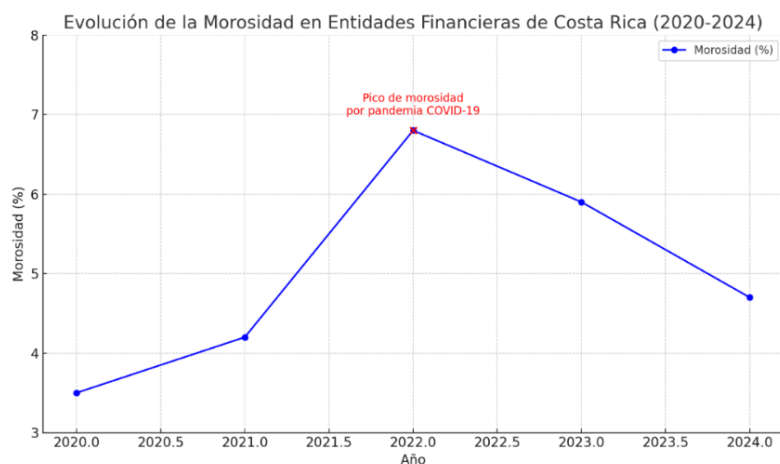
calidad del portafolio crediticio, sino que también evidencia la eficiencia o deficiencia de los procesos de análisis, otorgamiento y seguimiento del crédito por ende, un aumento sostenido en los índices de morosidad se traduce en una presión contable y financiera significativa para las instituciones.

En cuanto a la rentabilidad estas políticas tienen un impacto inmediato las provisiones representan un gasto contable que reduce la utilidad bruta del período y los castigos eliminan activos productivos del balance lo que disminuye la capacidad de generar ingresos futuros así una gestión inadecuada de la morosidad o una política flexible en la evaluación de riesgos crediticios puede derivar en menores ganancias, debilitamiento del capital contable y pérdida de competitividad por el contrario, cuando estas políticas se aplican con rigor técnico y oportuno contribuyen a preservar la rentabilidad a largo plazo al evitar que los resultados financieros reflejen utilidades infladas por créditos que en realidad no serán recuperados.

2.1.22 Evolución de la Morosidad en las Entidades Financieras de Costa Rica (2020-2024)

A continuación, se presenta un gráfico elaborado con datos generales de la SUGEF y el BCCR que muestra la evolución de la morosidad en las entidades financieras costarricenses durante el período 2020-2024.

Gráfico 1 evolución de la morosidad en entidades financieras



Fuente: Elaboración con datos generales de la SUGEF y BCCR.

Lo que se puede observar de como varia la morosidad en entidades financieras de Costa Rica entre los años 2020 y 2024 también se puede ver una tendencia alcista como bajista dependiendo del año esto va a hacer influenciada por distintos eventos económicos continuando se una leve explicación de año por año.

2020-2021: La morosidad se incrementa levemente, como resultado del inicio de la pandemia de COVID-19 con efectos negativos en el empleo y la capacidad de pago de los deudores.

2022: Se presenta el pico más alto con una morosidad del 6.8% este incremento puede atribuirse a la crisis económica durante y después de la pandemia.

2023-2024: Se observa una disminución en la morosidad, lo que puede reflejar una recuperación económica gradual, mejores controles de riesgo por parte de las entidades financieras y una mayor cultura de pago entre los clientes.

2.1.23 RIESGO DE MERCADO.

El riesgo de mercado sucede cuando una entidad financiera tiene pérdidas económicas debido a factores externos del mercado como el tipo de cambio, las tasas de interés, la inflación de los precios internaciones de productos es un riesgo ya que las entidades pueden tomar precauciones para estas adversidades, pero es algo que no controlan ya que son externas a ellas.

Según Hull, 2019, p. 125, “La posibilidad de que una institución sufra pérdidas debido a movimientos adversos en variables de mercado, tales como tipos de interés, tipos de cambio, precios de acciones o materias primas”

2.1.23.1 Principales tipos de riesgo de mercado.

Riesgo cambiario va a hacer cuando existan cambios en el tipo de cambio entre monedas, en Costa Rica las personas suelen endeudarse en dólares, pero ganan en colones esto hace que si el dólar aumenta o disminuye va a afectar al monto a pagar ya sea favoreciendo al deudor o afectándolo.

El riesgo de tasas de interés ocurre cuando hay aumentos en las tasas de interés el mercado, esto hace que incremente las cuotas de los préstamos con tasas variables y encarece el costo del crédito, tanto para personas como para empresas.

La inflación eleva el costo de vida, reduciendo el ingreso disponible para pagar deudas. Según el Banco Central de Costa Rica (2023), un entorno inflacionario sostenido afecta negativamente el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

2.1.23.2 Relación entre riesgo de mercado y morosidad.

El riesgo de mercado tiene una relación directa y significativa con el aumento de la morosidad crediticia, ya que los cambios en variables económicas externas afectan la capacidad de pago de los deudores. Algunas relaciones clave son:

- Una devaluación del colón encarece los créditos en dólares, especialmente para personas cuyos ingresos están en moneda local. Esto puede generar atraso en los pagos o incluso impagos.
- Un aumento en la tasa de interés hace que las cuotas de los préstamos sean más altas, afectando tanto a hogares como a empresas con créditos a tasa variable.
- La inflación sostenida reduce el poder adquisitivo de los consumidores. Las familias priorizan gastos básicos (alimentos, servicios, transporte) por encima de sus deudas, lo que incrementa la morosidad.

Además, la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (SUGEF, 2022) señala que:

“Los cambios en el tipo de cambio, las tasas de interés y la inflación son factores de riesgo sistémico que afectan la capacidad de pago de los deudores y, por tanto, el comportamiento de la morosidad en el sistema financiero” (SUGEF, 2022, p. 12).

2.1.23.3 Consecuencias para las entidades financieras.

Cuando el riesgo de mercado no se gestiona adecuadamente y se traduce en un incremento de la morosidad, las instituciones financieras enfrentan los siguientes impactos:

- Aumento en las provisiones contables por incobrabilidad.
- Reducción en la utilidad neta, lo que afecta indicadores como ROE y ROA.
- Deterioro de la rentabilidad y liquidez de la entidad.

- Pérdida de confianza del público y de los inversionistas.

Esto es especialmente importante en entidades mutualistas o cooperativas, que dependen en gran parte de una cartera de crédito saludable para sostener sus operaciones.

2.1.23.4 Importancia de la gestión de riesgo de mercado.

Una adecuada gestión del riesgo de mercado permite a las instituciones financieras anticiparse a los efectos negativos de variables externas, mediante:

- Políticas de otorgamiento de crédito más prudentes.
- Monitoreo de indicadores macroeconómicos.
- Diversificación de cartera y políticas de cobertura (hedging).
- Análisis de escenarios y estrés financiero.

En el caso de Grupo Mutual, por ejemplo, aplicar estrategias de análisis de riesgo cambiario puede ayudar a minimizar la exposición a créditos en dólares otorgados a clientes sin ingresos en esa moneda.

2.1.24 TIPO DE CAMBIO Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD CREDITICIA.

El tipo de cambio representa el valor de una moneda en términos de otra y es un componente clave para la estabilidad macroeconómica de un país. En Costa Rica, el Banco Central define el tipo de cambio como “el precio de una moneda extranjera expresado en unidades de moneda nacional que permite realizar transacciones internacionales de bienes, servicios y activos financieros” (Banco Central de Costa Rica, 2021).

El comportamiento del tipo de cambio está determinado por las fuerzas del mercado, es decir, la oferta y demanda de divisas, aunque el sistema de Costa Rica donde se aplica un régimen de flotación administrada, el BCCR puede intervenir en el mercado cambiario

cuando se considera necesario para evitar fluctuaciones excesivas según el Informe de Política Monetaria del segundo semestre de 2021, “el tipo de cambio actúa como un mecanismo de ajuste ante choques externos y refleja la evolución de los fundamentos macroeconómicos del país” (BCCR, 2021).

A continuación, se presenta una gráfica que muestra la evolución del tipo de cambio del dólar estadounidense (USD) con respecto al colón costarricense (CRC) entre junio de 2015 y mayo de 2025.

Gráfico 2 evolución del tipo de cambio

Gráfico de USD a CRC **-4.45%** (10Y)

1 USD = 504,972 CRC 30 jun 2025, 5:57 UTC

Dólar estadounidense a Colón costarricense



Fuente: Xe.com

La gráfica muestra la evolución del tipo de cambio del dólar estadounidense respecto al colón costarricense durante el periodo de junio de 2015 a mayo de 2025. Entre 2015 y 2020, el tipo de cambio se mantuvo relativamente estable entre ₡550 y ₡600 por dólar. Sin embargo, a partir de 2021 comenzó una tendencia alcista, que culminó en un pico histórico

en el último trimestre de 2022, cuando el dólar alcanzó aproximadamente ₡696,78 este aumento se asocia a factores como la incertidumbre económica postpandemia, la inflación internacional y una mayor demanda de divisas.

La morosidad va a estar relacionada con el tipo de cambio ya que una gran parte de la población costarricense se en deuda en dólares, pero paga en colones ya que sus ingresos son en colones. Cuando el tipo de cambio sube el monto de las deudas en dólares sube, aunque sus ingresos no necesariamente crecen al mismo ritmo. Esto reduce su capacidad de pago y puede provocar atrasos o impagos, elevando así los niveles de morosidad en el sistema financiero

2.1.24.1 Relación de los gráficos de la Evolución de la Morosidad en las Entidades Financieras de Costa Rica Y tipo de cambio.

Al analizar los gráficos de la morosidad crediticia y el tipo de cambio en Costa Rica, se puede ver claramente una relación directa entre ambas variables, especialmente durante el año 2022. En ese periodo, se observa que la morosidad alcanzó su punto más alto históricamente, coincidiendo con el aumento más significativo del tipo de cambio. Esto indica que cuando el tipo de cambio sube, los deudores enfrentan mayores costos para pagar sus créditos en dólares, lo que incrementa la morosidad en las entidades financieras. A medida que el tipo de cambio se estabilizó en 2023 y 2024, también se evidenció una disminución en la morosidad. Por lo tanto, se confirma que las fluctuaciones en el tipo de cambio tienen un impacto directo en la capacidad de pago de los clientes y, en consecuencia, en el comportamiento de la morosidad crediticia.

2.1.25 AUMENTO DE LA TASA DE INTERES.

La tasa de interés es uno de los instrumentos más relevantes de la política monetaria y su variación puede tener efectos directos sobre el comportamiento de los deudores. En Costa Rica, el Banco Central establece la Tasa de Política Monetaria (TPM), la cual sirve de referencia para las tasas que aplican las entidades financieras. Según el BCCR (2023), “la TPM es una herramienta orientada a influir sobre las condiciones monetarias y, con ello, mantener la inflación dentro del rango meta, procurando un entorno propicio para la estabilidad macroeconómica”.

A continuación, se presenta una gráfica que muestra la evolución del aumento de interés en Costa Rica en los últimos 9 años.

Gráfico 3 evolución de la tasa de interés



Fuente: Trading economics.com con el Banco central de Costa Rica

Como se puede apreciar en el gráfico al aumento de interés llegó a su punto más alto entre 2022 y 2023 derivado de la pandemia que hubo en esos años el interés llegó hasta un 9% este aumento impactó directamente a los deudores más aquellos que tienen créditos con tasa variable afectando hogares, trabajadores independientes y pequeñas empresas.

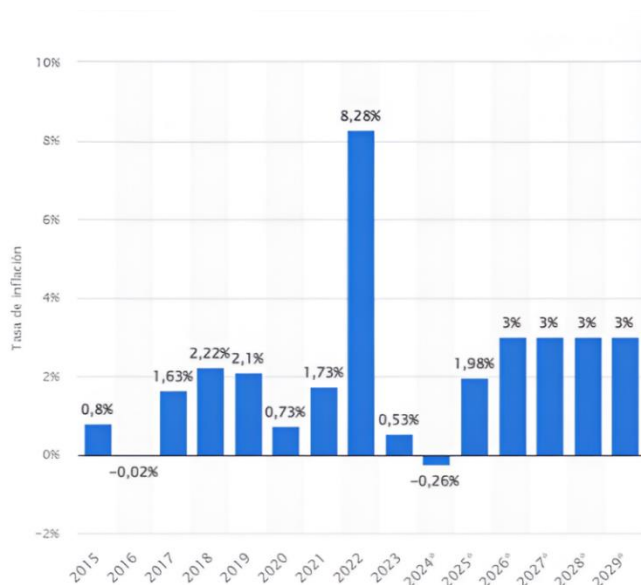
El Banco Interamericano de Desarrollo (2020) señala que “los incrementos sostenidos en las tasas de interés generan una carga financiera creciente que limita la liquidez de hogares y empresas, elevando el riesgo de incumplimiento crediticio” (p. 47). Esto afirma que un entorno de tasas elevadas deteriora directamente la capacidad de pago de los prestatarios, lo cual se refleja en un aumento de los niveles de morosidad registrados por las entidades financieras costarricenses durante dicho periodo.

2.1.26 INFLACION SOSTENIBLE Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD.

Este fenómeno se refiere al incremento constante y generalizado de los precios de los bienes y servicios en una economía durante un periodo prolongado. Cuando la inflación se mantiene elevada, se deteriora el poder adquisitivo de la población, ya que los ingresos nominales no crecen al mismo ritmo que los precios. Esta situación obliga a los hogares y empresas a destinar una mayor proporción de sus ingresos al consumo básico, dejando menos margen para cumplir con sus obligaciones financieras.

A continuación, se presenta una gráfica que muestra la evolución de la inflación

Gráfico 4 evolución de la inflación



Fuente: Statista.com

El gráfico muestra la evolución de la inflación en Costa Rica entre 2015 y 2029. Se observa que entre 2015 y 2021 la inflación se mantuvo baja y relativamente estable, con tasas menores al 2,5 %. Sin embargo, en 2022 se presentó un pico significativo del 8,28 %, marcando el nivel más alto del período analizado. A partir de 2023, la inflación disminuye, y se proyecta que se mantenga en torno al 3 % hasta 2029.

Este aumento abrupto en 2022 tuvo un impacto directo en la morosidad crediticia, ya que, al subir el costo de vida, muchas personas vieron reducida su capacidad para pagar deudas. La inflación reduce el poder de adquisitivo, obliga a priorizar gastos básicos y, en consecuencia, eleva los niveles de morosidad en el sistema financiero.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

"El marco conceptual se enfoca en las definiciones de los conceptos principales (las variables cuantitativas o categorías cualitativas) a partir del análisis de las teorías que trabajan el tema. Un mismo concepto puede tener distintas definiciones de acuerdo con diversos autores, por lo que cada definición o explicación del concepto debe venir con la referencia de dónde se tomó." (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 36).

La morosidad crediticia es un impulsor de la calidad de los créditos pendientes de los prestamistas y de la capacidad de un prestatario para incumplir este último señala que el titular de la tarjeta no puede cumplir con las condiciones previamente acordadas estos son préstamos personales o directos no garantizados, hipotecas garantizadas y préstamos comerciales y otros de intermediarios financieros un prestatario se considera moroso si un pago está atrasado por más de lo estipulado en el período de gracia generalmente más de 30 días después de la fecha de vencimiento del pago.

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero CONASSIF explicó que el indicador de morosidad se calcula como un porcentaje de los préstamos vencidos con respecto a toda la cartera crediticia de la organización esta tasa nos permite determinar no solo la eficiencia de la gestión del riesgo crediticio sino también la capacidad de la institución para continuar manteniendo a medio y largo plazo sus ingresos y beneficios el desafío más sensible en costos que enfrentan las instituciones financieras con elevadas tasas de morosidad es el efecto en los resultados finales. Esto se debe a que cuando más préstamos son incobrables o llegan a un estado de incumplimiento final la institución tiene que registrar provisiones para pérdidas crediticias, lo que a su vez reduce el ingreso neto las provisiones son montos que se deducen de las ganancias estimadas y reales como una reserva para

pérdidas probables, para resguardarse contra tales pérdidas, tienen un efecto directo sobre el desempeño financiero al disminuir la rentabilidad de la institución sin embargo, los desempeños financieros pueden interpretarse según las ratios financieras, tales como ROA y ROE, el ROA mide la cantidad de ganancias que una organización ha generado en comparación con sus activos totales mientras que el ROE calcula el retorno sobre el capital de los accionistas en ambos periodos estos dos indicadores se invierten tras el aumento de la morosidad ya que los ingresos por intereses se deterioran y las provisiones y los gastos de recuperación aumentan.

Es crucial reconocer que el incremento sostenido en el volumen de pagos vencidos impacta la liquidez y la fortaleza económica de la entidad una menor recuperación de los créditos concedidos llevaría a una importante reducción en el monto total de préstamos aprobados agotando los recursos para nuevas operaciones esto a su vez afectaría el capital, la confianza de los clientes, inversores y del sistema en conjunto la morosidad conlleva consecuencias significativas, tanto en la gestión operativa y contable como en la estrategia global diversos análisis han resaltado una relación inversa entre la morosidad y los beneficios económicos. García y Fernández (2020) resaltaron que la morosidad parece incidir en los resultados económicos de las empresas y su capacidad para generar valor a los accionistas. La Superintendencia General de Entidades Financieras ha manifestado inquietud por el comportamiento de la morosidad en Costa Rica, debido al peligro que supone para otras áreas de la economía.

Desde el punto de vista financiero manejar bien el riesgo crediticio “La normativa costarricense SUGEF 2-10 y SUGEF 1-05 exige que las entidades cuenten con políticas y mecanismos para identificar, medir y monitorear los riesgos crediticios, permitiendo

intervenir de forma oportuna ante señales de deterioro en la capacidad de pago del deudor.”

En un nivel operativo, cuanto mayor sea la tasa de incumplimiento, mayor será el costo administrativo y legal de la recuperación de préstamos todo lo cual desgasta y reduce a la mitad la eficiencia operativa y la ganancia final de manera similar, la compañía tiene que dedicar recursos humanos y tecnológicos en el esfuerzo por fortalecer sus cobros, su servicio a los pagadores atrasados o el análisis de la cartera, y esto resulta en mayores costos y menor disponibilidad para destinar a otra actividad estratégica con mejores resultados.

A nivel contable y regulatorio, los activos deteriorados de pago retrasado deben clasificarse y gestionarse de acuerdo con las disposiciones establecidas por las regulaciones de SUGEF otra es la regulación que exige transparencia en la provisión y clasificación de créditos, así como aumentos de capital tiene un impacto en los estados financieros de la compañía y también en sus interacciones con reguladores y con el público.

La relación entre morosidad y rentabilidad también puede verse el comportamiento del consumidor sin embargo el incumplimiento en la mayoría de los casos no solo es una cuestión de capacidad de pago sino que también involucra la motivación para pagar lo cual podría estar relacionado con algunas cosas, como financiación educativa, la cultura de pago, la relación entre el cliente y la institución la percepción de riesgo del cliente o el castigo por el incumplimiento esta es una de las razones por las cuales algunas instituciones como Grupo Mutual han desarrollado servicios de apoyo, refinanciamiento y capacitación financiera para los clientes como una estrategia para evitar caer en la bancarrota haciendo buenas prácticas en el uso del crédito.

Para este estudio, se revisará el impacto generado por los atrasos crediticios en la rentabilidad consolidada auditado del 31 de diciembre del 2024 del Grupo Mutual que será

un análisis en el que se observarán indicadores de morosidad y rentabilidad como variables principales. Para conocer los objetivos, buscamos responder a las siguientes preguntas: ¿Cómo saber si existe una relación entre ellos y cómo las políticas de gestión de riesgo crediticio pueden afectar el desempeño financiero de la entidad? Además, es importante destacar que la evolución de la morosidad no solo está condicionada por factores internos de la entidad financiera, sino que también responde a las condiciones macroeconómicas y sociales del país. En Costa Rica, eventos como variaciones en el tipo de cambio, cambios en las tasas de interés y episodios de desaceleración económica pueden impactar directamente en la capacidad de pago de los clientes incrementando el riesgo de incumplimiento

También es importante considerar que la forma en que está compuesta la población a la que sirve el Grupo Mutual tanto en lo económico como en lo social tiene un impacto en cuántas personas se retrasan en sus pagos aquellos con trabajos inestables, menores ingresos o que trabajan sin contrato formal son más propensos a no cumplir con sus obligaciones ante esto la institución debe buscar maneras más específicas y adaptarlas a cada persona para ofrecer sus servicios buscando que más gente pueda acceder a financiamiento sin que esto afecte la salud de sus préstamos.

En lo que respecta al manejo interno, la tecnología es vital para evitar y manejar los retrasos en los pagos las herramientas digitales y los métodos de análisis que predicen escenarios futuros ayudan a detectar señales de alerta de manera más precisa permitiendo actuar con rapidez para evitar que un crédito se convierta en deuda, Grupo Mutual ha apostado por estas herramientas de información lo que ha mejorado su habilidad para evaluar riesgos de manera más precisa y perfeccionar la atención al cliente mediante medios digitales.

De igual manera, es fundamental que el equipo a cargo de valorar y monitorear los

créditos se capacite constantemente para asegurar una gestión de riesgos de calidad estar al día en leyes, métodos de análisis económico y destrezas de diálogo facilita detectar a tiempo posibles problemas haciendo más eficaz la recuperación de préstamos y reduciendo los retrasos en los pagos para una institución como Grupo Mutual, que confía en el trato cercano y la fe de sus miembros esto es algo muy importante.

Grupo Mutual por otro lado, implementa estrategias de responsabilidad social empresarial (RSE) y programas de capacitación financiera buscando reducir la morosidad y promover un desarrollo equitativo a largo plazo estas iniciativas al fomentar el hábito del ahorro y la planificación económica empoderan a los clientes para tomar decisiones crediticias informadas y prudentes contribuyendo así a una cartera de préstamos más robusta y estable en el tiempo.

El ámbito legal costarricense, en lo que respecta a la normativa define pautas muy claras en la categorización, otorgamiento y notificación de los préstamos que entran en mora. La SUGEF fija límites máximos permitidos y modos de actuar para vigilar la morosidad forzando así a las entidades a sostener sistemas de supervisión y control interno muy estricto acatar estas normas no solo asegura la fortaleza del sistema bancario, sino que también ampara a los clientes y fomenta hábitos sensatos entre los intermediarios. Desde una perspectiva normativa, las entidades supervisoras del sistema financiero, tal como la SUGEF en suelo costarricense, definen lineamientos rigurosos para la supervisión y administración de los impagos estas directrices abarcan la necesidad de reservar fondos suficientes para cubrir las potenciales pérdidas y sostener coeficientes de capitalización que mitiguen el peligro crediticio contraído el descatamiento de estas exigencias podría acarrear penalizaciones o limitaciones en la actividad que inciden de lleno en la sostenibilidad del

negocio.

Los retrasos en los pagos igualmente producen consecuencias en el entorno social y económico general si una cantidad significativa de deudores no cumple con sus compromisos esto ocasiona reacciones sucesivas que podrían incidir en el gasto, las inversiones y la seguridad en el trabajo frecuentemente, la imposibilidad de pagar está asociada a situaciones financieras desfavorables que perjudican a familias y compañías, como la falta de trabajo, la reducción salarial o las recesiones en determinados sectores.

En cambio, los métodos para disminuir los impagos han de ser variados y ajustarse a los detalles concretos tanto del conjunto de préstamos como de los clientes poner en marcha modelos sofisticados para evaluar el riesgo crediticio, emplear la inteligencia artificial para anticipar posibles problemas y ofrecer una gama más amplia de productos puede ayudar a que la calidad de los activos mejore.

Es imprescindible que los bancos y entidades financieras apuesten por la formación continua de sus empleados, profundizando no solo en lo técnico sino también en cómo negociar y atender al cliente una buena gestión de la comunicación con quienes solicitan préstamos puede facilitar acuerdos rápidos y evitar que los retrasos se transformen en deudas difíciles o imposibles de cobrar, la formación en finanzas es vital para evitar caer en deudas. Programas que fomenten saber cómo usar el crédito con sensatez, organizar las finanzas de uno y guardar dinero ayudan a formar una manera de pensar sobre los pagos que ayuda a quien pide prestado y al banco.

En el caso particular del Grupo Mutual la orientación hacia principios de economía solidaria implica un compromiso social adicional, dado que sus clientes suelen ser personas y familias que dependen del acceso a servicios financieros para mejorar su calidad de vida

esto añade una dimensión ética a la gestión del riesgo crediticio, donde el objetivo no solo es la rentabilidad, sino también la sostenibilidad social.

Ante esta situación, la organización ha implementado estrategias de asistencia y consejo financiero, concebidas para fortalecer la capacidad de los usuarios de cumplir sus obligaciones esta perspectiva anticipada ayuda a reducir la morosidad y mejora la opinión que los clientes tienen del servicio ofrecido.

Es importante que las entidades financieras desarrollen escenarios y planes de contingencia que les permitan anticipar y responder de manera ágil ante estas situaciones, minimizando el impacto sobre la cartera y la rentabilidad. Es muy importante que, al estudiar los retrasos en los pagos, se examine la división de la cartera, señalando las áreas, zonas o clases de préstamo con más peligros esto hace más fácil una administración centrada que usa mejor los medios y aumenta la eficiencia de las acciones para solucionar problemas.

Finalmente, el estudio del impacto de la morosidad en la rentabilidad del Grupo Mutual de Costa Rica no solo aporta información valiosa para la entidad, sino que también contribuye al conocimiento general sobre las dinámicas del sistema financiero costarricense, ofreciendo herramientas que pueden ser replicadas o adaptadas por otras instituciones en el país.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

"El Marco Contextual contiene las características geográficas del lugar donde se trabajará (localización por provincia y cantón), las características demográficas de la población participante (nivel socioeconómico, nivel educativo y otros aspectos que resulten relevantes) y los aspectos históricos de la institución u organización en la cual se llevará a cabo el estudio." " (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 37).

Esta investigación se desarrollará en la sede principal de Grupo Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo, una institución financiera con carácter mutualista ubicada en la provincia de Alajuela, cantón Central, en Costa Rica. Este cantón se caracteriza por ser un importante núcleo urbano y económico, con una alta densidad poblacional, variedad de actividades comerciales y una creciente demanda de servicios financieros, especialmente en los sectores de vivienda, consumo y microempresa.

En cuanto a las características demográficas de la población que utiliza los servicios de Grupo Mutual, se destaca una clientela diversa, abarcando desde personas jóvenes que inician su vida financiera hasta adultos mayores que buscan productos de ahorro o inversión. Predomina una población de nivel socioeconómico medio y medio-bajo, con niveles educativos variados, aunque con un alto porcentaje de personas con secundaria completa y estudios técnicos o universitarios. Esta diversidad hace que la entidad deba ofrecer productos accesibles, asesoría financiera personalizada y servicios adaptados a diferentes perfiles de riesgo y necesidades.

2.3.1 Reseña histórica de Grupo Mutual.

Grupo Mutual fue fundado el 16 de noviembre de 1970 en la ciudad de Alajuela, como respuesta a la necesidad de facilitar el acceso a la vivienda mediante soluciones financieras sostenibles para la clase trabajadora. Desde sus inicios, operó bajo el modelo mutualista, es decir, como una entidad sin fines de lucro, donde sus asociados son al mismo tiempo usuarios y propietarios de la organización.

Durante las décadas de 1980 y 1990, Grupo Mutual expandió su red de sucursales a diferentes regiones del país, posicionándose como una de las entidades mutualistas más sólidas de Costa Rica. A partir del año 2000, inició un proceso de modernización tecnológica,

mejorando sus sistemas de atención, canales digitales y ampliando su portafolio de productos financieros, incluyendo cuentas de ahorro, préstamos personales, hipotecarios, servicios fiduciarios y asesoría financiera.

En la actualidad, Grupo Mutual cuenta con más de 30 oficinas a nivel nacional, una cartera de clientes diversificada y una participación en proyectos de desarrollo urbano y social.

2.3.2 Misión, visión y valores institucionales.

2.3.2.1 La misión de Grupo Mutual es:

"Contribuir al bienestar integral de nuestros clientes, ofreciendo soluciones financieras accesibles, inclusivas y sostenibles que permitan mejorar su calidad de vida."

(Grupo Mutual, 2024)

2.3.2.2 Su visión es:

"Ser la entidad financiera mutualista líder en Costa Rica, reconocida por su compromiso con el desarrollo humano, la innovación y la excelencia en el servicio." (Grupo

Mutual, 2024)

2.3.2.3 Sus valores institucionales:

Entre sus valores corporativos destacan la solidaridad, la equidad, la transparencia, la responsabilidad social y la eficiencia operativa.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo se muestra una de las formas en la que se va a desarrollar el proyecto de investigación donde se incluyen aspectos como: enfoque de la investigación, los alcances, el diseño de la investigación también, las unidades de análisis u objetos de estudio, instrumentos para la recolección de la información, variables y la estrategia de análisis de los datos.

3.1 ENFOQUE.

"Enfoque Cualitativo: utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Se suele recoger los datos por medio de entrevistas abiertas, discusión de grupos, interacción con comunidades en ambientes naturales, observación, introspección, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis de discursos, entre otros. Se da gran importancia a la co-construcción de conocimiento entre el investigador y la persona participante. " (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 38).

La presente investigación se va a plantear en un enfoque cuantitativo ya que su objetivo principal es recolectar y analizar datos numéricos con el propósito de identificar patrones relaciones y tendencias entre variables específicas en este caso, se centra en dos variables cuantificables: la morosidad crediticia y la rentabilidad consolidada de Grupo Mutual durante el año 2024 el enfoque cuantitativo permite mediante técnicas estadísticas, medir de manera objetiva la intensidad y naturaleza de la relación entre estas variables ofreciendo resultados generalizables y con un alto grado de precisión.

Este enfoque se caracteriza por la utilización de instrumentos estructurados y la aplicación rigurosa de métodos estadísticos para el procesamiento de la información según la guía administrativa y metodología de la Universidad Hispanoamericana (p. 38), el enfoque

cuantitativo se define como “la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (descriptivo e inferencial), para establecer patrones en los datos”.

Además, en esta investigación no se contempla la interacción directa con personas o grupos lo cual es consistente con las metodologías cuantitativas que analizan los datos, obtenidos de fuentes confiables, auditadas y oficiales este aspecto garantiza que la información analizada sea objetiva.

3.2 Alcance.

"El alcance de la investigación define hasta dónde llega el estudio, es decir, la profundidad y los límites con los que se abordará el problema planteado. Este apartado permite establecer si la investigación será exploratoria, descriptiva, explicativa, correlacional o aplicada, de acuerdo con los objetivos formulados" " (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 39).

La presente investigación se clasifica como un estudio correlacional y transversal, de acuerdo con las características de análisis que se llevará a cabo el carácter correlacional responde a la intención de examinar si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables morosidad crediticia y rentabilidad financiera. Según el Manual Metodológico, en los estudios correlacionales "se analizan las relaciones entre las variables involucradas en el fenómeno de interés" (Universidad Hispanoamericana, 2022, p. 38), sin manipularlas ni establecer condiciones experimentales esto significa que la investigación busca identificar asociaciones entre las variables, sin establecer causalidades definitivas, lo cual es un enfoque común y válido en estudios financieros basados en datos observacionales.

Por su parte, el diseño transversal implica que la recolección de datos se realiza en un único momento o periodo específico en este caso, se trabajará con datos del año 2024. Este

tipo de diseño es especialmente útil para obtener una "fotografía instantánea" del fenómeno en estudio, permitiendo comprender el comportamiento financiero y la dinámica entre la morosidad y la rentabilidad en un marco temporal concreto según el Manual Metodológico, este diseño "se usa cuando se realiza una medición única" (Universidad Hispanoamericana, 2022, p. 39), lo que facilita el análisis de datos y optimiza recursos en cuanto a tiempo y costos de recolección de información.

El alcance correlacional y transversal permite una exploración puntual y precisa de la relación entre las variables, sin necesidad de realizar un seguimiento de tendencias a lo largo de varios periodos. Este enfoque es especialmente pertinente para evaluar el impacto financiero durante un año específico y utilizar los resultados como insumo para la toma de decisiones administrativas, regulatorias o estratégicas.

3.3 Diseño.

"El diseño de investigación es el plan general que guía el proceso de recolección, análisis e interpretación de datos. Este diseño puede ser experimental o no experimental, dependiendo de si el investigador manipula variables y controla condiciones. Cuando no se manipulan las variables, el diseño se clasifica como no experimental, y puede ser transversal o longitudinal. En un diseño transversal, los datos se recolectan en un solo momento, mientras que en un diseño longitudinal se recolectan a lo largo de diferentes momentos en el tiempo" (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 39).

El diseño de investigación es no experimental y de tipo transversal este diseño es adecuado cuando el investigador se limita a observar y analizar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir ni manipular ninguna variable el Manual Metodológico (p. 39) establece que "el diseño no experimental se utiliza cuando se observa

el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable”, situación que describe esta investigación, ya que los datos financieros ya existen y fueron generados por entidades externas.

El carácter transversal del diseño implica que todos los datos recolectados corresponden a un solo periodo específico en este caso el año 2024 y que no se realizarán mediciones repetidas ni seguimiento a lo largo del tiempo este tipo de modalidad permite identificar asociaciones o correlaciones puntuales en el marco temporal de análisis facilitando un estudio más eficiente.

Este diseño tiene la ventaja de utilizar información disponible y verificada por las entidades correspondientes lo que aporta validez y confiabilidad a los resultados, permite aplicar análisis estadísticos que den cuenta del comportamiento conjunto de la morosidad y la rentabilidad sin necesidad de realizar experimentos ni manipulaciones lo cual sería inviable en este contexto financiero.

3.4 Unidad de análisis u objeto de estudio.

"Las unidades de análisis son los elementos del universo a los que se les miden las variables de interés y pueden ser personas, instituciones, expedientes o bases de datos. Solo cuando se trabaja con personas se utiliza el concepto de población y muestra, con sus respectivos aspectos metodológicos." (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 40).

La unidad de análisis corresponde a la información financiera consolidada auditada de Grupo Mutual de Costa Rica específicamente los datos que reflejan el nivel de morosidad crediticia y los indicadores clave de rentabilidad financiera, como el Retorno sobre Activos (ROA) y el Retorno sobre Patrimonio (ROE) estos datos se extraerán de documentos oficiales como estados financieros auditados, informes trimestrales regulados por la SUGEF y

publicaciones económicas del Banco Central.

En este caso, la unidad de análisis no son individuos ni grupos humanos sino documentos institucionales que contienen información financiera cuantificada y validada esto implica que el análisis se realiza a partir de registros numéricos y contables y no desde la percepción o respuesta de personas.

Esta definición de la unidad de análisis es crucial para delimitar el objeto de estudio y garantizar que la información sea comparable y adecuada para los procedimientos estadísticos previstos, lo cual contribuye a la calidad y precisión del estudio.

3.4.1 Población.

“La población está conformada por la cantidad total de unidades de análisis. Debe evidenciarse en números absolutos.” (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 40)

La población de estudio está conformada por los documentos oficiales emitidos durante el año 2024 que contienen la información financiera relevante para la investigación esto incluye los estados financieros trimestrales y anuales de Grupo Mutual, así como los reportes regulatorios emitidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) para el mismo periodo.

Estos documentos contienen datos clave sobre el comportamiento de la cartera de crédito, el nivel de morosidad y las provisiones contables además de indicadores financieros consolidados relacionados con la rentabilidad de la entidad se considera que la población es finita y delimitada, ya que se restringe a un conjunto específico y completo de registros oficiales correspondientes a un año calendario.

El hecho de trabajar con esta población definida evita la necesidad de recurrir a estimaciones o inferencias a partir de muestras parciales lo que fortalece la confiabilidad de

los resultados y permite una interpretación exhaustiva de la situación financiera en el periodo estudiado.

3.4.2 Muestra.

"La muestra debe incluir la cantidad exacta de participantes y sus características relevantes, como género, edad o nivel socioeconómico. En estudios cuantitativos, puede ser probabilística o no probabilística, dependiendo del método de selección y los objetivos del estudio. En investigaciones cualitativas, se emplean diversos tipos de muestra, como por conveniencia, por cuotas, por redes o de expertos, entre otros." (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 40)

En esta investigación se aplicará un muestreo no probabilístico, ya que no se seleccionará una muestra aleatoria ni se establecerán subconjuntos representativos ya que se elegirá deliberadamente una unidad informativa clave con conocimiento especializado sobre el objeto de estudio.

La muestra estará compuesta por una persona funcionaria del área financiera o de análisis de crédito de Grupo Mutual Alajuela, seleccionada con el propósito específico de aclarar conceptos clave relacionados con la morosidad esta elección responde a criterios de experticia técnica, acceso directo a la información institucional y relevancia temática para el análisis.

Este tipo de muestreo es adecuado cuando se requiere obtener información cualitativa de una fuente experta, capaz de validar interpretaciones, aportar contexto operativo y enriquecer el análisis documental con una perspectiva interna según Sampieri et al. (2022).

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.

"Los criterios de inclusión y de exclusión son condiciones específicas con las que debe o no contar un individuo para ser parte de la muestra seleccionada o, más bien, para que no se le incluya en esta." (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 41)

Tabla 1 Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:	Criterios de exclusión:
<p>Documentos oficiales emitidos y validados por Grupo Mutual durante el año 2024.</p> <p>Informes auditados y certificados por firmas externas reconocidas, garantizando la confiabilidad de los datos.</p> <p>Reportes de la SUGEF que contengan indicadores relacionados con riesgo crediticio y rentabilidad.</p> <p>Información consolidada que refleje la situación financiera global de la entidad.</p>	<p>Documentos internos no auditados o borradores preliminares sin validación oficial.</p> <p>Informes que correspondan a años anteriores o posteriores al 2024, para mantener el enfoque temporal definido.</p> <p>Reportes parciales que sólo reflejen sucursales específicas sin consolidación a nivel organizacional.</p> <p>Información obtenida de fuentes no oficiales, informales o sin verificación.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Estos criterios garantizan que los datos sean consistentes, confiables y pertinentes para los objetivos de la investigación.

3.4.4 Consideraciones éticas.

"En las consideraciones éticas se debe mencionar lo más detalladamente posible los cuidados éticos para el manejo de la información. En todo momento se debe evitar generar conflictos éticos o laborales. Específicamente, se aclarará cuáles datos se mantendrán confidenciales (por ejemplo, nombres de empresas y personas) ". (Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 42)

A pesar de que este estudio no involucra a personas como participantes directos, se mantienen rigurosos principios éticos en el manejo de la información se empleará únicamente información pública y oficial proveniente de instituciones reguladas, evitando cualquier tipo de manipulación o alteración de datos.

Se garantizará la integridad y confidencialidad de la información financiera respetando las normativas legales y éticas relacionadas con la divulgación de datos empresariales, todas las fuentes serán citadas con precisión conforme a las normas APA 7, asegurando el reconocimiento adecuado a los autores y entidades propietarias de la información.

Además, se preservarán los principios de transparencia, objetividad y legalidad durante todo el proceso investigativo, lo que contribuye a la credibilidad y validez de los resultados obtenidos.

3.6 Variables.

"Cada una de las variables (en el caso de estudios cuantitativos) se define de forma conceptual y operacional. Las categorías (en el caso de estudios cualitativos) se define de forma conceptual y se establecen las dimensiones que se van a estudiar. "(Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 44).

Se trabajará con dos variables principales:

Definición conceptual.

Morosidad crediticia (variable independiente): La morosidad crediticia se refiere al incumplimiento por parte de los deudores en el pago de sus obligaciones crediticias en los plazos acordados según Restrepo y Martínez (2020), la morosidad refleja el deterioro de la calidad de la cartera y representa un riesgo directo para la estabilidad financiera de las entidades bancarias, ya que puede impactar negativamente en su liquidez y rentabilidad el Fondo Monetario Internacional (2021) advierte que altos niveles de morosidad pueden anticipar tensiones en el sistema financiero, especialmente en períodos de desaceleración económica.

Definición operacional.

Esta variable se medirá a través del índice de morosidad, el cual se calcula como el porcentaje de créditos con atraso mayor a 90 días respecto al total de la cartera bruta. Se considerarán las siguientes dimensiones operativas: Índice de morosidad total, expresado en porcentaje (%), cartera en mora superior a 90 día y provisiones para créditos incobrables

Definición conceptual

Rentabilidad consolidada (variable dependiente): La rentabilidad consolidada de una institución financiera hace referencia a su capacidad para generar utilidades a partir de los recursos propios y ajenos invertidos de acuerdo con García y Rojas (2019) la rentabilidad es un indicador clave del desempeño económico ya que permite evaluar la eficiencia con la que una entidad convierte su inversión en beneficios en el caso de las entidades financieras este concepto se vincula estrechamente con la gestión del riesgo, los costos operativos y la calidad de la cartera crediticia.

Definición Operacional.

Esta variable se medirá mediante indicadores contables y financieros reconocidos, entre ellos: ROA refleja la rentabilidad obtenida en relación con el total de los activos de la entidad, ROE expresa la utilidad neta como proporción del patrimonio. Margen financiero neto: diferencia entre ingresos y gastos financieros.

Los datos serán tomados de los estados financieros

Tabla 2 Cuadro de operacionalización de las variables.

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Identificar los niveles de morosidad crediticia en Grupo Mutual durante el año 2024.	Morosidad crediticia (variable independiente)	Grado de incumplimiento en el pago de créditos, indicador de riesgo y calidad de cartera	e calculará el índice de morosidad: $(\text{Cartera en mora} / \text{Cartera total}) \times 100$, con datos auditados de 2024 y segmentación por tipo de crédito.
Analizar el nivel de morosidad crediticia durante el año 2024.	Morosidad crediticia (variable independiente)	La rentabilidad consolidada de una institución	Se medirá mediante indicadores financieros

		financiera es la capacidad para generar utilidades a partir de los recursos propios y ajenos invertidos,	reconocidos: ROA ROE y margen financiero neto aplicados a los datos auditados del año 2024.
Determinar la rentabilidad consolidada del Grupo Mutua en 2024	Rentabilidad consolidada (variable dependiente)	Se analizará la influencia de la morosidad crediticia sobre la rentabilidad consolidada para comprender cómo el incumplimiento en pagos afecta el desempeño financiero de la entidad, basado en el marco teórico y evidencias empíricas actuales.	Se analizará si existe una relación entre el nivel de morosidad y la rentabilidad del Grupo Mutua en 2024, usando datos numéricos como ROA, ROE y margen financiero neto para ver cómo se afectan entre sí.

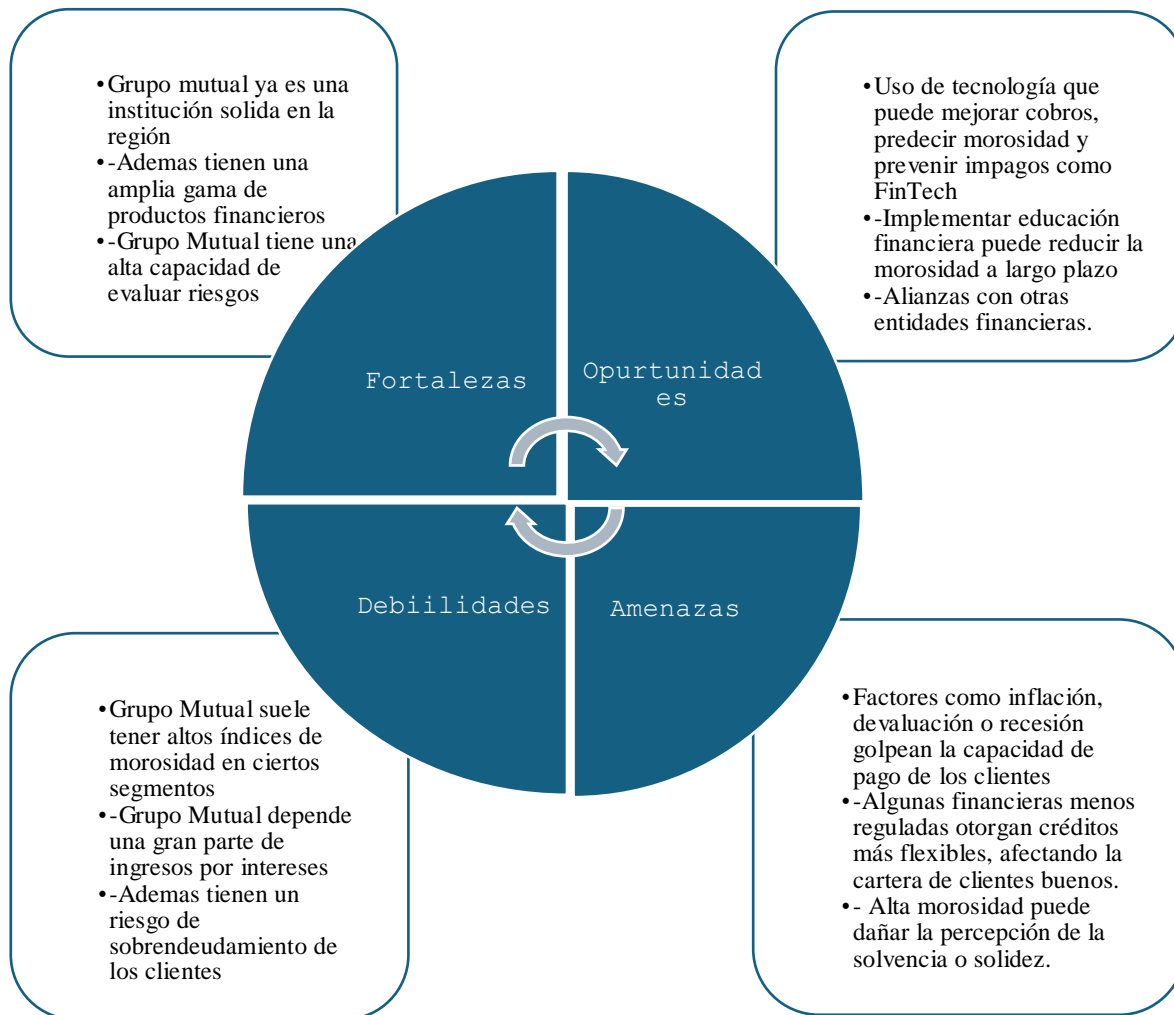
3.7 Estrategia para el análisis de los datos.

"En esta sección debe especificarse cómo serán analizados los datos. En el caso de estudios cuantitativos, debe describirse si los datos se trabajarán mediante un paquete estadístico y cuáles de los tipos de análisis ayudarán a llegar a los resultados. ""(Guía administrativa y metodológica, 2024, p. 46).

Se utilizará un enfoque cuantitativo mediante Excel para procesar los datos financieros de Grupo Mutual del año 2024. Se calcularán promedios, variaciones y se analizará la relación entre morosidad crediticia y rentabilidad (ROA y ROE), con el fin de evaluar su impacto en el desempeño financiero de la entidad.

CAPÍTULO IV: MARCO DE RESULTADOS

Figura 3 FODA de grupo mutual Alajuela la vivienda



Fuente: Elaboración propia.

Grupo Mutual es una institución financiera sólida con una amplia oferta de productos y buena capacidad para evaluar riesgos igualmente enfrenta desafíos como alta morosidad, dependencia de ingresos por intereses y riesgo de sobreendeudamiento tiene oportunidades en el uso de tecnología financiera, educación al cliente y alianzas estratégicas las amenazas incluyen factores macroeconómicos, competencia de entidades y el impacto reputacional de la morosidad.

Entrevista a persona funcionaria del área financiera o de análisis de crédito de Grupo Mutual Alajuela

1 ¿Qué significa morosidad crediticia para la institución?

Según el entrevistado, la morosidad crediticia se entiende como el incumplimiento en el pago de un crédito, es decir, cuando un cliente se atrasa en el cumplimiento de sus obligaciones financieras. Esta definición coincide con el enfoque operativo utilizado por la institución para identificar riesgos asociados al comportamiento de pago.

2 ¿La morosidad crediticia está relacionada con la rentabilidad financiera de la institución?

El entrevistado respondió afirmativamente, indicando que sí existe una relación directa entre la morosidad crediticia y la rentabilidad institucional. Esta afirmación respalda el supuesto central del análisis financiero desarrollado en la tesina, donde se plantea que el aumento en la morosidad impacta negativamente en los ingresos financieros, las provisiones y, por ende, en los indicadores de rentabilidad como el ROA y el ROE.

3: ¿Qué indicadores usa la institución para medir la morosidad?

El entrevistado indicó que los principales indicadores utilizados por la institución para medir la morosidad son el porcentaje de créditos atrasados y el número de días de atraso. Estos indicadores permiten cuantificar el nivel de incumplimiento y establecer alertas tempranas sobre el deterioro de la cartera crediticia.

Pregunta 4: ¿Qué factores influyen más en la morosidad?

El entrevistado señaló que los principales factores que inciden en la morosidad son el mal manejo de las finanzas personales y el tipo de cambio, especialmente en los casos en que

los clientes tienen créditos en dólares, pero perciben ingresos en colones. Esta situación genera descalces cambiarios que afectan la capacidad de pago.

5: ¿Qué problemas genera la morosidad para la institución?

El entrevistado indicó que la morosidad impacta negativamente en la liquidez institucional, lo que limita la capacidad de otorgar nuevos créditos. Además, señaló que esta situación conlleva un aumento en los costos operativos, debido a los esfuerzos adicionales requeridos para la gestión de cobros y provisiones.

5.1 Identificar los niveles de morosidad crediticia en Grupo Mutual durante el año 2023 y 2024 al 31 de diciembre de cada año.

Tabla 3 Estados de situación financiera 2023 Grupo Mutual análisis vertical.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO		
Al 31 de diciembre		
2023		
Grupo Mutual Alajuela la Vivienda		
ACTIVOS		
Disponibilidades	13,55%	₡ 125 109 531 276
Inversiones en instrumentos financieros	13,81%	₡ 127 522 132 290
Cartera de créditos	67,05%	₡ 619 095 596 681
Cuentas y comisiones por cobrar	0,04%	₡ 399 170 511
Bienes mantenidos para la venta	0,59%	₡ 5 440 972 534
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	1,80%	₡ 16 630 092 063
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	2,43%	₡ 22 467 122 398
Otros activos	0,73%	₡ 6 724 345 860
TOTAL DE ACTIVOS	100,00%	₡ 923 388 963 613
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO		
Obligaciones con el público	93,44%	₡ 777 349 618 948
Obligaciones con entidades	5,38%	₡ 44 789 504 319
Cuentas por pagar y provisiones	1,15%	₡ 9 549 383 110
Otros pasivos	0,03%	₡ 266 299 410
TOTAL DE PASIVOS	100,00%	₡ 831 954 805 787
PATRIMONIO		
Ajustes al patrimonio-otros resultados integrales	11,65%	₡ 10 653 638 364
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	80,14%	₡ 73 275 691 949
Resultado del año	8,21%	₡ 7 504 827 486
TOTAL DE PATRIMONIO	100%	₡ 91 434 157 826
TOTAÑ DEL PASIVO Y PATRIMONIO		₡ 923 388 963 613

Fuente: Elaboración propia con los datos publicados por Grupo Mutual Alajuela.

El balance de Grupo Mutual Alajuela al 31 de diciembre de 2023 muestra que la entidad tiene ¢923.388 millones en activos la mayor parte está en créditos que representan un 67% del total también tiene disponibilidades e inversiones que suman cerca del 27%, y el resto está en propiedades, cuentas por cobrar y otros activos menores en cuanto a los pasivos suman ¢831.954 millones en el patrimonio que es lo que realmente le pertenece a la entidad llega a ¢91.434 millones, y está formado sobre todo por resultados acumulados, el resultado del año y algunos ajustes contables.

Tabla 4 Estados de situación financiera 2024 Grupo Mutual análisis vertical.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO		
Al 31 de diciembre		
2024		
Grupo Mutual Alajuela la Vivienda		
ACTIVOS		
Disponibilidades	13,82%	¢ 137 219 591 139
Inversiones en instrumentos financieros	14,30%	¢ 142 041 936 866
Cartera de créditos	66,16%	¢ 656 976 199 724
Cuentas y comisiones por cobrar	0,10%	¢ 986 278 504
Bienes mantenidos para la venta	0,44%	¢ 4 323 563 321
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	1,82%	¢ 18 052 211 225
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	2,30%	¢ 22 820 741 372
Otros activos	1,07%	¢ 10 605 387 908
TOTAL DE ACTIVOS	100,00%	¢ 993 025 910 059
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO		
Obligaciones con el público	94,10%	¢ 839 106 128 352
Obligaciones con entidades	4,91%	¢ 43 815 328 606
Cuentas por pagar y provisiones	0,96%	¢ 8 543 124 664
Otros pasivos	0,03%	¢ 239 249 148
TOTAL DE PASIVOS	100,00%	¢ 891 703 830 770
PATRIMONIO		
Ajustes al patrimonio-otros resultados integrales	12,63%	¢ 12 797 726 653
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	79,73%	¢ 80 780 519 432
Resultado del año	7,64%	¢ 7 743 833 204
TOTAL DE PATRIMONIO	100%	¢ 101 322 079 289
TOTAÑ DEL PASIVO Y PATRIMONIO		¢ 993 025 910 059

Fuente: Elaboración propia con los datos publicados por Grupo Mutual Alajuela.

El balance muestra que la entidad tiene casi ¢993 mil millones en activos la parte más grande está en créditos que representan el 66% del total lo que indica que prestar dinero sigue siendo su principal actividad también tiene inversiones y disponibilidades que suman cerca del 28%, mientras que el resto está distribuido en propiedades, participaciones y otros activos menores en cuanto al pasivo, que suma ¢891 mil millones, la gran mayoría que da el 94% corresponde a obligaciones con el público, el patrimonio alcanza los ¢101 mil millones y está compuesto principalmente por resultados acumulados, ajustes contables y el resultado del año.

Tabla 5 Estados de situación financiera comparación del año 2023 y 2024 análisis vertical.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO		
Al 31 de diciembre		
2023 y 2024		
Grupo Mutual Alajueta la Vivienda		
ANALISIS VERTICAL	2023	2024
ACTIVOS		
Disponibilidades	13,55%	13,82%
Inversiones en instrumentos financieros	13,81%	14,30%
Cartera de créditos	67,05%	66,16%
Cuentas y comisiones por cobrar	0,04%	0,10%
Bienes mantenidos para la venta	0,59%	0,44%
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	1,80%	1,82%
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	2,43%	2,30%
Otros activos	0,73%	1,07%
TOTAL DE ACTIVOS	100,00%	100,00%
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO		
Obligaciones con el público	93,44%	94,10%
Obligaciones con entidades	5,38%	4,91%
Cuentas por pagar y provisiones	1,15%	0,96%
Otros pasivos	0,03%	0,03%
TOTAL DE PASIVOS	100,00%	100,00%
PATRIMONIO		
Ajustes al patrimonio-otros resultados integrales	11,65%	12,63%
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	80,14%	79,73%
Resultado del año	8,21%	7,64%
TOTAL DE PATRIMONIO	100%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Entre 2023 y 2024, el Grupo Mutual mantuvo una estructura financiera estable con algunos cambios en el activo la cartera de créditos bajó ligeramente de 67.05% a 66.16%, aunque sigue siendo el rubro principal las disponibilidades subieron de 8.46% a 9.46%, y las inversiones pasaron de 18.71% a 18.49% lo que indica una leve mejora en liquidez en el pasivo las obligaciones con el público aumentaron de 93.44% a 94.10%, reforzando su papel como principal fuente de financiamiento, las obligaciones con entidades financieras bajaron de 4.21% a 3.37%, y las cuentas por pagar se mantuvieron casi iguales, con un leve aumento.

11.65% a 12.63%, lo que podría reflejar cambios contables o de valuación.

Tabla 6 Estados de situación financiera comparación del año 2023 y 2024
análisis horizontal.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO				
Al 31 de diciembre				
2023 y 2024				
Grupo Mutual Alajuela la Vivienda				
Analisis Horizontal	2023	2024	VA	Vr
ACTIVOS				
Disponibilidades	₡ 125 109 531 276	₡ 137 219 591 139	₡ 12 110 059 863	9,68%
Inversiones en instrumentos financieros	₡ 127 522 132 290	₡ 142 041 936 866	₡ 14 519 804 576	11,39%
Cartera de créditos	₡ 619 095 596 681	₡ 656 976 199 724	₡ 37 880 603 043	6,12%
Cuentas y comisiones por cobrar	₡ 399 170 511	₡ 986 278 504	₡ 587 107 993	147,08%
Bienes mantenidos para la venta	₡ 5 440 972 534	₡ 4 323 563 321	-₡ 1 117 409 213	-20,54%
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	₡ 16 630 092 063	₡ 18 052 211 225	₡ 1 422 119 162	8,55%
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	₡ 22 467 122 398	₡ 22 820 741 372	₡ 353 618 974	1,57%
Otros activos	₡ 6 724 345 860	₡ 10 605 387 908	₡ 3 881 042 048	57,72%
TOTAL DE ACTIVOS	₡ 923 388 963 613	₡ 993 025 910 059	₡ 69 636 946 446	7,54%
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO				
Obligaciones con el público	₡ 777 349 618 948	₡ 839 106 128 352	₡ 61 756 509 404	7,94%
Obligaciones con entidades	₡ 44 789 504 319	₡ 43 815 328 606	-₡ 974 175 713	-2,18%
Cuentas por pagar y provisiones	₡ 9 549 383 110	₡ 8 543 124 664	-₡ 1 006 258 446	-10,54%
Otros pasivos	₡ 266 299 410	₡ 239 249 148	-₡ 27 050 262	-10,16%
TOTAL DE PASIVOS	₡ 831 954 805 787	₡ 891 703 830 770	₡ 59 749 024 983	7,18%
PATRIMONIO				
Ajustes al patrimonio-otros resultados integrales	₡ 10 653 638 364	₡ 12 797 726 653	₡ 2 144 088 289	20,13%
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	₡ 73 275 691 949	₡ 80 780 519 432	₡ 7 504 827 483	10,24%
Resultado del año	₡ 7 504 827 486	₡ 7 743 833 204	₡ 239 005 718	3,18%
TOTAL DE PATRIMONIO	₡ 91 434 157 826	₡ 101 322 079 289	₡ 9 887 921 463	10,81%
TOTAÑ DEL PASIVO Y PATRIMONIO	₡ 923 388 963 613	₡ 993 025 910 059	₡ 69 636 946 446	7,54%

Fuente: Elaboración propia.

Entre 2023 y 2024 Grupo Mutual mostró un crecimiento en su estructura financiera los activos aumentaron un 7.54%, impulsados principalmente por disponibilidades que dieron un +9.68%, las inversiones un +11.39% y cartera de créditos que dio +6.12% que destaca el incremento en cuentas por cobrar que fue del +147.08% y otros activos que subió +57.72%, mientras que los bienes para la venta bajaron un 20.54% en el pasivo las obligaciones con el público crecieron un 7.94%, manteniéndose como principal fuente de financiamiento las obligaciones con entidades bajaron ligeramente -2.18% y las cuentas por pagar disminuyeron un 10.54%, lo que podría reflejar una mejor gestión de compromisos.

Tabla 7 Cartera de créditos por rango de días al 31 de diciembre de 2023 y 2024 análisis vertical.

El detalle de la morosidad cartera de créditos por rangos de días es el siguiente:

31 de diciembre de

Analisis Vertical	2023		2024	
Al día	₡509 270 197 796,00	81,76%	₡ 563 346 921 033,00	84,85%
De 1 a 30	₡ 42 877 904 273,00	6,88%	₡ 36 701 177 762,00	5,53%
De 31 a 60	₡ 29 418 800 794,00	4,72%	₡ 27 933 715 662,00	4,21%
De 61 a 90	₡ 21 270 107 712,00	3,41%	₡ 18 653 063 544,00	2,81%
De 91 a 120	₡ 1 354 473 018,00	0,22%	₡ 1 667 311 045,00	0,25%
De 121 a 180	₡ 531 915 472,00	0,09%	₡ 872 623 096,00	0,13%
Más de 180	₡ 2 236 989 039,00	0,36%	₡ 676 649 847,00	0,10%
En cobro judicial	₡ 15 944 993 430,00	2,56%	₡ 14 069 718 247,00	2,12%
Total de cartera de creditos	₡622 905 381 534,00	100,00%	₡ 663 921 180 236,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos de Grupo Mutual Alajuela.

Entre 2023 y 2024 la cartera de créditos del Grupo Mutual creció además mejoró su calidad el porcentaje de créditos al día subió de 81.76 a 84.85, mientras que los atrasos en todos los rangos bajaron la morosidad de más de 180 días pasó de 0.36 a 0.10, y los casos en

cobro judicial también disminuyeron de 2.56 a 2.12 esto refleja una gestión más eficiente del riesgo crediticio y una mejora en el comportamiento de pago de los clientes.

Tabla 8 Cartera de créditos por rango de días al 31 de diciembre de 2023 y 2024 análisis horizontal.

El detalle de la morosidad cartera de créditos por rangos de días es el siguiente:

Análisis Horizontal	31 de diciembre de		VA	VR
	2023	2024		
Al día	₡ 509 270 197 796,00	₡ 563 346 921 033,00	₡ 54 076 723 237,00	10,62%
De 1 a 30	₡ 42 877 904 273,00	₡ 36 701 177 762,00	-₡ 6 176 726 511,00	-14,41%
De 31 a 60	₡ 29 418 800 794,00	₡ 27 933 715 662,00	-₡ 1 485 085 132,00	-5,05%
De 61 a 90	₡ 21 270 107 712,00	₡ 18 653 063 544,00	-₡ 2 617 044 168,00	-12,30%
De 91 a 120	₡ 1 354 473 018,00	₡ 1 667 311 045,00	₡ 312 838 027,00	23,10%
De 121 a 180	₡ 531 915 472,00	₡ 872 623 096,00	₡ 340 707 624,00	64,05%
Más de 180	₡ 2 236 989 039,00	₡ 676 649 847,00	-₡ 1 560 339 192,00	-69,75%
En cobro judicial	₡ 15 944 993 430,00	₡ 14 069 718 247,00	-₡ 1 875 275 183,00	-11,76%
Total de cartera de créditos	₡ 622 905 381 534,00	₡ 663 921 180 236,00	₡ 41 015 798 702,00	6,58%

Fuente: Elaboración propia con datos publicados de Grupo Mutual Alajuela.

Entre 2023 y 2024 la cartera de créditos del Grupo Mutual creció 6.58 pero lo más relevante está en la evolución de la morosidad grave los atrasos entre 91 y 120 días aumentaron 23.10% y los de 121 a 180 días subieron un 64.05%, lo que podría indicar acumulación de cuentas en transición hacia morosidad crítica sin embargo, los créditos con más de 180 días de atraso bajaron un 69.75%, y los casos en cobro judicial disminuyeron un 11.76%, lo que refleja una mejora en la recuperación de cartera y una gestión más eficiente del riesgo

4.2 Analizar el nivel de morosidad crediticia durante el año 2023 y 2024 al 31 de diciembre de cada año.

Gráfico 5 Tipo de cambio al 31 de diciembre de 2023 y 2024.



Fuente: Xe.com

Entre el 31 diciembre de 2023 y el 31 diciembre de 2024, el tipo de cambio bajó de 524.035 a 504.715, lo que representa una apreciación del colón frente al dólar.

Tabla 9 Razón de morosidad al 31 de diciembre del 2023 y 2024.

Porcentaje de morosidad			
Suma de créditos vencidos de más de 90 días / total de créditos vencidos *100			
2023		2024	
₡	$\frac{20\,068\,370\,959}{622\,905\,381\,534} * 100$	₡	$\frac{17\,286\,302\,235}{663\,921\,180\,236} * 100$
Resultado de morosidad	3,22%	Resultado de morosidad	2,60%

Fuente: Elaboración propia con datos publicados de Grupo Mutual Alajuela.

Entre 2023 y 2024, el porcentaje de morosidad grave (más de 90 días) bajó de 3.22 a 2.60, gracias a una reducción en los créditos vencidos y un aumento en la cartera total. Esto refleja una mejora en la calidad crediticia y una gestión más eficiente del riesgo.

Tabla 10 Comparación entre la morosidad y tipo de cambio 2023 y 2024 al 31 de diciembre en horizontal.

Tabla comparación entre la morosidad crediticia y tipo de cambio (Horizontal)

Analisis horizontal	2023	2024	VA	VR
Tipo De cambio (USA-CRC)	₡524,035	₡504,715	₡19,320	3,69%
Morosidad crediticia	3,20%	2,60%	0,60%	-18,75%

Fuente: Elaboración propia

Al comparar los datos de 2023 y 2024, se observa que en 2023 el tipo de cambio fue más alto ₡524,035 y la morosidad también fue mayor 3,20% y en 2024, el tipo de cambio bajó a ₡504,715 y la morosidad se redujo a 2,60% cuando el tipo de cambio sube, la morosidad también sube; cuando baja, la morosidad disminuye.

4.3 Determinar la relación existente entre los niveles de morosidad y los cambios en la rentabilidad de la entidad financiera durante el mismo período.

Tabla 11 calculo del Roa y Roe del año 2023 y del 2024

ROA 2023		ROA 2024	
Utilidad neta /activos totales * 100		Utilidad neta /activos totales * 100	
₡	7 504 827 483,00	₡	7 743 833 204,00
₡	923 388 903 619,00	₡	993 025 910 059,00
	x 100		x 100
	0,81%		0,78%

ROE 2023		ROE 2024	
Utilidad neta/patrimonio neto*100		Utilidad neta/patrimonio neto*100	
₡	7 504 827 483,00	₡	7 743 833 204,00
₡	91 434 157 826,00	₡	101 322 079 289
	x 100		X 100
	8,21%		7,64%

Fuente: Elaboración propia.

Se identifico el cálculo del ROA y ROE dando como resultado en 2023 un ROA del 0.81% y un 8.21% del ROE en 2024 dio como resultado un ROA 0.78% y un ROE del 7.64%

Tabla 12 análisis horizontal del ROA Y ROE del año 2023 y del 2024

Tabla comparación entre la el ROA Y ROE del 2023 y 2024 (Análisis Horizontal)

Análisis Horizontal	2023	2024	VA	VR
ROA	0,81%	0,78%	0,03%	-4,05%
ROE	8,21%	7,64%	0,57%	-6,88%

Fuente: Elaboración propia.

Al comparar los datos del 2023 y 2024 del ROA y ROE se observa una variación relativa del -4.05 en el ROA y una variación relativa del ROE de un -6.88% disminuyendo ambos indicadores para el 2024.

Los objetivos abarcan los niveles de morosidad crediticia en Grupo Mutual durante 2023 y 2024 el análisis del impacto de esa morosidad en los resultados financieros y su relación con la rentabilidad, se presentan los datos reales sobre cuánto ha crecido o disminuido la morosidad en esos dos años las tablas que detallan los créditos en atraso según los días vencidos permiten ver si la mora es leve, media o grave en ese apartado ayuda a entender qué tan comprometida está la cartera crediticia.

Luego se compara la morosidad con el tipo de cambio lo que se puede ver es una relación clara en 2023 el dólar estaba en ₡524 y la morosidad fue mayor dando 3,20% y en 2024 el tipo de cambio bajó a ₡504 y también bajó la morosidad a 2,60% esto sugiere que cuando el dólar sube, cuesta más pagar préstamos en esa moneda, lo que eleva el atraso.

En el análisis financiero se calcula el ROA y el ROE para los años 2023 y 2024 y se presentan comparaciones que permiten observar el efecto que tuvo la morosidad en estos. .

Según los datos presentados en el año 2023 el indicador ROA fue de 0,81% y el ROE de 8,21% lo que significa que Grupo Mutual logró una rentabilidad razonable generó utilidad neta equivalente al 0,81% de sus activos totales y un retorno del 8,21% sobre el patrimonio sin embargo, ese resultado se dio bajo condiciones más exigentes como que la morosidad era más alta y dio 3,20% y el tipo de cambio también estaba más elevado ₡524,035, lo que afectaba a clientes con créditos en dólares e ingresos en colones.

Para el año 2024 los resultados muestran una leve disminución en los indicadores financieros el ROA bajó a 0,78% y el ROE a 7,64% lo que refleja que la rentabilidad fue un poco menor respecto al año anterior, a pesar de que la morosidad se redujo a 2,60% y el tipo de cambio bajó a ₡504,715.

CAPÍTULO V: DISCUSION

5.1 Hallazgos del primer objetivo; identificar los niveles de morosidad crediticia en Grupo Mutual durante el año 2023 y 2024 al 31 de diciembre de cada año.

5.1.1 Hallazgo 1

Entre 2023 y 2024, aumentó la cartera en mora de 91-120 días 23,10% y 121-180 días 64,05%, mientras que se redujo la de más de 180 días -69,75% y cobro judicial -11,76%.

5.1.2 Hallazgo 2

En el análisis vertical de los estados de situación financiera comparando los años 2023 y 2024 se evaluaron los porcentajes que indican la proporción de cada cuenta dentro de su categoría principal activos, pasivos y patrimonio se identificó que la cartera de crédito, dentro del total de activos disminuyó su participación de 67,05% en 2023 a 66,16% en 2024 respecto al 100% del total de activos.

5.1.3 Hallazgo 3

De igual manera en el análisis vertical en la categoría de patrimonio en la cuenta resultado del año se puede ver que, aunque subió de ¢7.504 millones a ¢7.743 millones en 2024 en 2023 representa un 8.21% del 100% del total del patrimonio y en el 2024 representa un 7.64% del 100%, es decir, aunque la utilidad subió en 2024 representa un menor porcentaje en el total de patrimonio en comparación del 2023.

5.1.4 Hallazgo 4

El análisis horizontal de los estados financieros separados muestra que entre 2023 y 2024, el total de activos aumentó un 7,54%, el patrimonio creció un 10,81% y la utilidad neta se incrementó en 3,18% estos resultados permiten evaluar la variación porcentual de las

principales cuentas y evidencian un crecimiento general, aunque con diferencias en el ritmo de expansión.

5.2 Hallazgos del segundo objetivo; analizar el nivel de morosidad crediticia durante el año 2023 y 2024 al 31 de diciembre de cada año.

5.2.1 Hallazgo 1

En la figura del tipo de cambio se identificó cual fue el precio de este, al 31 de diciembre del 2023 y 2024 dando como resultado que paso de ₡524,035 en 2023 a ₡504,715 en 2024.

5.2.2 Hallazgo 2

En la tabla de razón de morosidad al 31 de diciembre del 2023 y 2024 se calcula el porcentaje de morosidad de los dos años que da como resultado una disminución del 3.22% en 2023 a 2.60% en 2024.

5.2.3 Hallazgo 3

En el análisis horizontal de la comparación entre morosidad y tipo de cambio al 31 de diciembre de 2023 y 2024 se identificó una variación absoluta del tipo de cambio de ₡19 colones menos y una variación relativa de -3,69%, reflejando una disminución en el valor del dólar frente al colón.

5.2.4 Hallazgo 4

De igual manera se identificó la variación absoluta y relativa de la morosidad dando como resultado una variación absoluta del 0.60% y una variación relativa del -18.75% indicando que disminuyo en 2024 con respecto a 2023.

5.3 Hallazgos del tercer objetivo; determinar la relación existente entre los niveles de morosidad y los cambios en la rentabilidad de la entidad financiera durante el mismo período.

5.3.1 Hallazgo 1

Se identifico el Roa y Roe utilizando las fórmulas correspondientes con los datos ya detallados y identificados en el primer objetivo.

5.3.2 Hallazgo 2

Como resultado en el año 2023 el Roa dio 0.81% y en el Roe un 8.21% en comparación al 2023 en el 2024 el ROA dio 0.78% y el ROE dio 7.64%.

5.3.3 Hallazgo 3

En el análisis horizontal de la comparación del ROA y ROE entre 2023 y 2024, se identificó una variación absoluta de 0,03% en el ROA y de 0,57% en el ROE. En cuanto a la variación relativa, el ROA presentó una disminución de -4,05% y el ROE de -6,88%.

5.3.4 Hallazgo 4

Se identificó que, aunque la utilidad neta fue mayor en 2024 respecto a 2023, tanto el ROA como el ROE fueron menores esto se debe a que el crecimiento de los activos totales y del patrimonio fue mayor que el incremento en la utilidad. En consecuencia, al no aumentar la utilidad al mismo ritmo que los recursos invertidos, los indicadores de rentabilidad relativa (ROA y ROE) mostraron una disminución en 2024.

**CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones

6.1.1 Identificar los niveles de morosidad crediticia en Grupo Mutual durante el año 2024.

Se logró identificar los niveles de morosidad crediticia de Grupo Mutual al 31 de diciembre de 2024 realizando análisis verticales y horizontales de sus estados financieros separados, analizando las cuentas de activos, pasivos, patrimonio y la cartera crediticia clasificada por rangos de días de atraso, permitiendo observar tanto la estructura porcentual como su evolución respecto al año anterior.

6.1.2 Analizar el impacto de los niveles de morosidad sobre los resultados financieros de la entidad en el año 2024.

Se logró analizar el impacto de los niveles de morosidad crediticia sobre los resultados financieros de Grupo Mutual al 31 de diciembre de 2024, realizando análisis horizontales del tipo de cambio, además de identificar la morosidad crediticia del 2023 y 2024 el análisis ayudo para identificar los cambios que hubo de un año al otro.

6.1.3 Determinar la relación existente entre los niveles de morosidad y los cambios en la rentabilidad de la entidad financiera durante el mismo período.

Se logró determinar la relación entre los niveles de morosidad crediticia y los cambios en la rentabilidad de Grupo Mutual durante el año 2024, realizando el análisis horizontal de los indicadores ROA y ROE correspondientes a los años 2023 y 2024 esta comparación ayudo observar cómo varió el desempeño financiero de la entidad.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda tomar en cuenta los resultados del presente trabajo final de graduación con el fin de poder identificar de forma correcta los niveles de morosidad crediticia en el grupo mutual durante el año 2024.
- Se recomienda utilizar los análisis verticales y horizontales realizados como referencia para futuras evaluaciones financieras, que tengan relación con la evolución de la cartera crediticia y su impacto sobre los indicadores de rentabilidad.
- Se recomienda dar seguimiento a la variación del tipo de cambio y su efecto sobre los activos y pasivos en moneda extranjera, considerando su influencia indirecta sobre la morosidad y los resultados financieros.

REFERENCIAS

Banco Central de Costa Rica (BCCR). (2021). *Informe de Política Monetaria, segundo semestre*. <https://www.bccr.fi.cr>

Banco Central de Costa Rica (BCCR). (2023). *Indicadores económicos y financieros*. <https://www.bccr.fi.cr>

Barboza-Navarro, M., Solórzano-Thompson, L., & Paniagua-Molina, J. (2023). *Relación entre morosidad y rentabilidad en instituciones microfinancieras costarricenses*. *Revista de Finanzas Aplicadas*, 12(2), 45–67.

BBVA Research. (2024). *Estudio sobre el impago y sus efectos en el sistema financiero*. <https://www.bbvaresearch.com>

Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). (2021). *Acuerdo 14-21 sobre estimaciones crediticias*. <https://www.conassif.fi.cr>

Flores, C., & Rojas, M. (2020). *Cobertura de cartera vencida y recuperación de créditos*. *Revista de Auditoría Financiera*, 9(2), 21–38.

García, L., & Fernández, D. (2020). *Morosidad y desempeño financiero en entidades bancarias*. *Revista Iberoamericana de Finanzas*, 15(1), 77–93.

García, L., & Rojas, M. (2019). *Indicadores de rentabilidad en instituciones financieras*. *Revista Costarricense de Contabilidad*, 11(2), 58–70.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2019). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Hull, J. C. (2018). *Risk Management and Financial Institutions* (5th ed.). Wiley.

Jiménez, R., & Rodríguez, M. (2018). *Modelos estadísticos para la evaluación del riesgo crediticio*. *Revista de Estadística Aplicada*, 10(3), 88–104.

Kumar, V., & Sharma, R. (2021). *Machine Learning Techniques for Credit Risk Prediction*. *Journal of Financial Analytics*, 9(4), 112–130.

La República. (2021). *Más de la mitad de la cartera crediticia se acogió a planes de pago*. <https://www.larepublica.net>

Leitón, J. (2019). *Aumenta la morosidad en el sistema financiero costarricense*. *La Nación*. <https://www.nacion.com>

Monge, J. (2021). *Evaluación del riesgo crediticio en microfinanzas*. *Revista de Desarrollo Financiero*, 7(1), 90–105.

Pérez, A. (2020). *Impacto de la inflación y el desempleo en la morosidad crediticia*. *Revista Economía y Sociedad*, 18(1), 101–115. Rodríguez, J. (2022). *Indicadores de morosidad y gestión del riesgo crediticio*. *Revista de Banca y Finanzas*, 14(1), 33–49.

Sánchez, P., & Ramírez, A. (2021). *Factores sociodemográficos y morosidad en Costa Rica*. *Revista de Ciencias Económicas*, 13(3), 42–59.

Summa. (2022). *Morosidad en el sistema financiero costarricense: diferencias entre sectores regulados y no regulados*. <https://revistasumma.com>

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). (2022). *Informe sobre riesgo crediticio y morosidad*. <https://www.sugef.fi.cr>

Universidad Hispanoamericana. (2024). *Guía administrativa y metodológica para trabajos finales de graduación*. Facultad de Ciencias Económicas.

Vargas, M., & Soto, L. (2020). *Gestión del riesgo crediticio en entidades financieras*. *Revista de Administración Bancaria*, 6(2), 65–80

ANEXOS

Anexo 1

Yo, José Leonardo Alfaro Bogantes, mayor de edad, cédula de identidad número 4-0262-0364, en condición de egresado(a) de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, y advertido(a) de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de _Bachillerato/Licenciatura , mi trabajo de graduación titulado La morosidad crediticia y su afectación en la rentabilidad de Grupo Mutual de Costa Rica, con sede en Alajuela, durante el 2024 es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia Costa Rica en la sede de Heredia, el 30 de agosto del año dos mil veinticinco 2025.

(FIRMA)



José Leonardo Alfaro Bogantes

Cédula de identidad: 4-0262-0364

Anexo 2

CARTA DEL TUTOR

San José, 31 de julio de 2025.

Señores
Carrera de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante JOSE LEONARDO ALFARO BOGANTES, cédula de identidad número 4-0262-0364, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado . el cual ha elaborado para optar por el grado académico de bachillerato.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

ALEXANDER
 CORDERO
 CESPEDES (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 ALEXANDER CORDERO
 CESPEDES (FIRMA)
 Fecha: 2025.07.31 17:14:01
 06'00'

MBA. Alexander Cordero C., Lic.
Cédula identidad N. 1 732 096
Carné Colegio Profesional N. 5813

Anexo 3



CARTA DE LECTOR

1 de septiembre de 2025

**Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor

El estudiante **JOSE LEONARDO ALFARO BOGANTES**, cédula de identidad **04-0262-0364**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“LA MOROSIDAD CREDITICIA Y SU AFECTACION EN LA RENTABILIDAD DE GRUPO MUTUAL DE COSTA RICA, CON SEDE EN ALAJUELA, DURANTE EL 2024”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis Banca y Finanzas**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)  Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2025.09.01 22:33:35 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

Anexo 4

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 24 de septiembre del 2025

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) José Leonardo Alfaro Bogantes con número de identificación 4-0262-0364 autor (a) del trabajo de graduación titulado la morosidad crediticia y su afectación en la rentabilidad de grupo mutual de costa rica, con sede en Alajuela, durante el 2024 presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar por el título de bachillerato ; SI autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



Firma y Documento de Identidad

