



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**GESTIÓN DE FINANCIAMIENTO BANCARIO A OPERACIONES DE
IMPORTACIÓN
(Caso Servicios Industriales Limitada)**

Autora
CAROLINA ANDREA SANTIS DIAZ

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: GALO LÓPEZ Z.

Viña del Mar, Diciembre del 2009

Agradecimientos

Durante estos cinco años de Universidad he pasado por diversas situaciones y emociones, las cuales he sabido afrontar y han dejado un aprendizaje en mi persona. Pero no estuve sola en este proceso, muchas personas me han acompañado y apoyado en todo momento, tanto bueno como malo, y me gustaría agradecerles:

Primero que todo a mis padres, hermanos, sobrina y Moni quienes cada día me daban ánimo para seguir estudiando y celebraban mis logros, en especial a mi papá quien siempre me ha inculcado hacer bien las cosas y salir adelante frente a cualquier problema que se presente y a mi hermana Karla quien fue parte fundamental en esa última etapa.

A mis amigos, los cuales estuvieron presentes en todo momento cuando necesitaba subir los ánimos después de recibir una mala nota o celebrar el término de semestre, pero en especial al trío dinámico Maya, Maca y Ioan con quienes viví alegrías, rabias y entretenidas noches de estudio tratando de ser productivos.

Y por último, pero para nada menos importante, a don Raúl que junto a su infinita paciencia y calma compartió sus conocimientos conmigo, enseñándome lo que significaba pasar de la teoría a la práctica y ayudándome a solucionar todos los problemas que se me presentaban.

En resumen gracias a todos por acompañarme, los quiero mucho.

Carito

Índice General

Introducción	1
Capítulo I: Marco Teórico.	
1.1. Servicios Otorgados por las Instituciones Bancarias	5
1.2. Rol Bancario en los Procesos de Comercio Exterior	6
1.3. Financiamiento a las Pequeñas y Medianas Empresas que Operan en los Negocios Internacionales	8
1.3.1. Clasificación de Empresas	8
1.3.2. Pequeñas y Medianas Empresas	9
1.3.2.1. Características	9
1.3.2.2. Financiamiento en el Mercado Capital Chileno.....	11
1.3.3. Instrumentos de Financiamiento Disponibles para las Pequeñas y Medianas Empresas	13
1.3.3.1. Instituciones Gubernamentales	13
1.3.3.2. Instituciones Bancarias	17
Capítulo II: El Sistema Bancario y Banco CorpBanca.	
2.1. Sistema Bancario: Definición y Constitución	20
2.2. Banco CorpBanca	23
2.2.1. Reseña Histórica	23

2.2.2. Misión	26
2.2.3. Plan de Vuelo al Futuro, año 2011	26
2.2.4. Antecedentes Sociales y Administrativos	28
2.2.4.1. Directorio	28
2.2.4.2. Administración Superior	29
2.2.4.3. Filiales	30
2.2.5. Estructura Organizacional CorpBanca	33
2.2.6. Productos Ofrecidos	35
2.2.7. Servicios de Comercio Exterior.....	35
2.3. Departamento Customer Service y Funciones de la Autora	41
2.3.1. Organigrama del Departamento	42
2.3.2. Funciones de los Especialistas.....	44
2.3.3. Estructura Funcional Customer Service	46
2.3.4. Funciones Realizadas por la Autora durante su Práctica Profesional.....	48

Capítulo III: Análisis de la Empresa Servicios Industriales Ltda., sus mercados,
Productos y desarrollo.

3.1. Descripción de la Empresa.....	55
3.1.1. Reseña Histórica.....	55
3.1.2. Misión.....	56
3.1.3. Visión	58

3.1.4. Productos	58
3.2. Ventas de la Empresa.....	65
3.3. Comercio Exterior.....	68
3.3.1. Proveedores	68
3.3.2. Importaciones	71
3.3.2.1. Flujo de Importaciones.....	73

Capitulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado Versus Carta de Crédito.

4.1. Métodos a Utilizar.....	77
4.1.1. Operación Contado.....	77
4.1.2. Carta de Crédito a la Vista.....	78
4.2. Importaciones Seleccionadas.....	79
4.3. Información Bancaria.....	80
4.4. Operaciones Mediante Operación Contado (OP) y Carta de Crédito (CC).....	83
4.4.1. Milex.....	83
4.4.2. Spark.....	86
4.4.3. Howell	88
4.4.4. YDM.....	91
4.5. Resultados y Análisis.....	93

Capitulo V: Conclusión.....	99
Bibliografía	151
Anexos	
Anexo 1: Compromisos adoptados por Banco CorpBanca durante el Año 2008.....	110
Anexo 2: Listado de Bancos Corresponsales.....	112
Anexo 3: Ventas Netas período 2000-2008	119

Índice de Figuras

Figura N° 1: Estructura Organizacional CorpBanca.....	34
Figura N°2: Gerencia de Servicios Empresas	41
Figura N°3: Organigrama Departamento Customer Service & Swift.....	43
Figura N°4: Flujo de Comercio Exterior.....	47
Figura N°5: Ventas Netas	65
Figura N°6: Comparación Primer Semestre 2008-2009	66
Figura N°7: Ventas v/s Productos Importados.....	67
Figura N°8: Importaciones (%).....	67
Figura N°9: Importaciones Monto CIF.....	71
Figura N°10: Importaciones 2008-2009	72
Figura N°11: Pedidos Anuales	72
Figura N°12: Flujograma de Importaciones.....	75
Figura N°13: Líneas de tiempo, OP y CC.....	97
Figura N°14: Importaciones Monto CIF.....	101
Figura N°15: Órdenes Anuales Realizadas	101
Figura N°16; Monto y Cantidad de Órdenes Anuales	102

Índice de Tablas

Tabla N°1: Clasificación de Empresas.....	8
Tabla N°2: Participación de las regiones en el PIB, de acuerdo a la Primera Encuesta Anual de las Pequeñas y Medianas Empresas	10
Tabla N°3: Factores de riesgo en la Pequeña y Mediana Empresa.....	11
Tabla N°4: Productos ofrecidos por el banco	35
Tabla N°5: Misión Servicios Industriales Ltda.....	57
Tabla N°6: Operaciones y proveedores seleccionados	80
Tabla N°7: Parámetro de Costeo: Financiamiento BCI	81
Tabla N°8: Parámetro de Costeo: Financiamiento BCI.....	81
Tabla N°9: Parámetro de Costeo: Financiamiento CorpBanca.....	82
Tabla N°10: Parámetro de Costeo: Financiamiento CorpBanca.....	82
Tabla N°11: Cuadro Resumen de Costos Financieros Milex	93
Tabla N°12: Cuadro Resumen de Costos Financieros Spark.....	94
Tabla N°13: Cuadro Resumen de Costos Financieros Howell	95
Tabla N°14: Cuadro Resumen de Costos Financieros YDM.....	95
Tabla N°15: Comparación de tasas mensuales entre bancos	98

Siglas y Abreviaturas

ABIF	: Asociación de Bancos e Instituciones Financiera.
CC	: Carta de Crédito de Importación.
CE	: Cobranza Extranjera de Exportación.
COBEX	: Cobertura CORFO de Préstamos Bancarios a Exportadores.
CODELCO	: Corporación Nacional del Cobre.
COMEX	: Comercio Exterior.
CORFO	: Corporación de Fomento de la Producción.
FX	: Foreign Exchange.
INE	: Instituto Nacional de Estadísticas.
O/C	: Orden de Compra.
PAE	: Préstamo Anticipado de Exportación.
PI	: Proforma Invoice.
PYMES	: Pequeñas y Grandes Empresas.
SBIF	: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
SEIN	: Servicios Industriales Ltda.
SERCOTEC	: Servicio de Cooperación Técnica.

Introducción

Este informe está basado en la práctica profesional desarrollada durante el período enero-febrero del presente año en el Banco CorpBanca, como Especialista de Customer Service, cargo correspondiente al área de Comercio Exterior (COMEX), en la sucursal de Valparaíso, bajo la tutela del Especialista Customer Service, don Raúl Aguilera.

Banco CorpBanca, institución establecida en Chile desde mediados de 1871, posee una red de sucursales compuesta por 53 oficinas a lo largo del país, de las cuales 25 se encuentran en la región Metropolitana. En el ámbito Internacional, el banco cuenta con un total de 238 bancos corresponsales en los cinco continentes.

Entre las razones que motivaron la elección del lugar de práctica de la autora, destaca el interés de ella por el área de las transacciones internacionales y el peso profesional que representa el Banco CorpBanca como entidad financiera. Algunas responsabilidades que se encontraban asociadas al cargo desempeñado por la autora fueron las apertura de carta de crédito (a través del banco y a través de CorpTrade), apertura de crédito a terceros países, apertura de cobranza extranjera de importación, emisión y recepción de órdenes de pago, retorno de exportación de cartas de crédito y solicitud de crédito operación contado.

Gracias a los conocimientos adquiridos en la práctica, en lo que a las formas de pago de una compra-venta internacional se refiere, la autora decidió realizar una asesoría a la empresa Servicios Industriales Ltda. (SEIN), con el objetivo de determinar si la forma de pago vía Carta de Crédito de Importación (CC) presenta

mayor beneficio en relación al costo de importación, comparándola con el método actualmente utilizado por la Empresa, Operación Contado (OC).

Antes de exponer el análisis y comparación de ambas modalidades para tomar una decisión respecto al mejor método de pago, se desarrollará un marco teórico, el cual contiene información referente al financiamiento con el que cuentan las pequeñas y medianas empresas dedicadas al Comercio Internacional. Ésta incluirá el rol que tienen los bancos en los procesos de (COMEX), las diferencias que existen entre las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y las grandes empresas en relación a los diversos instrumentos de financiamiento ofrecido. También se presentará información sobre la institución bancaria donde la autora realizó su práctica, incluyendo su reseña histórica, estructura organizacional, productos que ofrece, descripción del departamento y funciones que realizó, entre otras. Para finalizar se presentará la empresa SEIN, destacando su historia, productos que ofrece, ventas y sistema de importación.

Objetivos Generales

Comparar dos métodos de pago, OC y CC para posteriormente determinar cual de éstas representa un menor costo financiero para la empresa SEIN, promoviendo de esta manera una mejora en su rentabilidad.

Objetivos Específicos

- Analizar la forma de pago con la que cuenta la empresa actualmente para realizar sus importaciones.
- Comparar ambos métodos de pago, considerando como factores de análisis las tasas de interés, comisiones, y costos de transferencia.
- Determinar cual de ambos métodos representa un menor costo para la empresa.

Metodología de Investigación.

Se seleccionarán cuatro operaciones de importación, ya realizadas por la empresa, las cuales serán utilizadas con el fin de comparar ambos métodos, Para realizar la simulación de utilización de CC se trabajará con los bancos CorpBanca y BCI, y para el otro caso, OC, se trabajará con Banco Estado y BCI, encargados de realizar las transferencias y los préstamos bancarios. Posterior a estas simulaciones, se tomarán los costos, los cuales serán analizados y comparados entre si. Finalmente se concluirá cuál representa un menor costo para la empresa SEIN.

Capitulo I

Marco Teórico

1.1. SERVICIOS OTORGADOS POR LAS INSTITUCIONES BANCARIAS

En Chile, todas las instituciones bancarias, salvo el Banco Central, rigen sus actividades bajo la Ley General de Bancos¹, la cual establece a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, su organización y sus atributos.

De acuerdo al Artículo 69 de la Ley antes mencionada², los bancos se encuentran autorizados a realizar las siguientes operaciones:

1. Recibir depósitos y celebrar contratos de cuenta corriente.
2. Emitir bonos o debentures³ sin garantía especial.
3. Hacer préstamos con o sin garantía.
4. Descontar letras de cambio, pagares y otros documentos que representen obligación de pago.
5. Emitir letras de crédito que correspondan a préstamos otorgados en virtud del Título XIII de la Ley General de Bancos. Las obligaciones del mutuario en estas operaciones se computaran para los efectos de los límites que establece el artículo 84, N 1 y 4.
6. Adquirir, ceder y transferir efectos de comercio, con sujeción a las normas que acude el Banco Central de conformidad a su Ley Orgánica.
7. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos.

¹ Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras-Chile. *Sistema Financiero de Chile*. 02 de Abril de 2009. [fecha de consulta: 27 de Octubre de 2009 a las 15:20 PM]. Disponible en : <<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=477>>

² Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. *Ley General de Bancos*, 16 de Abril de 2008. Título VIII: Operaciones de los Bancos [fecha de consulta: 27 de Octubre de 2009 a las 16:30 PM]. Disponible en: <<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/LeyNorma?indice=3.4&idContenido=551>>

³ Título de crédito similar a un bono emitido por una sociedad anónima con el objeto de captar recursos del público para financiar proyectos de inversión o para cubrir compromisos financieros.
Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras-Chile, Glosario. Disponible en: <<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra=D>>

8. Emitir Cartas de Crédito.
9. Emitir letras, órdenes de pago y giros contra sus propias oficinas o corresponsales.
10. Servir de agentes financieros de instituciones y empresas nacionales, extranjeras o internacionales, prestando asesorías financieras.

Nota: Los bancos podrán efectuar operaciones con productos derivados, tales como futuros⁴, opciones,⁵ swaps⁶, forwards⁷ u otros instrumentos o contratos derivados, conforme a las normas y limitaciones que establezca el Banco Central de Chile.

1.2. ROL BANCARIO EN LOS PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR

Los bancos son actores claves dentro del proceso de compra-venta internacional, debido a que se encuentran presente en gran parte del proceso otorgándole seguridad al cliente durante el mismo. A continuación analizaremos algunas de las funciones que cumplen estas entidades financieras:

⁴ Contrato similar a un forward, con la diferencia de que no se acuerda directamente entre dos partes sino que a través de una bolsa organizada, lo que obliga a que los contratos sean estandarizados. Fuente: Banca Fácil, Glosario. Disponible en: < <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.0&idCategoria=98&letra=F> >

⁵ Instrumento financiero derivado con el cual se transan derechos (y no obligaciones) de compra o venta sobre otros activos. Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras-Chile, Glosario. Disponible en: < <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra=O> >

⁶ Palabra procedente del inglés y significa cambio o permuta. Por este contrato dos empresas acuerdan que una de ellas se obliga a atener el pago de los intereses de una deuda con los de otra. Como sólo permutan los intereses no supone un cambio de la titularidad de la deuda. Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras-Chile, Glosario. Disponible en: < <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra=S> >

⁷ Contrato en el que se define un acuerdo entre dos partes, por el cual se comprometen a intercambiar una cierta cantidad de un activo en una fecha futura a un precio determinado. Fuente: Banca Fácil, Glosario. Disponible en: < <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.0&idCategoria=98&letra=F> >

1. Son el nexo entre importadores y exportadores al momento de realizar las transferencias de dinero, ofreciendo rapidez y seguridad para ambas partes.
2. Ofrecen diversos métodos de financiamiento, tanto para importadores como para exportadores, permitiendo la realización de sus proyectos, concretando así sus ideas de formar una empresa.
3. Actúa como fiscalizador, ya que los ejecutivos encargados deben verificar que todos los documentos entregados para el pago de una importación o exportación se encuentren debidamente rellenos para que el proceso sea lo mas expedito posible.
4. Cuenta con el servicio de compra-venta de divisas, tanto en el mercado formal como en el informal, como también contratos forwards, para que los clientes puedan realizar diversas transacciones; como el pago de sus importaciones o conversión de divisas recibidas de las exportaciones realizadas.

Generalmente se piensa que los bancos sólo son un recurso de financiamiento para las empresas, sin embargo también prestan servicios de apoyo hacia y para el cliente, creando un círculo de confianza en el área de los negocios internacionales, donde todo funciona bajo el sistema de buena fe, ya que no existe una entidad que regule que se cumpla lo pactado entre importador y exportador.

1.3. FINANCIAMIENTO A LAS MEDIANAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS QUE OPERAN EN LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES

1.3.1 Clasificación de Empresas

En Chile las empresas se encuentran clasificadas bajo 2 criterios, el primero hace relación a sus ventas anuales, determinado por el Ministerio de Economía⁸, y el segundo es de acuerdo al número de trabajadores con los que cuente la empresa, determinado por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO).

Esta clasificación permite clasificar a las empresas como micro, pequeña, mediana o gran empresa como se muestra en la tabla N°1:

Tabla N°1

CLASIFICACION	CRITERIOS	
	Ventas Anuales (UF)	Trabajadores
Micro	0 a 2.400	1 a 9
Pequeña	2.401 a 25.000	10 a 49
Mediana	25.001 a 50.000	50 a 199
Gran	50.001 y más	200 en adelante.

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del Ministerio de Economía y CORFO.

El presente informe hará hincapié en las pequeñas y medianas empresas, llamadas de aquí en adelante como PYMES, principalmente las que se dedican al área de COMEX, es decir, que exportan su producción o se dedican a importarla y venderla en el mercado nacional, abordando sus características y fuentes de financiamiento con los que cuentan. Se profundizará en este tipo de empresas debido a que se trabajará con la empresa

⁸ Servicio de Impuestos Internos, *Pequeñas y Medianas (PYMES)* [en línea], [fecha de consulta: 10 de Mayo de 2009 a las 16:30 PM]. Disponible en: <http://www.sii.cl/contribuyentes/empresas_por_tamano/pymes.htm>

SERVICIOS INDUSTRIALES LTDA (**SEIN**), la cual es clasificada como pequeña empresa, dedicada a la importación de productos de iluminación que permite un ahorro de energía.

1.3.2. Pequeñas y Medianas Empresas

1.3.2.1. Características

En Mayo del año pasado el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) publicó los resultados de la Encuesta Anual de las Pequeñas y Medianas Empresas realizada el año 2006, de la cual se desprenden los siguientes datos en relación a las PYMES:

- Existen 83.347 PYMES en el país, de las cuales un 86% son pequeñas y el 14% restante son medianas. Siendo el sector de Comercio por mayor y menor quien aporta el mayor número de empresas con un 43%.
- Las PYMES generan aproximadamente un 38% del empleo total del país.
- El capital fijo acumulado asciende a \$8.140.595 millones de pesos repartiéndose en 60% en las Pequeñas Empresas y 40% en las Medianas Empresas.
- Como se observa en la tabla N°2, del total de las PYMES encuestadas, la región de Valparaíso ocupa el tercer lugar de las ventas, 8,9%, situándose tras la región del Bío Bío (9,1%) y región Metropolitana (21,7%).

Tabla N°2

	Ventas PYMES	% Ocupados PYMES	PIBR 2006
I de Tarapacá, XV Arica y Parinacota	7,8	7,3	3,9
II de Antofagasta	7,0	6,2	7,2
III de Atacama	4,2	7,5	1,9
IV de Coquimbo	6,2	6,2	2,4
V de Valparaíso	8,9	9,1	9,0
VI de O'Higgins	5,6	6,2	4,1
VII de Maule	6,8	7,1	4,0
VIII del Bío Bío	9,1	9,5	10,4
IX de La Araucanía	6,4	7,1	2,6
X de Los Lagos y XIV de Los Ríos	8,1	7,5	4,9
XI Aysén	3,2	3,0	0,7
XII Magallanes y Antártica	5,0	5,0	1,7
Metropolitana de Santiago	21,7	18,3	47,0
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: INE, Primera Encuesta Anual de las Pequeñas y Medianas Empresas. Año 2006. PIBR: Banco Central Chile, Producto Interno Bruto por región a precios constantes, 2003-2006. Cuadro 4.1. La participación de las Regiones en el PIB se refiere al PIB Regionalizado.

Respecto a las características del desarrollo empresarial de las PYMES se destacan⁹:

- 1) La mayoría de las empresas están constituidas por núcleos familiares lo que dificulta una gestión orientada hacia el desarrollo de competencias internas en la empresa.
- 2) Ausencia de un número significativo de profesionales en la gestión las hace menos competitivas en términos externos globales.
- 3) Una gestión financiera-administrativa, desarrollada más por cultura empresarial que por elementos técnicos, explican algunos casos los resultados adversos.
- 4) Ausencia, en gran parte de los casos, de una visión estratégica que considere el crecimiento y desarrollo de la empresa.

⁹ Esparza, Patricia, *Las pequeñas y medianas empresas y su financiamiento en el mercado de capitales chilenos*. Revista Oikos [en línea]. Edición N°16 (ISSN: 0717-327X) Pág. 9. [fecha de consulta: 15 de Mayo de 2009 a las 12:00 PM]. Disponible en: <http://www.edicionesucsh.cl/oikos/oikos16/16_03.pdf>

- 5) Cuentan con una focalización de corto plazo para facilitar la supervivencia, lo cual limita el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Los elementos antes mencionados han dado lugar a que la banca formal les de una clasificación crediticia de “no sujetos a crédito”, representando para ellos una fuente de riesgo, tema que se abordará en el siguiente punto.

1.3.2.2 Financiamiento en el Mercado Capital Chileno

Para otorgar un crédito a las empresas, el sector bancario realiza un análisis de las mismas, comenzando con una evaluación del sujeto del crédito y finalizando con un análisis del riesgo de financiamiento, bajo un modelo de gestión de riesgo propio de cada banco.

En la tabla N°3 se presentan algunos factores de riesgo en la PYMES:

Tabla N°3:

Factores Generadores de Riesgo	Parámetros Claves	Características Diferenciales de la PYMES
<p>Riesgo Cíclico: Sensibilidad al ciclo económico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correlación entre el retorno de la empresa y el retorno de mercado (beta). • Sensibilidad de las ventas a las fluctuaciones de la economía (elasticidad de ventas a PIB). • Sensibilidad del empleo a las fluctuaciones de la economía (elasticidad empleo a PIB). • Sensibilidad de la solvencia a las fluctuaciones de la economía (elasticidad quiebras a PIB). 	<ul style="list-style-type: none"> • Dado que las PYMES son más intensiva en mano de obra y existe indivisibilidad en la unidad laboral, la elasticidad empleo a PIB de esta categoría de empresa será mayor. • Dado el bajo grado de capitalizaciones de las PYMES y las restricciones que algunas enfrentan en el acceso al crédito, su elasticidad quiebras a PIB será mayor. <p style="text-align: center;">Las PYMES poseen un mayor riesgo ante fluctuaciones cíclicas de la economía.</p>

<p>Riesgo Financiero: Capacidad de pago oportuno de la deuda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leverage. • Estructura de plazos de la deuda. • Calce de monedas entre pasivos y activos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La deuda de las PYMES está fuertemente concentrada en el corto plazo. Esto puede generar un riesgo de refinanciamiento (liquidez). • El limitado acceso a financiar en moneda extranjera puede generar un mayor riesgo de calce de monedas para las PYMES que operen en el sector transable. <p>Las PYMES poseen un mayor riesgo financiero.</p>
<p>Riesgo asociado a la Gestión: Fluctuaciones en el margen neto de la empresa debido al desempeño de la administración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reputación del controlador. • Calidad técnica de la administración. • Historia de la empresa. • Calidad de los sistemas de control de gestión. • Calidad de los sistemas de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de las empresas nuevas carecen de historia, lo que se agrava en el caso de industrias nacientes. • La calidad de los sistemas de información y de gestión tiende a ser menor que en las grandes empresas. <p>Las PYMES poseen un mayor riesgo de gestión.</p>
<p>Riesgos propios del Mercado: (Riesgos no Diversificables)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Historia de la industria. • Velocidad del cambio tecnológico. • Características competitivas de la industria (organización industrial). 	<ul style="list-style-type: none"> • Muchas PYMES nuevas, especialmente aquellas de la nueva economía, carecen de historia y enfrentan medios extremadamente dinámicos. <p>Este subgrupo de las PYMES presentan un mayor riesgo de mercado</p>
<p>Riesgo Soberano: Riesgos asociados a la regulación y al entorno jurídico-político.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad de la regulación sectorial. • Objetividad de la regulación sectorial. • Resguardo del derecho de propiedad. • Estabilidad institucional del país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las PYMES generalmente tienen una menor capacidad de presión política (lobby). <p>Las PYMES son más sensibles al riesgo soberano.</p>

Fuente: Departamento de Análisis de Riesgo. Casa Matriz Banco del Desarrollo, 2003.

Con todo lo anterior, queda claro que para la banca, las PYMES significan un riesgo mayor que las grandes empresas, lo cual se ve reflejado en los montos que se le otorgan, los altos *Spreads* sobre el costo de fondo y las garantías solicitadas.

1.3.3. Instrumentos de Financiamiento Disponibles para las Pequeñas y Medianas Empresas

En Chile, se destaca la existencia de una oferta de servicios bancarios tanto pública como privada, especializada para atender las necesidades del sector de las PYMES.

A continuación se presentan los distintos tipos de financiamiento que prestan las entidades antes mencionada.

1.3.3.1. Instituciones Gubernamentales¹⁰

a) Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)

Tiene por finalidad dar apoyo a las empresas chilenas para que estén en condiciones de competir en los mercados actuales, ofreciendo créditos y subsidios a los cuales las empresas deben concursar. Esta institución ofrece diversos servicios:

- Capital de Riesgo CORFO para PYMES Innovadoras:

Financiamiento para la creación o expansión de empresas con proyectos innovadores que tengan un alto potencial de crecimiento. A él pueden acceder empresas

¹⁰ Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., *Directorio de Instrumentos de Financiamiento y Fuentes de Información disponibles para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Chile*, Octubre 2008. [fecha de consulta 15 de Mayo de 2009 a las 16:10 PM]. Capítulo I: Instrumentos de Financiamiento disponibles para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Chile [en línea]. Pág. 8. Disponible en: <<http://www.abif.cl/admin/uploads/fckeditor/Documento%20Pyme%20Fuentes%20de%20Informacion.pdf>>

de cualquier sector económico, constituidas como sociedades anónimas con un patrimonio máximo de UF 100.000. Este crédito financia iniciativas innovadoras y en desarrollo o expansión; el monto dependerá de las características y necesidades del proyecto.

- Crédito CORFO Inversión:

Crédito que busca proveer financiamiento de largo plazo para que las pequeñas y medianas empresas puedan llevar adelante sus proyectos de inversión. Financia inversiones incluyendo la modalidad de leasing y eventualmente puede financiar capital de trabajo asociado a dichas inversiones, con un máximo del 30% de la operación. También puede refinanciar créditos, siempre que éstos hayan sido destinados originalmente a financiar inversiones.

- Crédito CORFO Microempresas:

Crédito que financia inversiones y capital de trabajo de micro y pequeños empresarios. Se otorga a través de instituciones financieras no bancarias con recursos de CORFO.

- Cobertura CORFO de Préstamos Bancarios a Exportadores (COBEX):

Cobertura o garantía de CORFO que apoya a empresas exportadoras privadas (personas jurídicas o naturales), facilitando el financiamiento bancario a los exportadores. CORFO entrega la cobertura por el riesgo de no pago de los préstamos que los bancos otorguen a las empresas exportadoras chilenas medianas y pequeñas. La cobertura alcanza al 50% del saldo de capital insoluto de los préstamos a exportadores elegibles.

- Crédito CORFO Exportación, Financiamiento al Exportador Chileno:

Crédito de mediano y largo plazo que permite a las empresas exportadoras chilenas financiar sus requerimientos de insumos e inversiones para la fabricación de bienes y servicios a exportar, así como gastos de comercialización en el exterior. También financia préstamos a exportadores de pre y post embarque. Es otorgado por bancos comerciales con recursos de CORFO.

- Crédito CORFO Exportación: Financiamiento al Comprador Extranjero:

Crédito que permite al exportador chileno ofrecer a su comprador en el extranjero, financiamiento de largo plazo, para la adquisición de los bienes o servicios exportados. El financiamiento es provisto por CORFO y se otorga a través de entidades financieras en los países de destino con las cuales la institución tiene convenio.

- Crédito CORFO Multisectorial:

Crédito de largo plazo o leasing bancario, el cual permite a las empresas realizar las inversiones requeridas para el desarrollo de sus actividades. El financiamiento es otorgado por bancos comerciales con recursos de CORFO.

Existe otra línea de financiamiento que por tratarse de fuentes sectoriales y específicos no se detallan en este informe.

b) Servicios de Cooperación Técnica para Empresas de Menos Tamaño

El Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), se preocupa de que las PYMES accedan a los mercados, generen valor agregado en sus productos con tecnología y

diseño, y se incorporen al mundo del conocimiento para ser más competitivas. Dentro de los servicios que ofrece se encuentran:

- Servicio Capital Semilla Emprendimiento:

Fondo concursable, no reembolsable, destinado al desarrollo de nuevos mercados y/o a la consolidación en los actuales mercados, fortaleciendo la innovación de productos, servicios y/o procesos de empresas de menor tamaño, orientándose así al crecimiento y/o consolidación de estas empresas. A este servicio pueden postular tanto emprendedores/as y/o empresarios/as con iniciación de actividades, con ventas anuales neta de hasta 10.000 UF y una antigüedad igual o inferior a 12 meses.

- Implementación de Planes de Negocios

Apoya la fase inicial de operación de nuevos emprendimientos mediante apoyo especializado de gestión y administración.

c) Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (FOGAPE)

Fondo estatal destinado a garantizar un determinado porcentaje del capital de los créditos, operaciones de leasing y otros mecanismos de financiamiento que las instituciones financieras, tanto públicas como privadas, otorguen a Micro/Pequeños Empresarios, Exportadores y Organizaciones de Pequeños empresarios elegibles, que no cuentan con garantías o que estas sean insuficientes, para presentar a las Instituciones Financieras en la solicitud de sus financiamientos. Ofreciendo a las medianas empresas un monto de financiamiento de hasta 15.000 UF con una tasa máxima de cobertura de un 50%.

1.3.3.2. Instituciones Bancarias

Actualmente gran parte de las instituciones bancarias cuentan con divisiones especializadas para las PYMES, ofreciéndoles cuentas corrientes en moneda nacional y extranjera, líneas de crédito, inversiones, seguros, financiamientos, etc.

Dentro del área de financiamiento que les ofrecen, existen financiamientos de corto plazo (créditos, factoring, tarjetas de crédito), de mediano y largo plazo (boletas de garantía, créditos en cuotas, CORFO, FOGAPE e hipotecario, leasing y financiamiento de comercio exterior). Los financiamientos otorgados a COMEX se dividen según la finalidad:

a) Financiamiento para Exportadores

- Préstamo Anticipado de Exportación (PAE) en moneda extranjera, pesos, UF o con cobertura de riesgo CORFO.
- Pago anticipado de Cartas de Crédito.
- Compra descuento de documentos de exportación.

b) Financiamiento para Importación

- Carta de Crédito (CC).
- Pago Contado al Exterior.
- Compra Documentos de Importación (Forfaiting).
- Línea de Crédito Comexpress.
- Carta de Crédito.
- Financiamiento Cobranzas de Importación.

- Financiamiento de Operaciones Contado.

Si bien ambas instituciones ofrecen financiamiento tanto a importadores como a exportadores, existe una diferencia entre ambas. Las instituciones gubernamentales tienen como objetivo que los productos chilenos sean conocidos en el mundo, que se abran a mercados internacionales, razón por la cual fomentan a las PYMES dedicadas a la exportación, otorgándoles subsidios y créditos con bajas tasas. En cambio las empresas importadoras sólo cuentan con ayuda de instituciones bancarias, las cuales prestan su financiamiento recibiendo una tasa de interés por parte de sus clientes y no ofreciendo subsidios a sus proyectos, como sucede en el caso de las empresas exportadoras.

Capitulo II

El Sistema Bancario y Banco CorpBanca.

2.1. SISTEMA BANCARIO: DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN

De acuerdo a la definición obtenida de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile (SBIF), el sistema bancario se define como: “el conjunto de entidades bancarias que se rigen por las mismas disposiciones legales, se encuentran autorizadas para realizar las mismas operaciones y están sujetas a la supervisión de una misma autoridad fiscalizadora”.

En Chile, todos los bancos (salvo el Banco Central de Chile) se encuentran bajo la supervisión de SBIF, y se rigen por el D.F.L. N° 3, de 26 de noviembre de 1997 que fijó el texto refundido de la Ley General de Bancos, así como por las normas dictadas por este organismo, recogidas a través de su Recopilación Actualizada de Normas.

En la actualidad existen 25 bancos (20 establecidos en el país y 5 sucursales de bancos extranjeros) operando a lo largo del país¹¹. Estos se clasifican de la siguiente manera:

- a) Bancos establecidos en Chile: en esta categoría se encuentran las siguientes instituciones:
1. Banco de Chile.
 2. Banco Internacional.
 3. Scotiabank Chile.
 4. Banco de Crédito e Inversiones.

¹¹ Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, *Sistema Financiero de Chile* [en línea], [fecha de consulta: 02 de Noviembre de 2009 a las 12:52 PM]. Disponible en: <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=477>

5. Banco CorpBanca.
 6. Banco Bice.
 7. HSBC Bank (Chile).
 8. Banco Santander-Chile (Opera también con la marca Banefe).
 9. Banco Itaú Chile.
 10. The Royal Bank of Scotland (Chile).
 11. Banco Security.
 12. Banco Falabella.
 13. Deutsche Bank (Chile).
 14. Banco Ripley.
 15. Rabobank Chile (ex Hns Banco).
 16. Banco Monex.
 17. Banco Penta.
 18. Banco Paris.
 19. Banco Bilbao Vizcay A Argentaria, Chile (BBVA, opera también con la marca BBVA Express).
- b) Banco estatal: sólo el Banco del Estado de Chile se encuentra clasificado de esta manera.
- c) Sucursales de Bancos Extranjeros:
1. Banco do Brasil S.A.
 2. JP Morgan Chase Bank N.A.
 3. Banco de la Nación Argentina.

4. The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd.
5. DnB Nor Bank Asa.

Desde 1997, año en que se reabrió el acceso de nuevos bancos al sistema gracias a la reforma a la Ley General de Bancos, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras han otorgado el permiso de existencia a 7 bancos, con la finalidad de fortalecer la competencia en el mercado nacional; estos son:

- Deutsche Bank.
- Banco HNS (ahora Rabobank Chile).
- Banco Ripley.
- Banco Monex.
- Banco Conosur. (ahora BCI)
- Banco Penta.
- Banco París (última autorización realizada en agosto de 2004).

Todos los bancos se encuentran agrupados en la asociación gremial llamada Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G. (ABIF), fundada el 4 de Octubre de 1945, la cual actualmente está conformada por 24 bancos y 11 oficinas de representación de bancos extranjeros¹².

En los primeros meses del año (enero-febrero) la banca chilena obtuvo ganancias del orden de los \$144.897 millones. El banco Santander Chile, fue la entidad que mayores

¹² Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., [en línea], [fecha de consulta: 25 de Noviembre de 2009 a las 10:30 AM]. Disponible en: <<http://www.abif.cl/asociacion.php>>

ganancias obtuvo en este período, seguido por Banco de Chile, Banco de Crédito e Inversiones (BCI) y CorpBanca.¹³

En relación a la participación de mercado, a Febrero del presente año, las cinco principales financieras mantienen el 60,6%, éstas son: Banco Santander (20,7%), Banco de Chile (19,3%), Banco BCI (13,2%), Banco BBVA (7,4%) y Banco Corpbanca (7,0%)¹⁴. Lo anterior deriva en un mercado altamente competitivo.

El presente informe se centrará en el banco CorpBanca debido a que la autora realizó su práctica laboral en sus dependencias.

2.2. BANCO CORPBANCA¹⁵

2.2.1. Reseña Histórica

A mediados de 1871, un grupo de vecinos de Concepción encabezados por don Aníbal Pinto, quien más tarde sería Presidente de la República, reduce a escritura pública los Estatutos del Banco de Concepción. El 6 de Octubre de ese año el Banco inicia sus operaciones, las que se mantienen en forma continuada hasta el día de hoy, constituyéndose, de este modo, en el Banco más antiguo del país. En 1971 el Banco

¹³ No especificado, *Sistema bancario chileno suma utilidades por \$144.897 millones entre enero y febrero* [en línea]. *El Mercurio Online*, 30 de Marzo de 2009 (En sección: Economía y Negocios). [fecha de consulta: 17 de Mayo de 2009 a las 18:45 PM]. Disponible en: <<http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=61424>>

¹⁴ Pipino, Álvaro.; Raddatz, Camila., *Resultados Bancos Febrero 2009 (2 de Abril, 2009)* [en línea]. Participaciones de Mercado, Pág. 4. [fecha de consulta 3 de Abril de 2009 a las 10:28 AM]. Disponible en: <<http://www.imtrust.cl/documentos/2009-02%20Informe%20Sistema%20Bancario.pdf>>

¹⁵ Banco Corpbanca, *Memoria y Balance Anual 2008* [en línea], [fecha de consulta 15 de Junio de 2009 a las 17:32]. Disponible en:<http://www.corpbanca.cl/storage/memoria_corpbanca_2008.pdf>

sufre un cambio importante tanto en su propiedad como en su estructura, a causa de un proceso de estatización de la banca privada, pasa a ser controlado por CORFO. Ese mismo año, el Banco de Concepción adquiere el Banco Francés e Italiano en Chile, lo que lleva su presencia hasta Santiago. Luego, en 1972, adquiere el Banco de Chillán y, en 1975, el de Valdivia. En Noviembre de 1975, CORFO vende las acciones a empresarios privados, que se hacen cargo del Banco en 1976. En 1980, y como consecuencia de su crecimiento, el Banco de Concepción se define como un banco nacional, cambiando su razón social a Banco Concepción y traslada la Gerencia General desde Concepción a Santiago. En 1986 el Banco es adquirido por la Sociedad Nacional de Minería (SONAMI). Desde dicha adquisición, el Banco toma un interés especial por el financiamiento de la pequeña y mediana minería, aumenta su capital y vende su cartera riesgosa al Banco Central.

A fines de 1995, SONAMI vendió un porcentaje mayoritario del Banco a un grupo de inversionistas liderados por don Álvaro Saieh B., a través del holding INFISA (hoy Corp. Group). Desde su adquisición, los controladores del Banco definieron una estrategia de crecimiento, reposicionamiento y reestructuración de las operaciones para situar a éste dentro de los actores relevantes del sistema financiero nacional. Como parte de la estrategia de crecimiento que permitiera rentabilizar las operaciones del Banco redefinieron como mercados objetivos el prestar servicios financieros a las personas, a través del desarrollo de productos para el segmento medio de la población y a las pequeñas y medianas empresas. Durante el primer trimestre de 1997, los accionistas del

Banco Concepción llegaron a un acuerdo con el Banco Central de Chile con el objeto de extinguir la deuda subordinada que existía desde comienzos de los años 80.

En ese mismo año, como parte de una estrategia de reposicionamiento del Banco, cambiaron su nombre por el de CORPBANCA. En el año 1998, el Banco adquirió la cartera de préstamos de Corfinsa, que correspondía a la división de consumo del Banco Sudamericano, y posteriormente la Financiera Condell, las cuales conforman hoy Bancondell, comenzando su participación en el segmento de ingresos medios-bajos de la población.

En noviembre de 2002 CorpBanca realiza una emisión de acciones en el mercado local por un total de 250 millones de dólares, la que fue colocada conforme a las normas de las Sociedades Emergentes, convirtiéndose así en el primer emisor en transar títulos en ese mercado.

Posteriormente, en noviembre de 2004, CorpBanca da un nuevo y significativo paso en su proceso de internacionalización al completar el proceso de registro “listing”, que actualmente le permite transar sus American Depositary Receipts¹⁶ (ADR’s) en la Bolsa de Comercio de Nueva York. De esta forma se culmina con una etapa iniciada en noviembre de 2003, época en la cual las acciones del Banco comenzaron a ser transadas en los Estados Unidos de América. Lo anterior implicó una ostensible mejora en la liquidez de la acción de CorpBanca. Paralelamente, se comienza a cumplir con una serie de requerimientos de información, que se traducen en una mayor transparencia, así como

¹⁶ American Depositary Receipts: Certificados negociables emitidos por un banco de los Estados Unidos de América, que representan propiedad del tenedor de dichos certificados, sobre acciones emitidas por sociedades inscritas en otros países, pero que son transados en las bolsas estadounidenses. Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras-Chile, Glosario. Disponible en: <<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0>>

en el cumplimiento de estándares internacionales de contabilidad y gobiernos corporativos.

2.2.2. Misión

CorpBanca, a través de todos sus años de servicios, ha querido ser un actor relevante en el mercado financiero, ofreciendo a sus clientes, personas y empresas, una variedad de productos y servicios competitivos, generados por un equipo humano altamente motivado y comprometido con los más altos estándares de excelencia y eficiencia en la gestión, entregando niveles superiores de rentabilidad a sus accionistas.

2.2.3. Plan de Vuelo al Futuro, año 2011

En el mes de mayo de 2008, el Banco dio inicio a un proyecto cuyo fin es posicionarlo como un referente en el mercado a lo que Calidad de Servicio y Compromiso se refiere. Su objetivo es que, las personas y las empresas, distingan a CorpBanca como un ejemplo gracias a sus modelos de atención a los clientes.

Para llevar a cabo este gran cambio, se han estructurado los denominados 3 ejes transformacionales: Frente *Calidad*, Frente *Talento* y Frente *Cultura*. Estos ejes son claves en la transformación del Banco. Sin ellos, el Banco no podrá dar el salto cualitativo que quiere dar. La construcción del mejor banco no es sólo un asunto de inversión, sino que también requiere de factores cualitativos que son los que, en

definitiva, marcan la diferencia y los que explican el desarrollo de empresas que hoy son referentes a nivel mundial en todas las industrias.

a) Frente Calidad

Durante el año 2008, con el objetivo de responderles a sus clientes cuando algo falla, CorpBanca decidió adoptar ocho compromisos¹⁷, los cuales permiten valorizar los costos de una falla en la Calidad de Servicio, es decir, hacer tangible este concepto e impulsar a la organización a mejorar su forma de ofrecer los servicios.

b) Frente Talento

La permanente búsqueda de mejoras se basa en que el cuidado del capital humano contiene gestión de talentos y de líderes dentro de los propios colaboradores de CorpBanca, fomentando y potenciando su desarrollo y capacitación.

Para complementar estas labores, CorpBanca creó el Centro de Desarrollo y Liderazgo, cuyo objetivo es integrar, ordenar, y agrupar las diferentes iniciativas de capacitación en el Banco, de manera de disponer y fomentar un desarrollo integrado de nuestros colaboradores. La preparación de los colaboradores está orientada a aspectos corporativos, calidad de servicio, desarrollo del capital humano, idiomas, productos, procesos, riesgo, sistemas y herramientas tecnológicas, otros.

c) Frente Cultura

El proyecto requiere un cambio cultural en la organización, efectuando un cambio significativo en el comportamiento organizacional. Esta es una tarea compleja e implica que los integrantes de CorpBanca se involucren al máximo: cambiando sus propias

¹⁷ Anexo 1: Compromisos adoptados por CorpBanca durante el 2008.

conductas, produciendo un cambio general en el Banco, generando cambios en las áreas; transformando las formas de trabajo y cumpliendo con las metas establecidas como institución.

Un aspecto esencial que merece mención especial fue la redefinición de los Valores de CorpBanca. Considerando que los valores de una empresa definen y orientan cómo la organización y sus colaboradores se comportarán en su actividad interna, ante los clientes, y como parte de la sociedad.

El proyecto Vuelo al Futuro requiere nuevas conductas, cambios que representarán la experiencia práctica del día a día y un referente de cómo serán los comportamientos, cómo será la forma de dirigirse a los clientes, a los proveedores y a la sociedad en general. Estos Valores serán el motor que dé dirección y que inspire el cambio cultural que el proyecto Vuelo al Futuro demanda.

2.2.4. Antecedentes Sociales y Administrativos

2.2.4.1. Directorio

Está conformado por once miembros titulares y un suplente, cuya individualización es la siguiente:

Presidente	: Carlos Abumohor Touma.
Primer Vicepresidente	: Álvaro Saieh Bendeck.
Segundo Vicepresidente	: Jorge Andrés Saieh Guzmán.
Directores	: Fernando Aguad Dagach.

: Julio Barriga Silva.
: Ignacio González Martínez.
: Carlos Massad Abud.
: Francisco Rosende Ramírez.
: Jorge Selume Zaror.
: Hernán Somerville Senn.
: Aturo Valenzuela Bowie.
Director Suplente : Juan Rafael Gutiérrez Ávila.

El directorio realiza sesiones mensuales en donde se encargan de realizar el seguimiento de los resultados del Banco, los comparan con la industria financiera y determinan los lineamientos generales que debe seguir la institución. Adicionalmente, este grupo de personas, determina las principales conductas a seguir en términos de Gobierno Corporativo.

2.2.4.2. Administración Superior

Esta administración gestiona las operaciones bancarias, financieras y administrativas, procura el logro de los objetivos fijados por el directorio y reporta resultados a éste.

Se encuentra conformado de la siguiente manera:

Gerente General : Mario Chamorro Carrizo
Gerente División Comercial Personal : Cristóbal Prado Fernández.

Gerente División Grandes Empresas y Corp.	: Christian Schiessler García.
Gerente División Empresas	: Oscar Cerda Urrutia.
Gerente División Finanzas	: Pedro Silva Irarrázabal.
Gerente División Servicios Legales	: Cristián Canales Palacios.
Gerente División CorpCapital	: Patricio Leighton Zambelli.
Gerente División Informática	: Armando Ariño Joiro.
Gerente División Desarrollo Organizacional	: Christian Gilchrist Correa.
Gerente División Riesgo Crédito Empresas	: Fernando Valdivieso Larraín.
Gerente División Riesgo Crédito Comercial	: Luis Morales Fernández.
Gerente División Riesgos.	: Julio Henríquez Banto.
Gerente División Operaciones	: Guido Silva Escobar.
Gerente División Contraloría	: José Manuel Mena.
Gerente Área Marketing	: Jorge Gómez Alemparte.
Gerente División Planificación y Control de Gestión	: Julio Henríquez Balto.

2.2.4.3. Filiales

- a) Corp. Capital Corredores de Bolsa S.A.: Esta sociedad es miembro de la Bolsa de Comercio de Santiago y está registrada en la Superintendencia de Valores y Seguros como corredor de bolsa. Tiene por objeto intermediar valores por cuenta de terceros, así como administrar cartera de inversiones de renta fija e intermediar en el mercado de compra y venta de moneda extranjera.

El directorio está constituido de la siguiente manera:

Presidente : Patricio Leighton Zambelli.

Director : Mario Chamorro Carrizo.

Director : Cristián Canales Palacios.

Director : Héctor Valdés Ruiz.

Gerente General : Cristián Donoso Larraín.

- b) Corp. Capital Legal S.A.: Esta filial está enfocada en forma exclusiva a proporcionar servicios jurídicos requeridos por CorpBanca, sus filiales y sus clientes.

El directorio está constituido de la siguiente manera:

Presidente : Miguel Ángel Poduje Sapiain.

Director : Julio Barriga Silva.

Director : Mario Chamorro Carrizo.

Director : Cristián Canales Palacios.

Gerente General : Jaime Córdova Fernández.

- c) Corp. Corredores de Seguros S.A.: En conformidad con la estrategia de CorpBanca de expandir el ámbito de los servicios financieros que ofrece, CorpBanca Corredores de Seguros S.A. cuenta con una completa línea de productos de seguros. Muchos de estos productos complementan los diversos servicios bancarios y de préstamos que proporciona el Banco, tales como seguro

de desempleo en conexión con préstamos personales y seguros en conexión con los préstamos hipotecarios. Corpbanca Corredores de Seguros S.A. también proporciona seguros no relacionados con créditos a clientes existentes y al público en general.

El directorio está constituido de la siguiente manera:

Presidente : Pablo de la Cerda Merino.
Director : Cristóbal Prado Fernández.
Director : Alberto Selman Hasbun.
Director : Guido Silva Escobar.
Gerente General : Roberto Vergara Kyling.

d) Corp. Capital Asesorías Financieras S.A.: Provee de una amplia gama de servicios de asesoría financiera a una variedad de sociedades e instituciones, incluyendo la realización de estudios, reestructuraciones de deudas, fusiones y adquisiciones, privatizaciones y valorizaciones de sociedades.

El directorio está constituido de la siguiente manera:

Presidente : Patricio Leighton Zambelli.
Director : Héctor Valdés Ruiz.
Director : Claudio Chamorro Carrizo.
Gerente General : Roberto Baraona Undurraga.

- e) Corp. Capital Administradora General de Fondos S.A.: Esta filial complementa los servicios ofrecidos a los clientes de CorpBanca y su función consiste en administrar los activos de fondos para sus clientes en instrumentos de renta fija y variable tanto en los mercados internos como externos.

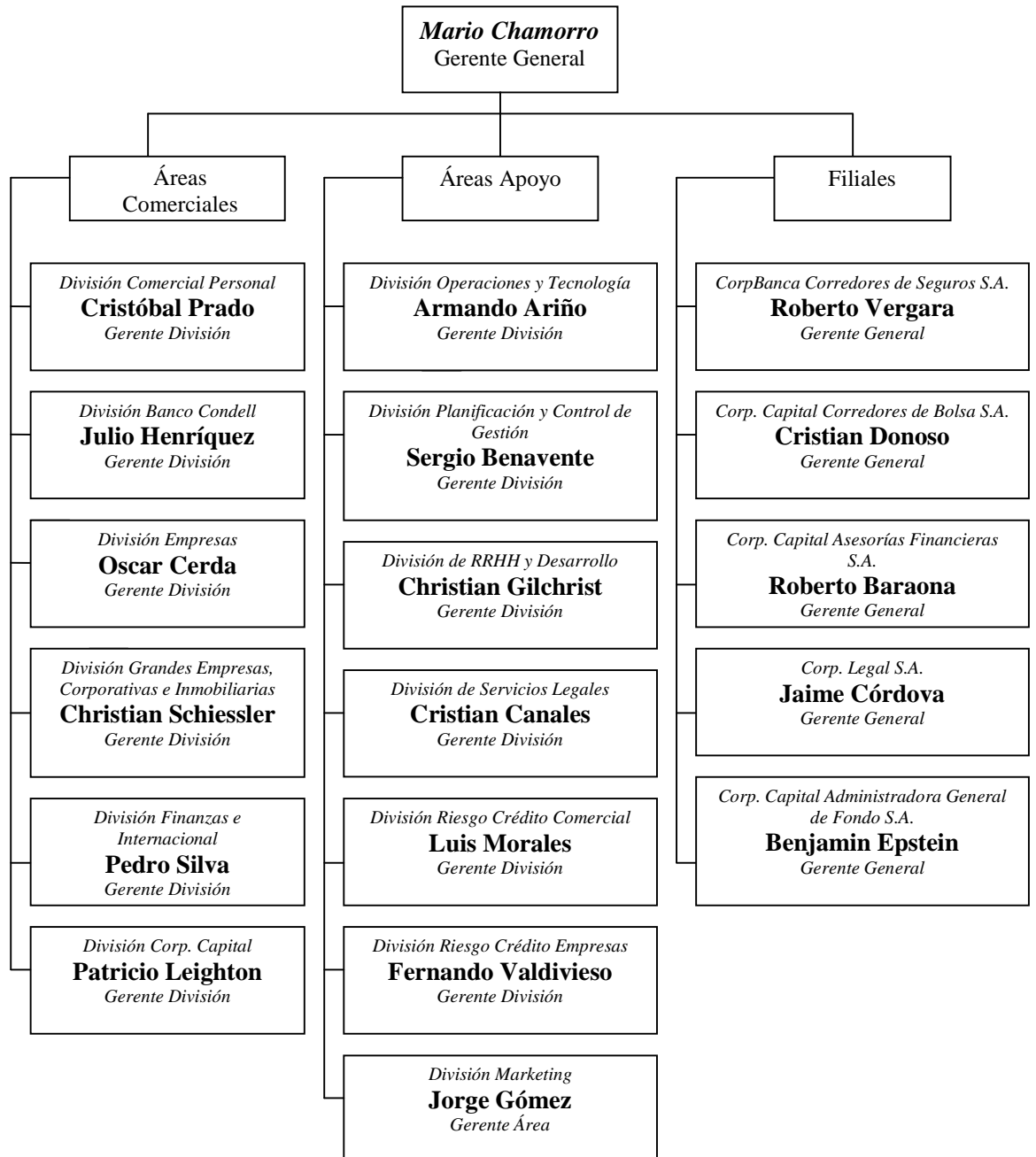
El directorio está constituido de la siguiente manera:

Presidente	: Pablo de la Cerda Merino.
Director	: Guido Silva Escobar.
Director	: Jorge Franetovic Yob.
Director	: Claudio Chamorro Carrizo.
Director	: Armando Ariño Joiro.
Gerente General	: Benjamín Epstein Numhauser.

2.2.5. Estructura Organizacional CorpBanca

La estructura organizacional del Banco se encuentra encabezada por un Directorio que entrega las pautas y lineamientos de acción a la organización por medio del Gerente General. Ésta se presenta en la figura N°1:

Figura N°1



2.2.6. Productos Ofrecidos

Banco CorpBanca ofrece diversos productos a sus clientes según la clasificación de los mismos. Existen tres divisiones dentro de la empresa (mostradas en la tabla N°4) para encasillar los productos; portal personas, portal de inversiones y portal de empresas; la figura a continuación presenta los productos de cada división:

Tabla N°4

Portal Personas	Portal Inversiones	Portal Empresas
Cuenta Corriente	Depósitos a Plazo	Cuenta Corriente
Tarjetas de Crédito	Pactos	Pagos y Otros Servicios
Créditos de Consumo	Libreta de Ahorro	Financiamiento
Créditos Hipotecarios	Corredores de Bolsa	Operaciones Especiales
Fondos Mutuos	Fondos Mutuos	Factoring
Seguros		Leasing
Pagos de Convenios		Seguros
		Tarjetas de Crédito
		Productos Derivados
		Comercio Exterior

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de página Web de Banco CorpBanca.

Debido al área de interés de este informe, en el siguiente punto se detallarán todos los productos y servicios ofrecidos en el área de Comercio Exterior.

2.2.7. Servicios de Comercio Exterior

a) Exportación

Dentro de la gran variedad de servicios que entrega Corpbanca a sus clientes, esta ofrece 4 tipos de asistencias para el sector de las exportaciones, con la finalidad de

agilizar, asegurar y facilitar el retorno del financiamiento para quienes realizan este tipo de negocios al exterior:

- **Cobranzas Documentarias de Exportación:** Orden dada por el exportador a su banco de cobrar al importador un monto determinado contra la entrega de documentos. En esta operación, el pago puede efectuarse a la vista o aceptando una letra de cambio.
- **Descuento de Cartas de Crédito de Exportación y Cobranzas Avaladas de Exportación:** Este producto ofrece liquidez a los exportadores basados en ventas efectuadas al exterior. Es decir, los exportadores que otorgan crédito proveedor a sus compradores a través de una carta de crédito confirmada o bien mediante una cobranza bancaria avalada por el banco corresponsal y reembolsable vía Convenio de Pagos y Créditos Recíprocos¹⁸ (CCR); tienen la posibilidad de obtener retornos a la vista. Lo anterior permite otorgar crédito a los compradores en el exterior y desligarse de tener que esperar al vencimiento de la operación para cobrar.

En el caso de la cobranza, permite desprenderse del riesgo del banco extranjero, al ser CorpBanca quien asume el riesgo.

¹⁸ Convenio suscrito por doce Bancos Centrales, a través del cual se cursan y compensan entre ellos, durante períodos de cuatro meses, pagos derivados del comercio de los países miembros, de bienes originarios y de servicios efectuados por personas residentes (comprendidos en acuerdos que celebren pares o grupos de Bancos Centrales), de modo que al final de cada cuatrimestre (período de compensación) sólo se transfiere o recibe, según resulte deficitario o superavitario, el saldo global del Banco Central de cada país con el resto. Fuente: Asociación Latinoamérica de Integración, Secretaría General. *Convenio de Pagos y Créditos Recíprocos - Cuaderno N° 6* [en línea]. [fecha de consulta: 2 de Noviembre de 2009 a las 23:57 PM]. Disponible en: <http://www.aladi.org/nsfaladi/cuaderno.nsf/vcuadernosweb/Convenio%20de%20Pagos%20y%20Cr%C3%A9ditos%20Rec%C3%A9procos%20-%20Cuaderno%20N%C2%B0%206>>

- Préstamo Anticipo Exportadores (PAE): Son préstamos en moneda extranjera que otorga el banco a sus clientes exportadores para financiar el capital de trabajo, gastos de producción y preparación de embarques, que requiere el proceso de exportación.

La principal ventaja de este producto es que no está afecto al impuesto de Timbre y Estampillas, siempre que la empresa demuestre que ha exportado a través de las Declaraciones de Exportación.

Sólo pueden acceder a este préstamo aquellas empresas que se les haya aprobado comercialmente la operación y estén inscritas como exportadoras en el Banco Central de Chile.

- Carta de Crédito de Crédito de Exportación: Servicio Bancario orientado a los exportadores que demandan cartas de crédito a sus compradores.

b) Importación

CorpBanca les ofrece a los importadores diversas formas de pago para que el cliente se sienta seguro al momento de realizar un negocio con el comprador extranjero.

- Cobranza Directa de Importación: Operación mediante la cual el Importador recibe directamente de su proveedor la documentación referida a la importación, procediendo posteriormente a registrar esta cobranza en CorpBanca, adjuntando copia de la documentación y la declaración de ingreso correspondiente, a fin de acceder a la cobertura de las divisas a través del Mercado Cambiario Formal.

- Cobranza Bancaria de Importación: Una cobranza se define como una orden dada por el vendedor (exportador o librador) a su banco de cobrar al comprador (librado o importador) un monto determinado contra la entrega de documentos. En esta operación, el pago puede efectuarse a la vista o aceptando una letra de cambio.
- Operación Contado: Es una Orden de Pago de Importación, enviada previa al embarque.
- Carta de Crédito de Importación: Compromiso asumido por el Banco de poner a disposición del Exportador por cuenta del Importador una suma convenida sobre la base de documentos determinados y condiciones precisas.

Permite que las transacciones comerciales entre un Importador y un Exportador se realicen con un grado de riesgo menor para ambas partes en comparación con otras formas de importar.

c) Compra de venta de divisas

El Banco cuenta con Corredores de Bolsa los cuales se encuentran en constante contacto con los ejecutivos para ofrecerle al cliente un valor conveniente para sus operaciones.

- Órdenes de Pago Enviadas al Exterior: Se pueden enviar órdenes de pagos denominadas en las principales divisas del mundo (Dólares Americanos, Libras Esterlinas, Euros, etc.). A través de los bancos corresponsales, es posible cubrir prácticamente la totalidad del mundo.

Los pagos son efectuados en 48 horas, sin embargo, en casos especiales es posible realizar la operación en el mismo día o en 24 horas. El costo corresponde a una comisión de emisión de orden de pago más el costo del mensaje Swift.

- Órdenes de Pagos Recibidos del Exterior: Una vez recibida la operación por el Banco, a través de un mensaje MT 103 SWIFT, es ingresada a nuestro sistema y a partir de ese momento la operación puede ser retirada en forma inmediata por el cliente en la Sucursal nominada para su pago.

No existe obligación de liquidar las divisas recibidas a través de una orden de pago, pudiendo retirarse éstas en un cheque o en efectivo dependiendo de la disponibilidad de la moneda.

- Cobertura de importaciones: Venta de divisas a importadores, con el objetivo de cancelar el valor de mercaderías importadas tanto al amparo de operaciones contado, cartas de crédito, como cobranzas extranjeras de importación.
- Compra de retornos de exportación: Compra de divisas a Exportadores, producto del pago del valor obtenido por las operaciones de exportación que haya realizado y su correspondiente aviso al Banco Central.

d) Otros servicios

Estos servicios se prestan tanto a personas como a las empresas y su uso suele ser eventual, sólo en circunstancias específicas no de uso común.

- Ingreso Cap. XIV Compendio de Cambios Internacionales y DL. 600: Ingresos, pagos o remesas de créditos externos, depósitos, inversiones y aportes de capital

al amparo del capítulo XIV del compendio de Cambios Internacionales del Banco Central y liquidación y reexportación de aportes de capital y créditos asociados al D.L.600.

- Boletas de Garantía en Moneda Extranjera: Emisión, por cuenta de clientes de Boletas de Garantía en Moneda Extranjera, pagaderas a la vista o con 30 días de aviso, con el objeto de garantizar, dentro de un plazo definido, el fiel cumplimiento de una propuesta u obligación asumida por el ordenante ante el beneficiario.
- Emisión y Confirmación de Cartas de Crédito Stand By: Instrumento flexible que puede ser utilizado para garantizar diferentes clases de contratos, en el cual si el solicitante no cumple con el trabajo o servicio que se ha comprometido el banco garantiza el pago. Dicho instrumento se rige bajos reglas internacionales (ISP98).

e) Carta de Crédito CorpTrade

Le permitirá al cliente la solicitud, modificación y seguimiento en línea de sus operaciones de Cartas de Crédito de Importación, sin necesidad de enviar formularios firmados al Banco.

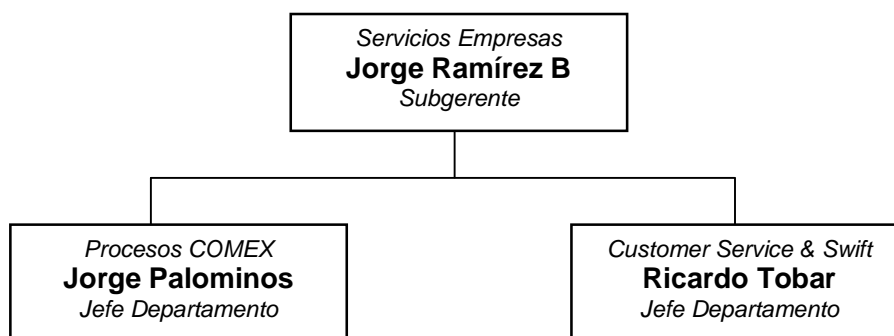
2.3. DEPARTAMENTO CUSTOMER SERVICE Y FUNCIONES DE LA AUTORA

Uno de los objetivos de CorpBanca es ofrecer siempre un excelente servicio a sus clientes, a través de un sistema que busca resolver sus problemas en un máximo de 24 horas, contando además con personas formadas para ello.

Dentro de los servicios que presta CorpBanca a las empresas, se encuentran los del área de Comercio Exterior, los cuales se ven altamente beneficiados por la gran red de bancos corresponsales con los que cuenta el banco. En total son 238¹⁹ bancos en los 5 continentes, 6 en Oceanía, 2 en África, 35 en Europa, 39 en América y 156 en Asia²⁰.

La gerencia de Servicios a Empresas, figura N°2, cuenta con dos departamentos, uno encargado de los Procesos de Comercio Exterior y el segundo de Customer Service & Swift.

Figura N°2



¹⁹ Banco CorpBanca, *Correspondent Banks/Bancos Corresponsales* [en línea], [fecha de consulta 28 de Mayo de 2009 a las 13:13 PM]. Disponible en: http://www.corpbanca.cl.cl/portal/?page=Document/doc_view_section.asp&id_document=3358&id_category=83

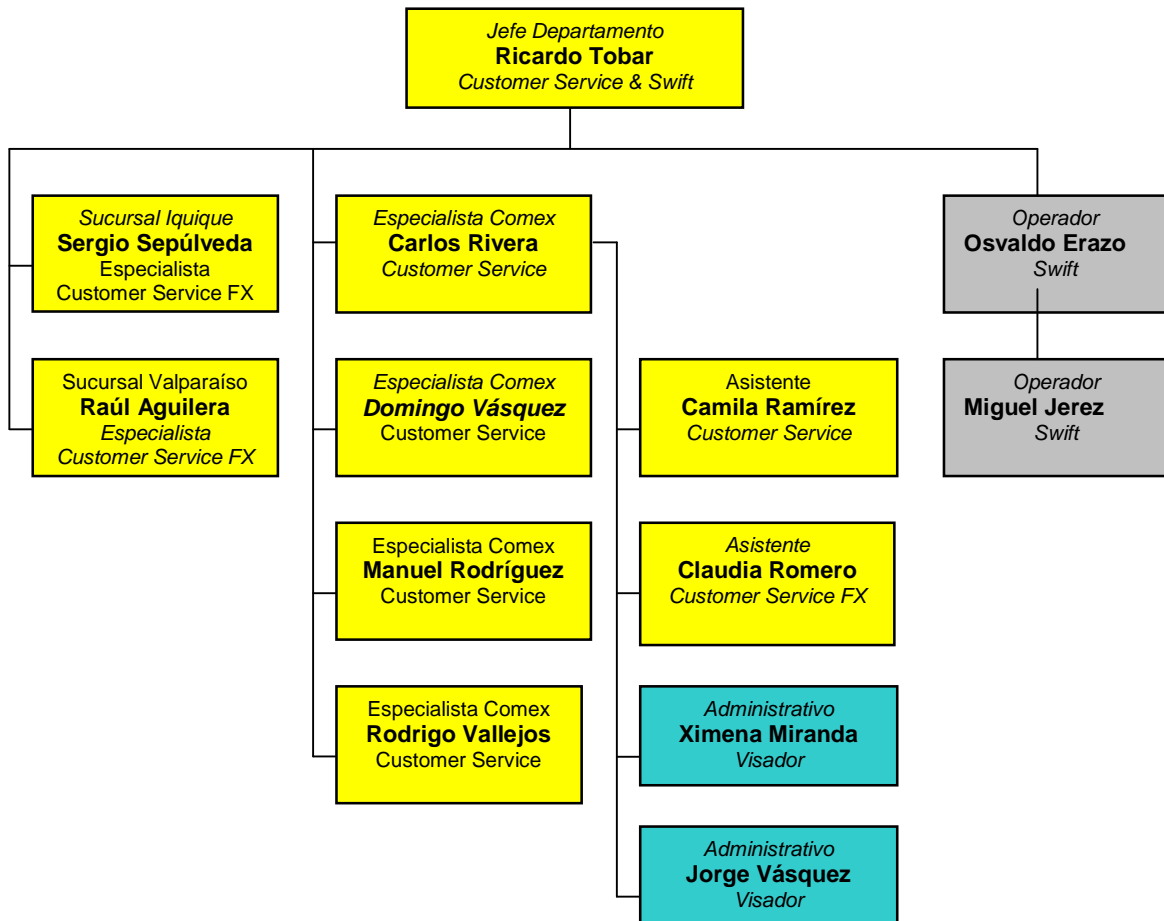
²⁰ Anexo 2: Listado de bancos corresponsales.

El departamento de *Customer Service & Swift* tiene directa relación con los clientes, quienes trabajan allí son los encargados de solucionar las dudas y requerimientos que el cliente pueda tener, como por ejemplo realizar una apertura de carta de crédito o cobranza extranjera, realizar una compra-venta de divisas, además de revisar que los formularios de solicitud entregados por los clientes se encuentren debidamente completados. Pasada esta etapa, el requerimiento pasa al departamento *Procesos COMEX*, el cual no tiene relación con los clientes salvo que sean clientes internos del banco. Sus ejecutivos se encuentran a cargo de toda la documentación utilizada en los diversos procesos de importación y exportación, dentro de sus responsabilidades deben preocuparse de dar curso las solicitudes enviadas por los especialistas de *Customer Service* y de negociar los documentos de embarque recibidos desde el exterior revisando si éstos presentan alguna discrepancia o no.

2.3.1. Organigrama del Departamento

Como se puede observar en el organigrama del departamento de *Customer Service & Swift* (figura N°3), actualmente existen sólo 2 sucursales del Banco que cuentan con Especialistas *Customer Service*. Los clientes de las sucursales carentes de este cargo deben realizar estos procesos mediante sus ejecutivos comerciales y son ellos los encargados de tomar contacto con los especialistas ubicados en la Casa Matriz de CorpBanca, Región Metropolitana.

Figura N°3



Todos los procesos de COMEX se encuentran centralizados, por lo cual todo documento y solicitud recibida, tanto en las sucursales con los Especialistas de Customer Service como por los ejecutivos comerciales, debe ser enviado a Santiago para ser revisados por los Especialistas de Customer Service.

Los *visadores* (de color azul en el organigrama) pertenecen al departamento de riesgo y son quienes verifican que el cliente cumpla con todas las responsabilidades legales y con los créditos suficientes para dar curso a las solicitudes. Al ser aprobado, la

documentación es remitida a las asistentes de Customer Services, ellas organizan la información y la derivan al especialista correspondiente.

Los *operadores de Swift* (de color gris en el organigrama) se encuentran bajo la jefatura del departamento de comunicación, pero prestan sus servicios al departamento Customer Services & Swift enviando a los especialistas los mensajes Swift correspondientes a cada operación, apertura, negociación, cobertura, transferencias, etc.

2.3.2. Funciones de los Especialistas

Con el fin de cumplir con todas las formalidades del contrato asumido entre ambas partes (Banco CorpBanca y Cliente) los especialistas cumplen las siguientes funciones:

- a) Recepción de instrucciones y documentación de los clientes Empresas y Áreas Comerciales.
- b) Obtención la impresión de los tickets de BAC²¹ de las operaciones cerradas por la Mesa de Dinero.
- c) Validación de Poderes y Firmas de la documentación recibida de los clientes.
- d) Visación de operaciones bajo las condiciones de crédito establecidas, incluyendo líneas de medios de pago.
- e) Entrega de liquidaciones y documentación a clientes Empresas.
- f) Atención de clientes cuando estos lo soliciten en forma especial.

²¹ Comprobante de Compra-Venta de Divisas entregado por la corredora al Ejecutivo para tener un respaldo de la operación realizada.

- g) Atención de clientes internos y externos en forma telefónica, correo electrónico, etc.
- h) Obtención de las Áreas Comerciales e Internacional, las condiciones y aprobaciones comerciales necesarias para cursar operaciones normales y bajo excepción.
- i) Comunicación entre Áreas Comerciales para las operaciones Foreign Exchange (FX) de clientes empresas.
- j) Aviso a clientes de operaciones de Comex (Cartas de Crédito y retornos de exportación, Órdenes de Pago, discrepancias, etc.).
- k) Calcular e informar intereses y valores totales para el pago de operaciones de Comex (a clientes y Áreas Comerciales).
- l) Obtención de tipos de cambios con la Mesa de Dinero para Compras / Ventas de FX solicitadas por los clientes.
- m) Recepción y curse de aperturas de Cartas de Crédito de Importación a través de CorpTrade (vía Internet).
- n) Validación del ingreso de las Cartas de Crédito y Liquidaciones de las operaciones en el sistema CorpTrade.
- o) Validación de que las solicitudes de aperturas de CC (normales y CorpTrade) estén completas y que sean técnicamente correctas.
- p) Obtención de las aprobaciones del Área Comercial por cheques recibidos para el pago o curse de operaciones de FX.

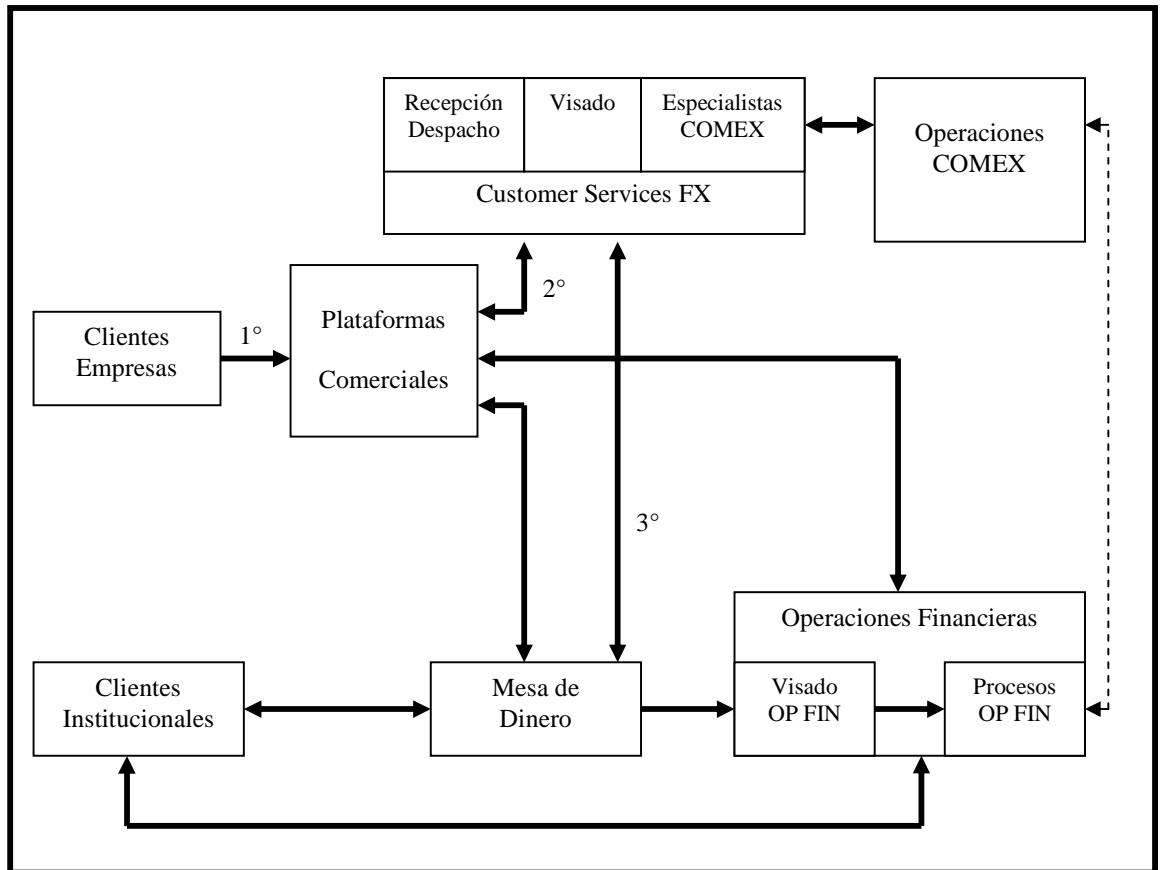
- q) Obtención de información requerida por parte del cliente o de Áreas Comerciales para que Procesos Comex proceda a dar curso a las operaciones.
- r) Control de los vencimientos de las Cobranzas y Órdenes de Pago de Importación, para solicitar a los clientes o Ejecutivos Comerciales el pago en los plazos establecidos.
- s) Coordinación con la Mesa de Dinero la correcta información de tipos de cambio, valutas, corresponsales, códigos, etc.
- t) Seguimiento de curso de cada operación de FX de los clientes asignados a su cartera.

2.3.3. Estructura Funcional Customer Service

Al realizar una operación de COMEX, se debe realizar un proceso el cual involucra a diversos departamentos y también varía de acuerdo a la operación misma y del cliente, si es empresa o una institución.

La figura N°4 presenta el proceso que se realiza de acuerdo a lo solicitado por el cliente, pero sólo se detallarán las funciones en las que participan los Especialistas de Customer Service y luego se describen los pasos a seguir:

Figura N°4



Primero: Los clientes empresas deben dirigirse a *Plataformas Comerciales*, donde se encuentran ubicados sus ejecutivos quienes cubrirán sus necesidades y de acuerdo a éstas, los ejecutivos se comunicarán con la *Mesa de Dinero* si los clientes necesitan realizar alguna compra-venta de divisas, con el *Departamento de Customer Service* si el cliente desea realizar algún proceso de COMEX o en ocasiones especiales los clientes quieren realizar inversiones en el Banco Central o depósito a plazo, de lo cual se encarga el departamento de *Operaciones Financieras*.

Segundo: Para poder solicitar algún servicio referente a COMEX el cliente debe completar una solicitud y entregársela a su ejecutivo para que éste la haga llegar a los especialistas de Customer Service.

Tercero: Los especialistas reciben las solicitudes y revisan que la información se encuentre debidamente detallada para que los especialistas de *Procesos COMEX* den curso a las solicitudes de los clientes. También tienen una relación directa con la mesa de dinero por si los clientes necesitan trabajar con divisas.

Cuarto: Los ejecutivos de Procesos COMEX dan curso a las solicitudes de los clientes luego de haber sido aprobadas por el departamento de riesgo.

Los clientes instituciones no se dirigen a plataforma comercial, sino que se relacionan directamente con la mesa de dinero o con operaciones financieras dependiendo de lo que requieran.

2.3.4. Funciones Realizadas por la Autora durante su Práctica Profesional

a) Apertura Carta de Crédito

El proceso de una CC se divide en tres partes; apertura, negociación y cobertura.

Para que se inicie el proceso de *apertura* el cliente debe entregarle al especialista el pagaré y la solicitud de CC, indicando en esta última los datos del importador, puerto de embarque, incoterm, monto solicitado, etc. A su vez el especialista debe revisar que los datos estén correctamente entregados y que el monto solicitado se encuentre dentro de la línea de crédito aprobada por el banco para este tipo de operaciones, al encontrarse todo

en orden la solicitud pasa al departamento de riesgo y operaciones para ser cursada. Este proceso finaliza en el minuto que la solicitud tiene un número que la identifica.

La *negociación* consiste en la recepción desde el extranjero de los documentos de embarque indicados en la solicitud de apertura. En Santiago se realiza la revisión de los mismos para verificar si se encuentran con discrepancias o no, para luego emitir un mensaje Swift y la liquidación de negociación indicando los costos correspondientes. Tanto los documentos como el mensaje Swift y la liquidación son enviados a la sucursal de Valparaíso para ser entregados al cliente.

Para dar fin al proceso de carta de crédito se realiza la *cobertura* de la misma, en donde el cliente tiene dos opciones, puede solicitar una prórroga de hasta 90 días o cancelar el monto en dólares de la CC más los intereses correspondientes, si eligiese esta última el banco cuenta con una corredora de bolsa con la cual el ejecutivo trabaja para la compra de dólares obteniendo un valor conveniente tanto para el cliente como para el banco.

Nota: Las Cartas de Crédito a través de CorpTrade experimentan el mismo proceso con la única diferencia que para realizar su apertura el cliente no debe dirigirse al banco a entregar los documentos de solicitud, sino que los envía vía mail directamente al ejecutivo.

b) Apertura de Carta de Crédito a Terceros Países

Este tipo de CC es utilizado por empresas que tienen sucursales en otros países, pero el costo de utilizar CC en esos países es muy alto, por esta razón deciden abrirlas en Chile pero la mercancía es importada y entregada en el otro país.

En este caso el cliente no debe entregar un pagaré ya que existe uno que se considera flexible, el cual queda guardado en tesorería y es utilizado para todo tipo de operaciones. Pero el cliente sí debe completar el formulario de solicitud y entregarlo al ejecutivo para que éste lo revise y complete el documento exclusivo del banco, desde aquí se sigue el procedimiento antes mencionado de Carta de Crédito de Importación.

c) Apertura de Cobranza Extranjera de Importación (CE)

El banco recibe los documentos de embarque enviados desde el extranjero por el banco cedente, el cual adjunta una carta de instrucciones indicando el nombre del exportador, fecha de pago y la condición para la entrega. Ésta última puede ser:

- A la vista: Los documentos sólo serán entregados al momento que el cliente efectúe el pago por el monto de la CE.
- Contra aceptación de letra: Junto con los documentos el exportador ha enviado una letra de pago la cual debe ser debidamente aceptada por el cliente para poder hacerle entrega de los documentos.
- Contra compromiso de pago: El cliente debe redactar una carta comprometiéndose a realizar el pago de la CE al momento de su vencimiento.

Debido a que los procesos se encuentran centralizados en Santiago se debe enviar una copia de todos los documentos recibidos a los Especialistas para que sean chequeados y remitidos al Departamento de Procesos, para que se ingrese al sistema realizando la *apertura* de ésta, otorgándole un número de identificación y así poder ingresar el pagaré a custodia, indicando el monto, número y fecha de vencimiento.

Teniendo el número de la Cobranza se le notifica al cliente de la llegada de los documentos para que se disponga a retirarlos, cumpliendo con la condición de entrega indicada en la carta de instrucciones.

La cobertura se realiza al momento del vencimiento salvo que el cliente decida solicitar una prórroga, de no ser esta la situación, el cliente debe cancelar el monto total de la Cobranza, los gastos de administración y mensajes Swift, IVA e impuestos si los hubiese.

d) Transferencias de Dinero

A través del banco se pueden efectuar órdenes de pago o recepciones de las mismas.

- Orden de Pago Recibidas del Exterior

Al recibir una orden de pago a favor de nuestros clientes, se debe dar aviso a éste indicando el monto y proveedor, además de solicitarle el envío del formulario de liquidación, indicando que desea hacer con el dinero, teniendo como opción:

- Liquidarlos mediante una corredora de Bolsa y depositar en moneda nacional (pesos) en su cuenta corriente o retirarlos por caja.

- Si las divisas recibidas son dólares el cliente puede realizar un canje, es decir, depositar los dólares recibidos en su cuenta corriente dólar.
- Realizar una transferencia a terceros, ya sea en la misma divisa u otra.

- Ordenes de Pago Enviadas al Exterior

Para la realización de este servicio los clientes deben llenar un formulario indicando el monto a transferir, los datos del destinatario y el código Swift, en el caso que el destinatario se encontrase en Estados Unidos o en la Unión Europea también se debe indicar el código ABA o IBAN según corresponda.

e) Retorno de Exportación de Carta de Crédito

Consiste en el pago de una CC o CE. Este tipo de pago no llega como una transferencia recibida, sino que son los especialistas en Santiago los encargados de indicarles a los ejecutivos de los clientes el monto recibido y el nombre del beneficiario para que se le notifique al cliente quedando a la espera de sus instrucciones.

f) Crédito Operación Contado

Este crédito es solicitado por los clientes para financiar una importación que deseen realizar.

El cliente debe entregarle al especialista el formulario de solicitud de crédito, la factura comercial para avalar la importación que desea realizar y el pagaré. Luego de revisar que los datos se encuentren correctamente entregados se debe analizar que el crédito aprobado por el banco cubre las deudas actuales del cliente y el crédito que esta

solicitando. Si el crédito aprobado cubre lo antes mencionado se acepta la solicitud y se envía a Santiago para que el departamento de riesgo lo apruebe para ser cursado. Finalmente se realiza la transferencia al exportador para que éste realice el embarque de las mercancías.

Síntesis: El Sistema Bancario en Chile -y particularmente banco CorpBanca- tiene una estructura y procesos sólidos para establecer el financiamiento a las operaciones de COMEX, sin embargo, también es cierto que estas políticas y medidas están más orientados a las medianas y grandes empresas nacionales e internacionales, por cuanto no se visualizan líneas específicas y favorables a las PYMES.

Capitulo III

*Empresa Servicios Industriales Ltda., sus Mercados, Productos y
Desarrollo.*

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA²²

3.1.1. Reseña Histórica

Ante la necesidad que se le presenta a empresas dedicadas a la soldadura, de contar con un servicio técnico que les ofrezca asesoría y mantención a sus equipos y maquinarias de soldar, para clientes como Soltec S.A. y la Corporación Nacional del Cobre de Chile (CODELCO) División Ventanas, nace Servicios Industriales Ltda. (SEIN), el día 17 de Mayo de 1993, por los socios don Manuel Santis A. y don Jaime Leyton E. Posteriormente, frente al inminente avance tecnológico que se estaban desarrollando en estos equipos en el área eléctrica, específicamente en el ahorro de energía, SEIN decide ampliar su mercado, desarrollando nuevos productos eléctricos para el área de de la iluminación, por medio de balastos electrónicos.

Teniendo previo conocimiento de esta nueva tecnología, se buscan nuevos proveedores, siendo la empresa mexicana Solmex quien lleva a SEIN a la venta y distribución de un nuevo productos, los balastos electrónicos.

En 1997 se presenta un proyecto CORFO, en conjunto con la empresa mexicana, para instalar una fábrica en Chile para la producción y venta de balastos electrónicos. Éste fue aprobado pero debido a problemas con el proveedor no se pudo concretar. Esta situación derivo ala empresa que buscara en el mercado Asiático nuevos proveedores, que abastecieran las necesidades esta tecnología. Posterior a esto se crea una relación

²² Información otorgada por el Gerente General, don Manuel Santis, en una entrevista efectuada el 5 de Octubre de 2009 a las 16:00 PM., en su oficina ubicada en 5 Oriente #310, Viña del Mar.

comercial con la empresa Milex Limited, localizada en Hong Kong, convirtiéndose SEIN en el único representante para la venta y distribución de balastos electrónicos para ahorro de energía marca Milex. La misma representación exclusiva se lograría un año después con la empresa Neo-Neon International Ltd. dedicada a la producción de productos con tecnología Led²³.

Desde el año 2000 en adelante SEIN comenzó a tener presencia en el mercado nacional en lo que a productos de ahorro energético se refiere, a la vez que amplía su gama de productos, incorporando variedad de balastos, semáforos y focos ya sea compuestos por Led o alimentados también con luz solar, todos con el mismo fin común... el ahorro de energía.

3.1.2. Misión

Hoy en día, dadas las oportunidades que ha ofrecido el mercado de desarrollar nuevos productos, la empresa ha visto la necesidad de reformular su estrategia, prospectando la siguiente misión, visión y nuevos desarrollos

²³ Sigla utilizada para "Diodo Emisor de Luz (Light Emitting Diode)". El Led es un tipo especial de diodo, que trabaja con un diodo común, pero que al ser atravesado por la corriente eléctrica, emite luz. Fuente: No especificado, Electrónica Unicrom [en línea], [fecha de consulta: 10 de Octubre de 2009 a las 9:45 AM.] Disponible en: http://www.unicrom.com/Tut_diodo_led.asp>

Capítulo III: Empresa Servicios Industriales Ltda., sus Mercados, Productos y Desarrollo.

La tabla N°5 presenta la misión correspondiente a Diciembre del 2008:

Tabla N°5

	ACTUAL	FUTURO
AMBITO DE PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Balastos Electrónicos. - Focos. - Tubos fluorescentes con Led. - Semáforos y señalética con Led. 	<ul style="list-style-type: none"> - Balastos Electrónicos. - Focos. - Tubos fluorescentes con Led. - Semáforos y señalética con Led. - Productos Solares con Led: <ul style="list-style-type: none"> • Tachas. • Linternas. • Balizas.
AMBITO DE MERCADO	<ul style="list-style-type: none"> - Mercado Publicitario. - Mercado Minero (Divisiones Ventana, Teniente, Andina y El Salvador). 	<ul style="list-style-type: none"> - Mercado Publicitario. - Mercado Minero (Divisiones Ventana, Teniente, Andina y El Salvador y Codelco Norte (Chuquicamata y Radomiro Tomic)).
COBERTURA GEOGRAFICA	Regiones: Metropolitana, V y VI	Regiones: Metropolitana, II, V y VI.
MODOS DE LOGRAR LIDERAZGO COMPETITIVO	Ofreciendo una permanente asistencia hacia el cliente para ayudarlo en las necesidades que tenga.	Dar una solución rápida y eficiente a los problemas de iluminación con los que cuentan los clientes, teniendo siempre presente la calidad de éstos y el servicio otorgado.

En la actualidad (Septiembre 2009) la empresa ha logrado ampliarse, tanto en la variedad de sus productos como en el mercado y cobertura geográfica se refiere. En relación a la primera área, las tachas solares con Led se han incorporado a la gama de artículos que ofrece la empresa, vendiéndose al mercado minero, particularmente a CODELCO División Norte, Radomiro Tomic. Sin embargo, la empresa aun sigue con el objetivo de incorporar tanto las linternas como las balizas solares y atender por completo a CODELCO División Norte.

3.1.3. Visión

Ser una ayuda para las empresas en lo que respecta a iluminación, ofreciendo productos de excelente calidad para que sus clientes “Ahorren energía, no Iluminación”.

3.1.4. Productos

Todo el servicio está enfocado hacia el ahorro de energía, manteniendo la misma o mejor calidad en iluminación. Para lograrlo SEIN ha desarrollado proyectos de iluminación, ya sea con balastos electrónicos como con Leds. Cada área de desarrollo está supervisada por profesionales especializados, quienes aconsejan a los clientes e los productos que mejor cubren sus necesidades de iluminación, promoción y decoración.

Los productos de SEIN son:

a) Balastos Electrónicos

Son balastos, que a diferencia de los tradicionales, tienen partida electrónica, lo que permite aprovechar mejor los recursos energéticos que se destinan a la iluminación, ya que se obtiene mayor cantidad de Lúmenes/Watt²⁴ comparado con los balastos magnéticos. Está comprobado que el uso de estos productos disminuye desde un 20% a un 40% el consumo de energía eléctrica²⁵.

²⁴ Luminosidad percibida por cada Watt.

²⁵ Certificado emitido por el profesor Leopoldo Rodríguez Rübke. Laboratorio de Fotometría, Control de Calidad y Mediciones Especiales. Escuela de Ingeniería Eléctrica, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

La empresa cuenta con dos tipos de balastos:

- Balastos para lámparas de Haluro Metálico (MH): La ventaja de estos balastos es que cuentan con un control más preciso y exacto de la potencia, otorgando un color más consistente y prologando la vida útil de la lámpara. Pero su característica fundamental es el alto poder lumínico con el que cuenta, el cual va de los 150 a 1000 Watt.

Se utilizan para iluminar galpones y calles como por ejemplo con lámparas globo como se muestra en las siguientes imágenes:



- Balastros para tubos fluorescentes: Utilizando este sistema se evita el efecto estroboscópico²⁶, además se logra que el parpadeo sea invisible para el ojo humano (y a su vez que las cámaras de vídeo difícilmente logren captarlo). Este tipo de lámparas se utilizan en casas comerciales y domiciliarias.



b) Tecnología LED

La combinatoria de colores y sus posibilidades cromáticas es ideal para la decoración de ambientes a nivel comercial y publicitario. Las lámparas de Leds y sus paneles multicolores son una de las últimas novedades en el mercado de la iluminación, ellas van cambiando de forma progresiva y automática creando espacios atractivos y sugerentes.

²⁶ Efectos de centello o variación aparente de la velocidad de objetos en movimiento bajo luz pulsante (por la frecuencia de red) hasta la inmovilidad aparente o la inversión de la dirección del movimiento. Fuente: ERCO Light Scout, Glosario [en línea], [fecha de consulta: 2 de Octubre de 2009 a las 10:23AM.] Disponible en: http://www.erco.com/guide_v2/glossary/s/stroboscope_3275/es/es_stroboscope_popup_1.htm

El beneficio es que los costos de iluminación son muy económicos y sus aplicaciones son infinitas. Pueden ser usadas en interiores, al aire libre y bajo el agua.

Los productos con los que cuenta la empresa son:

- Focos

Para interiores



Para iluminación pública



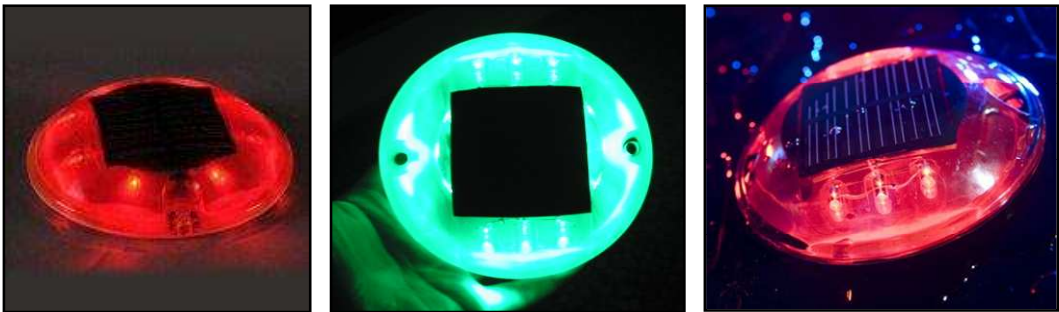
- Semáforos y accesorios (flechas y peatón)



- Implementos de Seguridad



- Tachas Solares



Esta tecnología puede ser utilizada en distintos escenarios, como se muestra a continuación:

- a) Para mensajes publicitarios



- b) En pistas de aterrizaje



c) Para iluminar tiendas comerciales



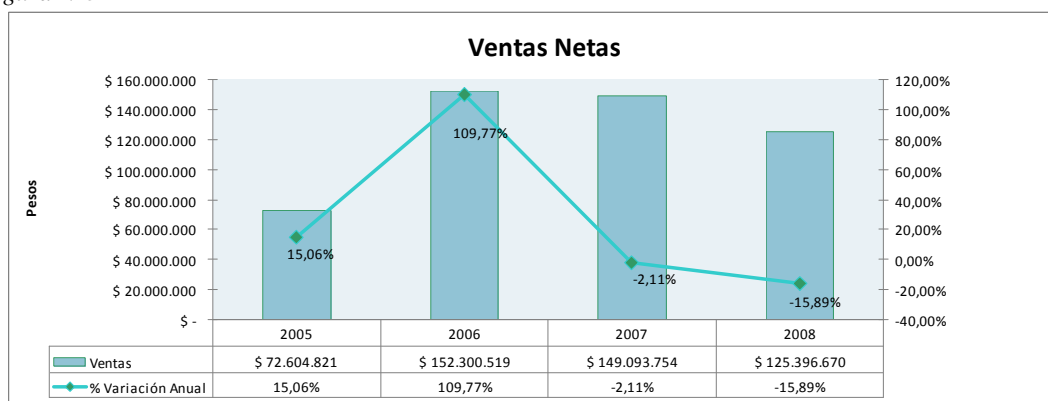
d) Para decoración



3.2. VENTAS DE LA EMPRESA

Desde el año 2000, las ventas netas de la empresa se han incrementado en casi un 1000%²⁷, siendo el año 2006 período que marcó un precedente en la empresa, elevando sus ventas a \$ 152.300.519, superando en un 109,77% al año anterior. Desde entonces las ventas no han disminuido de los 100 millones de pesos, como se grafica en la figura N°5:

Figura N°5

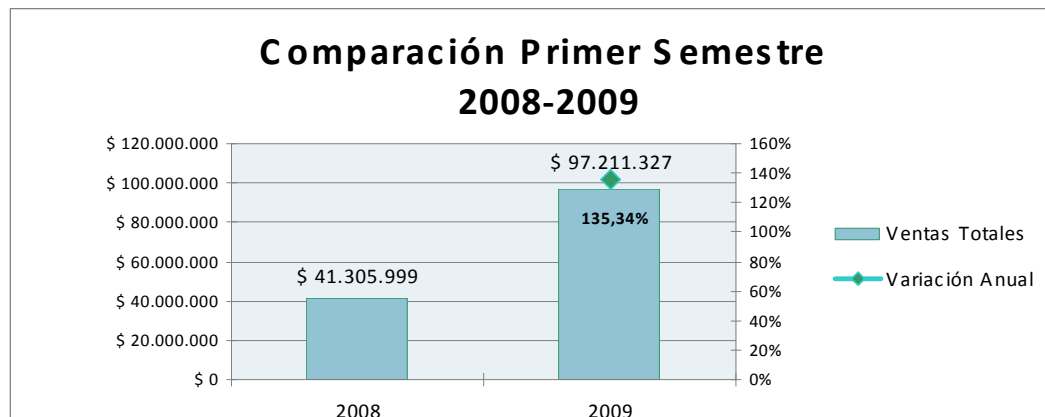


Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

Al igual que en todo el mundo, esta empresa también se vio afectada por la Crisis Económica Mundial, reflejándose directamente en las ventas de los años 2007 y 2008. Sin embargo, pese a las bajas de los años anteriores, la empresa ha sabido salir adelante, incrementando sus ventas en un 135% en el primer semestre del presente año en relación con el mismo período del año 2008 como se puede apreciar en la figura N°6:

²⁷ Anexo 3: Gráfico de ventas netas período 2000-2008.

Figura N°6



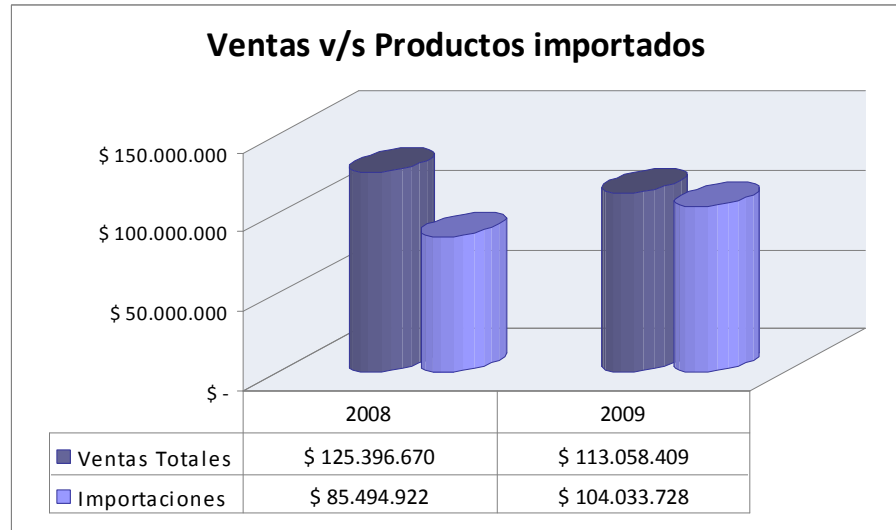
Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

Esta situación se explica por dos fenómenos; el primero consiste en que gran parte de las ventas efectuadas durante el año correspondieron a productos importados, por lo que sus precios de venta fueron más altos en comparación a los productos nacionales (hay que recordar que la empresa continúa prestando sus servicios en el área de soldaduras), y el segundo, fue que en el año 2008 se tomó la decisión de que este tipo de productos se cotizaban y venderían en moneda dólar, siendo el valor total de la venta convertida a moneda nacional de acuerdo al dólar observado el día en que se efectuase la entrega.

Del total de productos vendidos durante el año pasado, el 68,18% de ellos fueron exclusivamente de productos provenientes de China, situación que observó cambios hasta agosto de 2009, donde su porcentaje se vio aumentado a 92,02%. Esto se ve reflejado en las figuras N°7 y N°8 que se presentan a continuación:

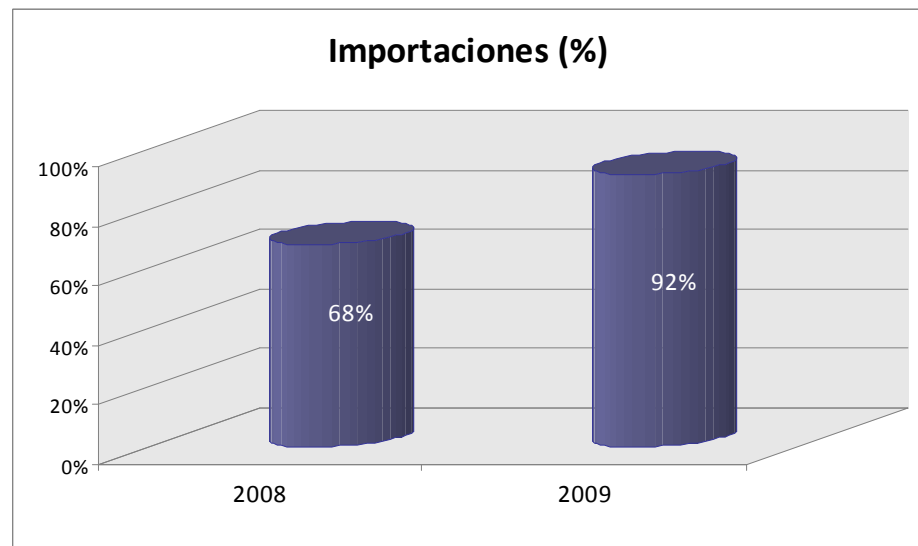
Capítulo III: Empresa Servicios Industriales Ltda., sus Mercados, Productos y Desarrollo.

Figura N°7



Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

Figura N°8



Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

3.3. COMERCIO EXTERIOR

El modelo de negocio de la empresa SEIN se encuentra sustentado en la importación. Durante los 10 años en los que se ha dedicado a esta área ha logrado fuertes vínculos con sus proveedores asiáticos, especialmente de China y ha incrementado de manera considerable sus importaciones. A continuación se describirán los proveedores con los que cuenta la empresa, el monto de las importaciones realizadas durante el año 2007 en adelante y cuál es el proceso que realiza la empresa al recibir una orden de compra por parte de sus clientes.

3.3.1. Proveedores

- Kaiphone Technology Co. Ltd.: Empresa fundada en 1979 de gran escala y organizada, de comunicaciones y productos de protección, investigación y desarrollo, manufactura de marketing y servicios. En la actualidad, Kaiphone incluye principalmente productos como: parte de la serie de teléfonos públicos de repuesto de la tarjeta IC, ópticos serie de productos de comunicación, conductos blindados y lámparas de señalización de tráfico.
- Changzhou Tian Tian Electronic Technology Co.,Ltd.: Empresa de alta tecnología, que combina la investigación, exploración, producción, ventas y servicio al cliente, especializada en balastos electrónicos inteligentes HID para lámparas de sodio de alta presión (HPS) y lámparas de halogenuros metálicos

(MH) para utilizarlas tanto en zonas interiores como al aire libre. Sus balastos ofrecen ventajas muy importantes, como el ahorro de energía, protección del medio ambiente y no producen resonancia acústica ni parpadeos. Pueden ser ampliamente utilizados en las calles, carreteras, puentes, vías férreas, túneles, centros comerciales, hoteles, fábricas, aeropuertos y puertos marítimos.

- **Howell Illuminating Technology Co, Ltd.:** Empresa de alta tecnología, establecida en el año 2000. Luego de años de investigación y desarrollo en la tecnología, Howell cuenta con una amplia gama de productos Led, como lámparas de jardín, focos, lámparas empotradas y de techos, luces de cubierta, bajo lámparas de gabinete y así sucesivamente. Su más reciente producto de alumbrado a base de Led consiste en un excelente sustituto de los focos tradicionales.
- **Shenzhen Spark Optoelectronics S and T Co, Ltd.:** Empresa de alta tecnología especializada en productos con tecnología Led, como luces de señales de tráfico, pantallas y otros productos Led aplicada. Spark se basa en la estrategia de talento, gestión eficiente y profesional para desarrollar la tecnología y así poder servir a todo el mundo, con el firme objetivo de buscar la innovación y el progreso.
- **Guangzhou Hongli Opto-Electronic Co. Ltd.:** Empresa ubicada en China. Sus principales líneas de productos incluyen lámpara de Led, Leds de infrarrojos, tiras y barras de luz Led y lámparas de energía eficiente.

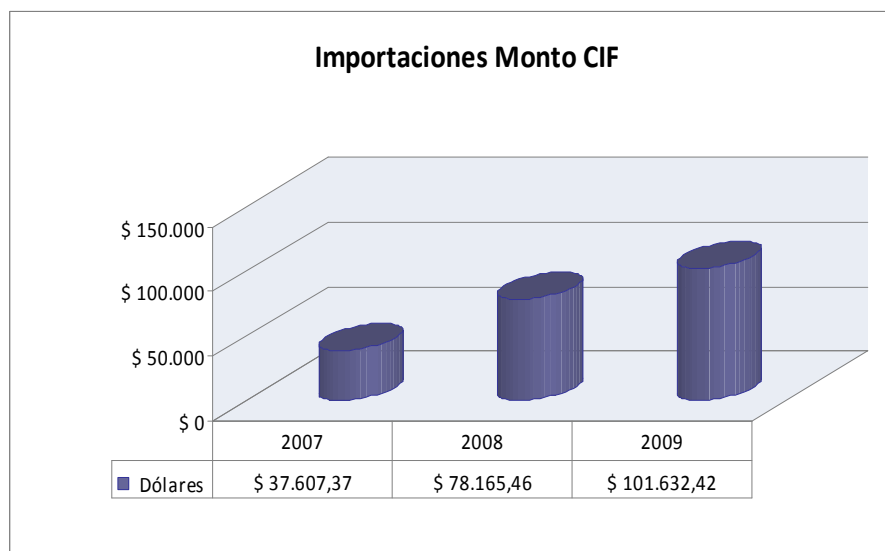
- Neo-Neon International Ltd.: Fundada en 1868, es una importante productora productos decorativos de iluminación Led de alta tecnología. Ha recibido muchos premios internacionales de diseño y calidad. La empresa ha decorado millones de hogares, lugares de interés, edificios, lugares de trabajo y centros comerciales. Neo-Neon no sólo se dedica a la producción de productos asequibles, sino que también ofrecen productos de alta calidad y valor duradero.
- Shenzhen Osmin Technology Co. Ltd.: Es una de las principales compañías de electrónica de China que se especializan en la fabricación y producción de equipos de iluminación Led. La organización cuenta con excelentes antecedentes y conocimientos en el campo. En septiembre de 2005 la empresa se convirtió en uno de los principales proveedores de la empresa Shenzhen Puplic Tongzhou Electronic Co. Ltd., líder en el país. Esto significó para la empresa poner más concentración en la calidad de sus productos.
- Milex Limited: Milex se encuentra dedicada tanto al diseño como a la producción de balastos electrónicos para la industria mundial de la iluminación. Con el firme objetivo de que sus clientes y usuarios finales disfruten del verdadero beneficio de la tecnología de iluminación, la empresa ofrece una gran calidad a un precio económico a las diferentes regiones del mundo.
- Shenzhen YDM Reflector Co., Ltd.: Establecida en 1196, YDM se especializa en la fabricación de productos de seguridad de tráfico. Ofreciendo una amplia gama de productos solares, entre los que pueden encontrar separadores de carril, delineadores de barandas de protección, productos de protección de la zona y

productos de estacionamiento y de trabajo. La empresa cuenta, principalmente, con clientes de Asia, Europa, Oriente Medio y África.

3.3.2. Importaciones

Las importaciones que realiza la empresa han ido aumentando año a año, debido a que SEIN ha logrado establecerse en el mercado nacional con sus productos provenientes de China. El año 2007, el total CIF de estas importaciones alcanzó un valor de USD\$37.607.- y sólo hasta Julio del presente año esta cantidad ya había superado al año anterior en un 30,02% importando USD\$101.632.- (figura N°9).

Figura N°9



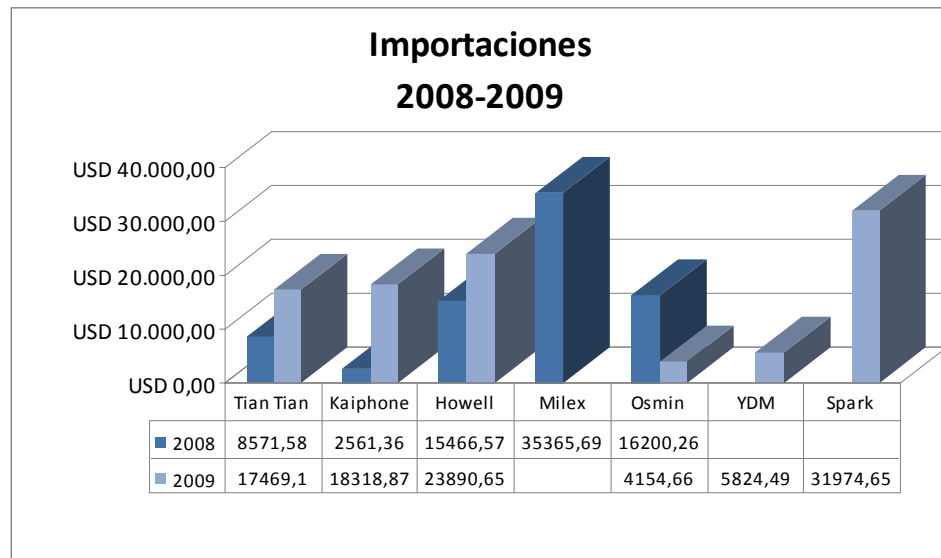
Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

Capítulo III: Empresa Servicios Industriales Ltda., sus Mercados, Productos y Desarrollo.

No sólo el valor de las importaciones ha aumentado desde el año anterior, sino que además se han incrementado las empresas proveedoras y el número de pedidos anuales.

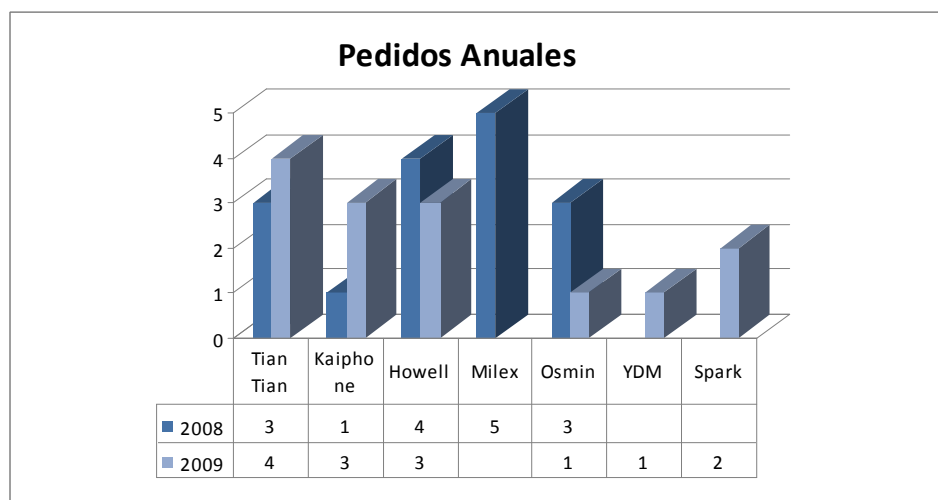
La información se grafica a continuación en las figuras N°10 y N°11:

Figura N°10



Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

Figura N°11



Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

3.3.2.1. Flujo de Importaciones

La empresa realiza sus ventas bajo la modalidad de órdenes de compras (O/C), es decir, el cliente le entrega una O/C solicitando el producto y SEIN procede a efectuar el pedido a su proveedor.

La modalidad de pago que utiliza actualmente la empresa para realizar sus importaciones es Operación Contado (OC), debido a que el proveedor requiere un porcentaje del monto total para iniciar la producción del material solicitado.

Todo el proceso que realiza SEIN se explica a continuación

Primero: Se recibe la O/C enviada por el cliente, indicando el producto solicitado, cantidad, precio y datos de la empresa. La persona encargada de su recepción debe corroborar que la O/C coincida con los datos otorgados en la cotización entregada por SEIN

Segundo: Se solicita una Proforma Invoice (PI) al proveedor, para poder proceder a efectuar el pago de la misma. Además de la cantidad, descripción y precio del producto, la PI incluye el nombre del beneficiario, nombre y dirección del banco, código Swift y número de cuenta para efectuar el pago.

Tercero: Al recibir la PI, se solicita un préstamo bancario²⁸ por el monto total de la misma. Al ser otorgado el Gerente de SEIN se pone en contacto con una casa de cambio, para comprar los dólares y luego dirigirse al banco para efectuar la transferencia.

Cuarto: En seguida del pago, se le envía al proveedor una copia del formulario de transferencia y la PI firmada para que éste comience la producción del pedido²⁹.

²⁸ La empresa es cliente de los bancos Crédito e Inversiones (BCI) y Santander Santiago.

Quinto: Al estar lista la mercadería, el proveedor procede al embarque de las mismas y al envío de los documentos de embarque (Factura Comercial, Conocimiento de Embarque, Certificado de Origen y Lista de Empaque) a Manuel Santis, Gerente General de SEIN, para que a su vez él los entregue a su Agente de Aduanas³⁰.

Sexto: Al llegar la mercadería al país, el Agente de Aduanas envía un mail solicitando la previsión de fondos para proceder al despacho de las mercancías. Los fondos cubren: derechos e I.V.A. aduanero, honorarios, gastos de despacho, I.V.A. de servicios, flete interno y seguro si corresponde³¹.

Séptimo: Se realiza una transferencia electrónica a la cuenta del Agente con los fondos solicitados para que proceda al des-aduanamiento de la carga.

Octavo: Se recepciona la mercancía en la empresa y se prepara la entrega para el cliente.

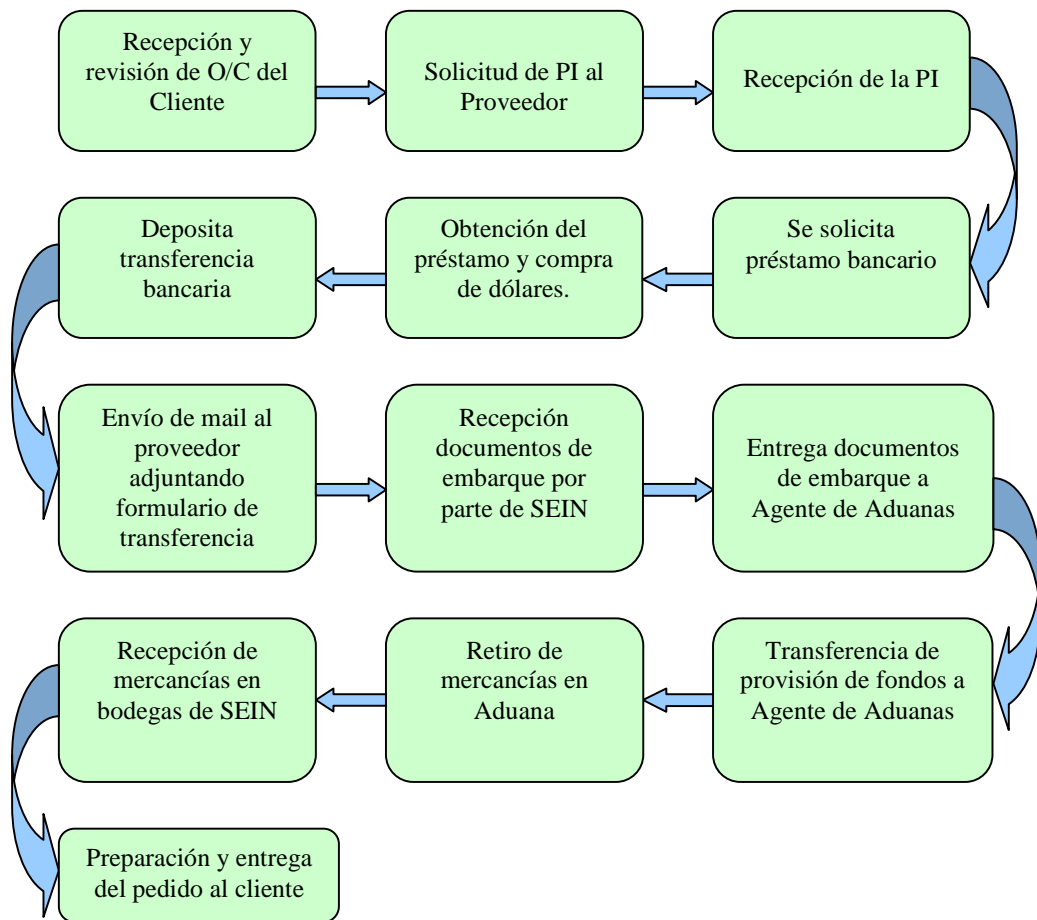
²⁹ La mayoría de las transferencias tienen una valuta de 3 o 4 días, es por esta razón se le envía al proveedor el formulario y se firma la PI para confirmar que la cantidad y el valor están en orden.

³⁰ SEIN Trabaja con la agencia de aduanas Patricio Larrañaga y Cía. Ltda. Ubicada en Santiago, pero con sucursal en la región.

³¹ Si el cliente lo decide, el Agente de Aduana se encarga del despacho de la mercancía desde Aduana hasta las bodegas del cliente.

El proceso descrito se puede ver representado en el siguiente flujograma de la figura N°12:

Figura N°12



Capítulo IV

Análisis de Comparación de Formas de Pago:

Operación Contado versus Carta de Crédito.

Como se mencionó al comienzo del informe y de acuerdo a los objetivos planteados, este capítulo presentará todos los costos financieros involucrados en 4 operaciones de importación realizadas por la empresa, comparando ambos métodos entre sí.³²

4.1. MÉTODOS A UTILIZAR

4.1.1. Operación Contado

Esta forma de pago consiste en que el importador le cancela al exportador el costo de la mercadería mediante una transferencia bancaria, acción realizada previo al embarque.

Los pasos a seguir son:

- a) El exportador se contacta con el importador y estipulan un contrato de compraventa.
- b) El importador realiza la transferencia bancaria o directa de los fondos al exportador extranjero.
- c) El exportador recibe el pago y procede a despachar la mercadería.
- d) Envía los documentos de embarque al importador.
- e) El importador recibe los documentos y los entrega al Agente de Aduanas para que gestione el desaduanamiento de la carga.

³² Los valores se presentarán en dólares para poder realizar la comparación en la misma moneda, para esto se utilizará el dólar observado del día en que se efectuó la transacción. Este dato será obtenido de la página Web del Banco Central.

Los costos que se asocian a esta modalidad son dos; el primero relacionado a la(s) transferencia(s) bancaria(s) efectuada para realizar el pago de la orden³³, y el segundo corresponde a los intereses bancarios asociados al préstamo solicitado por la empresa para obtener el financiamiento de la importación, esta tasa corresponde a una tasa de interés real mensual.

4.1.2. Carta de Crédito a la Vista

El pago se efectuará contra la presentación de los documentos de embarque, siempre condicionado a que ellos cumplan con todos los términos y condiciones indicadas en la CC.

Los pasos a seguir son:

- a) Suscripción del contrato de compraventa.
- b) El importador solicita a su banco la emisión de la CC.
- c) El banco emisor emite la CC y la notifica por intermedio de su corresponsal en el país del exportador.
- d) El banco confirmador avisa la CC al exportador.
- e) El exportador realiza el embarque y presenta los documentos de embarque al banco confirmador.

³³ en algunas operaciones se realizan más de una transferencia, ya que el proveedor sólo requiere un primer pago del 30%-40% del monto total de la orden y la diferencia se puede depositar hasta el momento de embarcar la carga.

- f) El banco confirmador, comprobado el cumplimiento de los términos y condiciones estipuladas en la CC, paga el valor de los documentos y envía al banco emisor los documentos.
- g) El banco emisor entrega los documentos de embarque al importador para que este pueda retirar la mercadería del puerto.
- h) A la fecha acordada, el importador paga al banco emisor el valor pagado por este al exportador.

Para poder simular los costos que hubiese tenido la empresa SEIN si hubiese preferido esta forma de pago, se le solicitará a los bancos Crédito e Inversiones (BCI) y CorpBanca, las tasas asociadas a este método. Debido a que éste cuenta con 3 fases, cada una se presentará por separado, es decir, se hará una distinción entre apertura, apertura a negociación y negociación a cobertura.

4.2. IMPORTACIONES SELECCIONADAS

Las operaciones a utilizar son de los proveedores Milex Limited (Milex), Shenzhen Spark Optoelectronics S and T Co., Ltd. (Spark), Howell Illuminating Technology Co., Ltd. (Howell) y Shenzhen YDM Reflector Co., Ltd. (YDM).

La tabla N°6 presenta un cuadro resumen donde se indica el monto, proveedor y producto importado:

Tabla N°6

Monto CIF	Proveedor	Producto
US \$13.815,61	Milex	Balastros Electrónicos
US \$24.974,73	Spark	Foco Eléctrico SPL-180
US \$14.871,09	Howell	Focos HLF01001
US \$ 5.755,00	YDM	Tachas Solares de Led

4.3. INFORMACIÓN BANCARIA

Para realizar la simulación de una CC se le solicitó a ambas instituciones bancarias sus tasas de interés y costos asociados ésta, la cual tendrá las siguientes características:

- a) Confirmada: El banco corresponsal se compromete frente al beneficiario a pagarle el importe del crédito.
- b) Irrevocable: No se pueden modificar los términos originales de la CC, salvo que ambas partes que intervienen (importador y exportador) otorguen su consentimiento.
- c) Intransferible: El beneficiario no puede transferir el crédito a ninguna otra persona.
- d) La negociación de los documentos se realizará dentro de un plazo de 15 días posterior a la fecha de embarque.
- e) La cobertura se realizará a 60 y 90 días desde la fecha de embarque, pero los intereses serán cobrados desde la fecha de negociación hasta la fecha de cobertura.

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

La información que se presenta en las tablas N°7, N°8, N°9 y N°10 fue otorgada el 5 de Noviembre de 2009, por don Juan Carlos Valenzuela, Ejecutivo Comercial Comex del Banco de Crédito e Inversiones, y don Raúl Aguilera, Especialista de Customer Service de Banco CorpBanca:

Tabla N°7

Parámetro de Costeo: Financiamiento BCI				
Apertura	Mín.	Tasa Base	Máx.	CC
Comisión de Apertura	USD \$120	0,40%		
Swift de Apertura	USD \$ 30	Interés Apert.-Negociación		6,5%
Intereses	Libor	Tasa Fija	Total	Días Total
Negociación a Cobertura			7,85%	60
Comisión Modificación	USD \$ 70	Cantidad		3
Comisiones	Mín.			
Prórroga	USD \$100			
Mensajes al exterior	USD \$ 10			

Fuente: Elaboración propia, información otorgada por Banco BCI.

Tabla N°8

Parámetro de Costeo: Financiamiento BCI				
Apertura	Mín.	Tasa Base	Máx.	CC
Comisión de Apertura	USD \$120	0,40%		
Swift de Apertura	USD \$ 30	Interés Apert.-Negociación		6,5%
Intereses	Libor	Tasa Fija	Total	Días Total
Negociación a Cobertura			7,91%	90
Comisión Modificación	USD \$ 70	Cantidad		3
Comisiones	Mín.			
Prórroga	USD \$100			
Mensajes al exterior	USD \$ 10			

Fuente: Elaboración propia, información otorgada por Banco BCI.

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

Tabla N°9

Parámetro de Costeo: Financiamiento CorpBanca				
Apertura	Mín.	Tasa Base	Máx.	CC
Comisión de Apertura	USD \$110	0,25%		
Swift de Apertura	USD \$ 45	Interés Apert.-Negociación		0,50%
Intereses	Libor	Tasa Fija	Total	Días Total
Negociación a Cobertura			3,92%	60
Comisión Modificación	USD \$ 70	Cantidad		3
Comisiones	Mín.			
Prórroga	USD \$100			
Mensajes al exterior	USD \$ 30			
Negociación	USD \$ 25			

Fuente: Elaboración propia, información otorgada por Banco CorpBanca.

Tabla N°10

Parámetro de Costeo: Financiamiento CorpBanca				
Apertura	Mín.	Tasa Base	Máx.	CC
Comisión de Apertura	USD \$110	0,25%		
Swift de Apertura	USD \$ 45	Interés Apert.-Negociación		0,50%
Intereses	Libor	Tasa Fija	Total	Días Total
Negociación a Cobertura			3,98%	90
Comisión Modificación	USD \$ 70	Cantidad		3
Comisiones	Mín.			
Prórroga	USD \$100			
Mensajes al exterior	USD \$ 30			
Negociación	USD \$ 25			

Fuente: Elaboración propia, información otorgada por Banco CorpBanca.

Nota: Ambas tasas de interés, apertura a negociación y negociación a cobertura, son tasas anuales.

4.4. OPERACIONES MEDIANTE OPERACIÓN CONTADO (OP) Y CARTA DE CRÉDITO (CC)

Las operaciones se identificarán por el nombre de la empresa y fecha de embarque, asimismo se indicará el transporte, la incoterm utilizada y el capital de la importación.

4.4.1. Milex

Fecha de embarque 11 de Abril de 2008: Esta importación fue realizada vía marítima bajo la Incoterm CIF y el capital fue de USD\$13.815,61.-

a) Operación Contado

1. Costo transferencia: Se realizaron dos transferencias en esta importación.

Transferencia				
Fecha	Monto	Costo Peso	Tipo de Cambio	Costo Dólar
07-03-2008	USD \$10.364,00	\$20.529	\$444,87	USD \$46,15
11-03-2008	USD \$ 3.452,00	\$10.411	\$440,31	USD \$23,64
TOTAL	USD \$13.816,00	\$30.940		USD \$69,79

2. Préstamo solicitado: Se solicitó el 04 de Marzo de 2008 un préstamo por \$6.300.000, a 120 días plazo con una tasa de interés del 1,71% mensual.

Préstamo				
Fecha	Tasa	Interés Pesos	Tipo de Cambio	Interés Dólar
03-04-2008	1,71%	\$107.730	\$437,12	USD \$246,45
05-05-2008	1,71%	\$109.572	\$464,83	USD \$235,72
05-06-2008	1,71%	\$111.446	\$489,58	USD \$227,64
07-07-2008	1,71%	\$113.352	\$510,55	USD \$222,02
TOTAL		\$442.100		USD \$931,83

Nota: El préstamo que se solicitó fue a un plazo de 120 días debido a que el período que transcurrió entre el primer depósito y la cobranza de la venta fue de 110 días, período que considera los 45 días transporte marítimo, 35 días de producción y 30 días posteriores a la fecha de entrega, momento en el cual SEIN recibe el pago por parte de su cliente.

b) Carta de Crédito

1. Apertura: El día 07 de Marzo de 2008 se efectúa la apertura de la CC por un capital de USD13.815,61.-

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Apertura			Apertura		
Fecha 07-03-2008			Fecha 07-03-2008		
Swift	USD	\$ 30,00	Swift	USD	\$ 45,00
Comisión	USD	\$120,00	Comisión	USD	\$110,00
TOTAL	USD	\$150,00	TOTAL	USD	\$155,00

2. Apertura a Negociación: Se acordó que la negociación se realizará 15 días luego de la fecha de embarque (11-04-08) y los intereses³⁴ serán cobrados desde la fecha de apertura hasta la fecha de negociación, es decir por 52 días.

³⁴ Los intereses se calculan con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Capital} * \text{Tasa de Interés} * (\text{Período de Apertura a Negociación})}{360}$$

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Apertura a Negociación Fecha 28-04-2008			Apertura a Negociación Fecha 28-04-2008		
Swift varios	USD	\$ 10,00	Comisión Neg.	USD	\$ 25,00
Interés (6,5%)	USD	\$129,71	Swift varios	USD	\$ 30,00
TOTAL	USD	\$139,71	Interés (0,5%)	USD	\$ 9,98
			TOTAL	USD	\$ 64,98

3. Negociación a Cobertura: La cobertura se realizará 90 días desde la fecha de embarque y los intereses³⁵ se cobran desde la fecha de negociación (28-04-08) hasta la fecha de cobertura (10-07-08), es decir los intereses son por 73 días.

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Negociación a Cobertura Fecha 10-07-2008			Negociación a Cobertura Fecha 10-07-2008		
Interés (7,91%)	USD	\$221,60	Interés (3,98%)	USD	\$111,50

Nota: En la simulación se consideró un plazo de cobertura de 90 días, debido a que el período entre el embarque y la fecha de cobranza de la venta es de 82 días (la mercadería fue entregada al cliente final el 29 de Mayo de 2008 y fue cancelada el 04 de Julio del mismo año).

³⁵ Los intereses se calculan con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Capital} * \text{Tasa de Interés} * (\text{Período de Negociación a Cobertura})}{360}$$

4.4.2. Spark

Fecha de embarque 17 de Enero de 2009: Esta importación fue realizada vía aérea bajo la Incoterm CIF y el capital fue de USD\$24.974,73.-

a) Operación Contado

1. Costo transferencia: Se realizaron dos transferencias en esta importación.

Transferencia				
Fecha	Monto	Costo \$	Tipo de Cambio	Costo USD
24-12-2008	USD \$ 9.103,00	\$13.490	\$627,79	USD \$21,49
08-01-2009	USD \$ 15.872,00	\$14.441	\$630,19	USD \$22,92
TOTAL	USD \$ 24.975,00	\$27.931		USD \$44,41

2. Préstamo solicitado: Se solicito el 19 de Diciembre de 2008 un préstamo por \$15.680.000, a 60 días plazo con una tasa de interés del 2,9% mensual.

Préstamo				
Fecha	Tasa	Interés Peso	Tipo de Cambio	Interés Dólar
19-01-2009	2,90%	\$454.720	\$615,48	USD \$ 738,81
18-02-2009	2,90%	\$467.907	\$592,37	USD \$ 789,89
TOTAL		\$922.627		USD \$1.528,70

Nota: Esta operación se realizó vía aérea, tardando 10 días en arribar al país de destino, además hay que considerar 24 días de producción y por último la fecha de pago por parte del cliente de 30 días posterior a la fecha de entrega. En resumen el período transcurrido entre el pago al proveedor y la fecha de pago fue de 64 días, es por esta razón que el préstamo fue solicitado a un plazo de 60 días.

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

b) Carta de Crédito

1. Apertura: El día 24 de Diciembre de 2008 se efectúa la apertura de la CC, por un capital de USD\$24.974,73.-

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Apertura Fecha 24-12-2008			Apertura Fecha 24-12-2008		
Swift	USD	\$ 30,00	Swift	USD	\$ 45,00
Comisión	USD	\$120,00	Comisión	USD	\$110,00
TOTAL	USD	\$150,00	TOTAL	USD	\$155,00

2. Apertura a Negociación: Se acordó que la negociación se realizará 15 días luego de la fecha de embarque (17-01-09) y los intereses serán cobrados desde la fecha de apertura hasta la fecha de negociación, es decir por 40 días.

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Apertura a Negociación Fecha 02-02-2009			Apertura a Negociación Fecha 02-02-2009		
Swift varios	USD	\$ 10,00	Comisión Neg.	USD	\$ 25,00
Interés (6,5%)	USD	\$180,37	Swift varios	USD	\$ 30,00
TOTAL	USD	\$190,37	Interés (0,5%)	USD	\$ 13,87
			TOTAL	USD	\$ 68,87

3. Negociación a Cobertura: La cobertura se realizará 60 días desde la fecha de embarque y los intereses se cobran desde la fecha de negociación (02-02-09) hasta la fecha de cobertura (18-03-09), es decir los intereses son por 44 días.

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

Banco de Crédito e Inversiones	Banco CorpBanca
Negociación a Cobertura Fecha 18-03-2009	Negociación a Cobertura Fecha 18-03-2009
Interés (7,85%) USD \$239,62	Interés (3,92%) USD \$119,66

Nota: En este caso el plazo de cobertura para la Carta de Crédito sería el mismo que en el método anterior, 60 días, debido a que tanto el tiempo de producción como el de transporte fue menor, existiendo un plazo de 41 días entre la fecha de embarque hasta la fecha en que el cliente cancelo la factura de venta a SEIN (27 de Febrero de 2009).

4.4.3. Howell

Fecha de embarque 15 de Enero de 2009: Esta importación fue realizada vía marítima bajo la Incoterm FOB, por lo tanto el capital será de USD\$14.525.-

a) Operación Contado

1. Costo transferencia: Se realizaron dos transferencias en para esta importación.

Transferencia				
Fecha	Monto	Costo Peso	Tipo de Cambio	Costo Dólar
05-01-2009	USD \$11.000,00	\$17.948	\$640,91	USD \$ 28,00
08-01-2009	USD \$ 3.525,00	\$10.240	\$630,19	USD \$ 16,25
TOTAL	USD \$ 14.525,00	\$28.188		USD \$ 44,25

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

2. Préstamo solicitado: Se solicitó el 29 de Diciembre de 2008 un préstamo por \$9.121.000, a 90 días plazo con una tasa de interés del 2,14% mensual.

Préstamo				
Fecha	Tasa	Interés Peso	Tipo de Cambio	Interés Dólar
29-01-2009	2,14%	\$195.189	\$611,89	USD \$ 318,99
02-03-2009	2,14%	\$199.367	\$599,04	USD \$ 332,81
01-04-2009	2,14%	\$203.633	\$583,26	USD \$ 349,13
TOTAL		\$598.189		USD \$1.000,93

Nota: El préstamo solicitado fue a un plazo de 90 días, tomando en consideración 11 días de producción, 40 días de transporte y 30 días de cobranza de la venta, en total 81 días.

b) Carta de Crédito

1. Apertura: El día 05 de Enero de 2009 se efectúa la apertura de la CC, por un capital de USD\$14.525.-

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Apertura			Apertura		
Fecha 05-01-2009			Fecha 05-01-2009		
Swift	USD	\$ 30,00	Swift	USD	\$ 45,00
Comisión	USD	\$120,00	Comisión	USD	\$110,00
TOTAL	USD	\$150,00	TOTAL	USD	\$155,00

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

2. Apertura a Negociación: Se acordó que la negociación se realizará a 15 días luego de la fecha de embarque (15-01-09) y los intereses serán cobrados desde la fecha de apertura hasta la fecha de negociación, es decir por 25 días.

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Apertura a Negociación Fecha 30-01-2009			Apertura a Negociación Fecha 30-01-2009		
Swift varios	USD	\$ 10,00	Comisión Neg.	USD	\$ 25,00
Interés (6,5%)	USD	\$ 65,56	Swift varios	USD	\$ 30,00
TOTAL	USD	\$ 75,56	Interés (0,5%)	USD	\$ 5,04
			TOTAL	USD	\$ 60,04

3. Negociación a Cobertura: La cobertura se realizará 90 días desde la fecha de embarque y los intereses se cobran desde la fecha de negociación (30-01-09) hasta la fecha de cobertura (15-04-09), es decir por 75 días.

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Negociación a Cobertura Fecha 15-04-2009			Negociación a Cobertura Fecha 15-04-2009		
Interés (7,91%)	USD	\$239,36	Interés (3,98%)	USD	\$120,44

Nota: El plazo de cobertura solicitado coincidiría con el plazo solicitado en OC, 90 días, considerando el plazo desde que se embarco la carga hasta la fecha de cobranza, el cual fue de 71 días.

4.4.4. YDM

Fecha de embarque 20 de Julio de 2009: Esta importación fue realizada vía aérea bajo la Incoterm CIF, por lo tanto el capital será de USD\$5.755,00.-

a) Operación Contado

1. Costo transferencia: Sólo se realizo un pago para esta operación por el monto total de la orden.

Transferencia				
Fecha	Monto	Costo Peso	Tipo de Cambio	Costo Dólar
25-06-2009	USD \$5.755,00	\$11.393	\$537,00	USD \$21,22
TOTAL	USD \$5.755,00	\$11.393		USD \$21,22

2. Préstamo solicitado: Se solicito el 22 de Junio de 2009 un préstamo por \$3.150.000, a 60 días plazo con una tasa de interés del 1,8% mensual.

Préstamo				
Fecha	Tasa	Interés Peso	Tipo de Cambio	Interés Dólar
22-07-2009	1,80%	\$ 56.700	\$532,59	USD \$106,46
21-08-2009	1,80%	\$ 57.721	\$548,06	USD \$105,32
TOTAL		\$114.421		USD \$211,78

Nota: Desde el pago de la orden hasta su arribo a Chile, transcurrieron 64 días, período que abarca los 25 días de producción, los 4 días de transporte y los 32 que demoró el pago por parte del cliente final. Por esta razón el préstamo se solicito a un plazo de 60 días.

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

b) Carta de Crédito

1. Apertura: El día 25 de Junio de 2009 se efectúa la apertura de la CC, por un capital de USD\$5.755,00.-

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Apertura Fecha 25-06-2009			Apertura Fecha 25-06-2009		
Swift	USD	\$ 30,00	Swift	USD	\$ 45,00
Comisión	USD	\$120,00	Comisión	USD	\$110,00
TOTAL	USD	\$150,00	TOTAL	USD	\$155,00

2. Apertura a Negociación: Se acordó que la negociación se realizará a 15 días luego de la fecha de embarque (20-07-09) y los intereses serán cobrados desde la fecha de apertura hasta la fecha de negociación, es decir por 40 días.

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Apertura a Negociación Fecha 04-08-2009			Apertura a Negociación Fecha 04-08-2009		
Swift varios	USD	\$ 10,00	Comisión Neg.	USD	\$ 25,00
Interés (6,5%)	USD	\$ 41,56	Swift varios	USD	\$ 30,00
TOTAL	USD	\$ 51,56	Interés (0,5%)	USD	\$ 3,20
			TOTAL	USD	\$ 58,20

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

3. Negociación a Cobertura: La cobertura se realizará 60 días desde la fecha de embarque y los intereses se cobran desde la fecha de negociación (04-08-09) hasta la fecha de cobertura (21-09-09), es decir por 48 días.

Banco de Crédito e Inversiones			Banco CorpBanca		
Negociación a Cobertura Fecha 21-09-2009			Negociación a Cobertura Fecha 21-09-2009		
Interés (7,85%)	USD	\$ 60,24	Interés (3,92%)	USD	\$ 30,08

Nota: El plazo de cobertura solicitado fue de 60 días, si bien el tiempo que demoró el envío de la mercadería fue de tan sólo 4 días, transcurrieron 38 días desde el embarque hasta que SEIN recibió el pago de las mismas.

4.5. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Luego de determinar todos los costos y gastos en los que incurre la empresa actualmente y simular los costos al utilizar CC, se puede observar las tablas N°11, N°12, N°13 y N°14, las cuales resumen la información presentada previamente, destacando el método más conveniente y su análisis correspondiente:

Tabla N°11

	Milex		
	BCI	CorpBanca	Transferencia
Capital	USD \$13.815,61	USD \$13.815,61	USD \$13.816,00
Costos	USD \$ 511,31	USD \$ 331,48	USD \$ 1.001,63
Total	USD \$14.326,92	USD \$14.147,09	USD \$14.817,63
% (Costo/Total)	3,57%	2,34%	6,76%

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

Si se hubiese utilizado el método CC, los costos hubiesen disminuido en un 4,42%, debido a que las tasas de interés de Banco CorpBanca son menores en comparación a Banco BCI y a los costos de OC. Otro factor que influyó en este resultado, fue que el plazo que debió cubrir el banco, el cual difiere entre ambas modalidades. El plazo que se solicitó realmente fue de 120 días, ya que, además de cubrir el plazo de transporte (45 días) y el pago por parte del cliente (30 días), también incluyó la producción de la mercadería el cual tomo 35 días, en cambio si se hubiese utilizado la otra forma de pago, el plazo hubiese sido de 90 días ya que sólo se hubiese tenido que considerado el flete marítimo y la fecha en que se efectúa la cobranza de la venta. Esto se traduce en que la empresa SEIN podría haber cancelado un interés menor.

Tabla N°12

	Spark		
	BCI	CorpBanca	Transferencia
Capital	USD \$24.974,73	USD \$24.974,73	USD \$24.975,00
Costos	USD \$ 579,99	USD \$ 343,53	USD \$ 1.573,10
Total	USD \$25.554,72	USD \$25.318,26	USD \$26.548,10
% (Costo/Total)	2,27%	1,36%	5,93%

Esta importación fue realizada vía aérea, demorando 10 días en llegar a Chile, y la producción tomo 24 días. Por esta razón el plazo que se solicitaría al usar CC sería el mismo que el solicitado al utilizar OC, 60 días, porque entre la fecha de embarque y la fecha de pago serían 41 días. Si bien el plazo que se solicitaría en ambos métodos hubiese sido el mismo, los costos de CorpBanca asociados al método propuesto hubiesen sido menores. La diferencia porcentual obtenida fue de un 4,57%.

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

Tabla N°13

Howell			
	BCI	CorpBanca	Transferencia
Capital	USD \$14.525,00	USD \$14.525,00	USD \$14.525,00
Costos	USD \$ 464,92	USD \$ 335,48	USD \$ 1.045,19
Total	USD \$14.989,92	USD \$14.860,48	USD \$15.570,19
% (Costo/Total)	3,10%	2,26%	6,71%

Este caso es muy similar al anterior, debido a que el plazo que se solicitaría para la cobertura de la CC sería el mismo que se solicitó, realmente, por el financiamiento de la operación, 90 días. Se pensó en que podría ser conveniente solicitar un plazo de cobertura a 60 días, para disminuir la tasa de interés y sólo cancelar 11 días que SEIN demoraría en recibir los ingresos correspondientes a la venta efectuada (serían 71 días desde la fecha de embarque hasta la cobranza). Pero además se debe considerar que por cada prórroga, ambos bancos cobran USD\$100.- lo cual incrementaría aún más los costos que si se pagase el interés correspondiente a un mayor plazo.

Tabla N°14

YDM			
	BCI	CorpBanca	Transferencia
Capital	USD \$ 5.755,00	USD \$ 5.755,00	USD \$ 5.755,00
Costos	USD \$ 261,80	USD \$ 243,28	USD \$ 233,00
Total	USD \$ 6.016,80	USD \$ 5.998,28	USD \$ 5.987,83
% (Costo/Total)	4,35%	4,06%	3,89%

Como se puede observar este caso difiere de los tres anteriores, por dos razones; la primera hace referencia al monto del capital e la importación, la cual es menor a USD\$10.000.- y la segunda razón es que la opción utilizada por SEIN en este caso fue la más rentable. Este último punto se debe a que los costos fijos de las CC (comisiones y

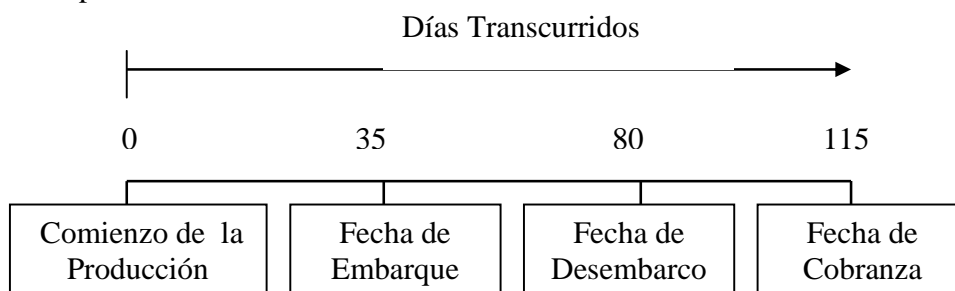
Swift) son elevados representando un 61,11% (BCI) y un 86,32% (CorpBanca) de los costos totales a cancelar, situación que no sucede en OC ya que los costos e intereses son variables y dependen del monto total a transferir.

Síntesis: Existen tres factores fundamentales al momento de seleccionar el mejor método de financiamiento a utilizar; plazo de cobertura del financiamiento solicitado, comisiones y tasa de interés.

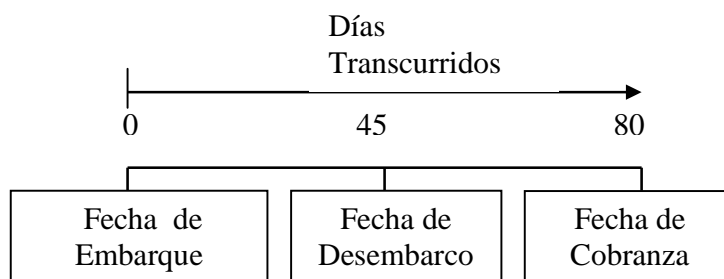
- El plazo de cobertura del financiamiento es muy importante, debido a que dependiendo de él es la tasa de interés que se aplicará al monto financiado. El plazo del préstamo que SEIN solicita, al utilizar el método actual, debe cubrir desde la producción hasta la fecha de cobranza de la venta, el cual no es menor en productos que requieren de 30 a 35 días sólo de producción, además del tiempo de transporte (45 días vía marítima y 10 vía aérea) y el período en que se reciben los ingresos de la venta (30 a 35 días), es decir algunas importaciones demoran hasta 115 días, debiendo solicitar obligadamente un préstamo a 120 días. En cambio, al utilizar Carta de Crédito, el plazo de cobertura se realiza desde la fecha de embarque, SEIN podría solicitar financiamiento a 90 días máximo (tomando en consideración los tiempos antes mencionados). Para explicarlo de manera gráfica, la figura N°13 presenta las siguientes líneas de tiempo con los períodos de cobertura necesarios en ambos métodos:

Figura N°13

- Operación Contado



- Carta de Crédito



- Las comisiones, al igual que los Swift, son costos fijos que se deben cancelar al utilizar el método planteado. En montos inferiores a USD\$10.000.- los costos fijos representan un alto porcentaje de los costos totales, situación contraria a lo que sucede en importaciones igual o superior al monto antes mencionado. En el caso de las transferencias bancarias, también se debe cancelar una comisión y un monto por gastos, la diferencia es que éstos varían de acuerdo al monto de la transferencia, el cual no supera los USD\$100.- (en los casos presentados el mayor costo de transferencia fue de USD\$70.- y se realizaron 2 transferencias por distintos montos).

Capítulo IV: Análisis de Comparación de Formas de Pago: Operación Contado versus Carta de Crédito.

- En relación a las tasas de interés, en el método OC ésta se refleja en los intereses a cancelar por el préstamo solicitado, la cual es una tasa real mensual. En cambio en la CC, se cancelan dos tasas de intereses, una durante el período de apertura a negociación y de negociación a cobertura, las cuales son anuales, y los intereses cancelados corresponden a los períodos antes mencionados. En la tabla N°15 se pueden observar las tasas mensuales que SEIN a obtenido por los préstamos solicitados y las que tendría al utilizar CC:

Tabla N°15

Días de Plazo	Tasas de Préstamos	Tasas de Carta de Crédito	
	Banco de Crédito	Banco de Crédito	Banco CorpBanca
60	2,9%	0,63%	0,32%
60	1,8%	0,63%	0,32%
90	2,14%	0,63%	0,32%

Fuente: Elaboración propia, información obtenida por banco de Crédito y CorpBanca.

Como se puede observar las tasas otorgadas al utilizar CC son considerablemente menores, que las tasas de interés que otorga el banco por cada préstamo, si bien las tasas han ido disminuyendo (en el caso de 60 días de plazo) no logran compararse con las ofrecidas por el método planteado.

Capítulo V

Conclusión

Hoy en día, las empresas dedicadas a los negocios internacionales se encuentran en un período de incertidumbre, debido a la alta volatilidad por la que pasa el dólar. Por esta razón es muy importante tomar una buena decisión al momento de definir el método de pago con el que se realizará el negocio. Gracias a la información recolectada en este informe podemos concluir lo siguiente:

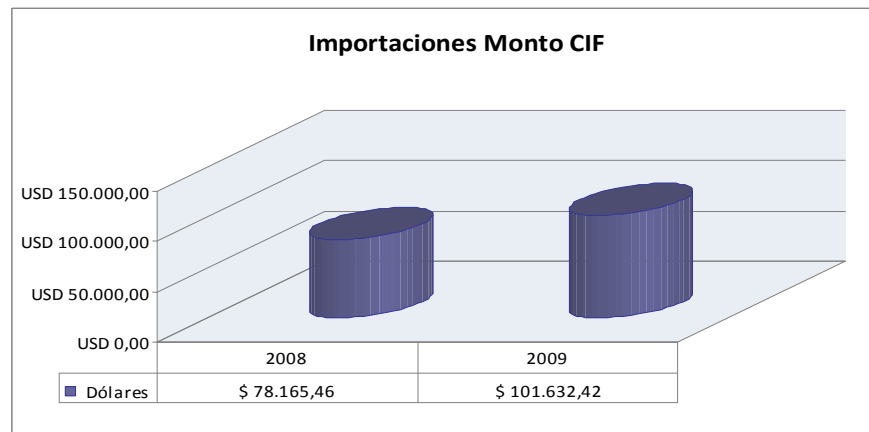
“Las exigencias solicitadas a las empresas para acceder a un financiamiento son mas altas para las PYMES que para las Grandes Empresas, lo que se refleja en las elevadas tasas de interés asociadas a éste”.

Al comparar las PYMES con las Grandes Empresas, en término de riesgos, las primeras presentan un índice mayor. Esto se debe a diversos factores, tales como el riesgo asociado a la Gestión, ya que no todas las PYMES cuentan con muchos años de experiencia para validar una solidez de la empresa además de la dificultad que se les presenta al no contar con una alta calidad en los sistemas de información que utilizan, otro riesgo importante es el riesgo de financiero, el cual consiste en la capacidad de pago con el que cuenta el cliente para pagar sus deudas. Es este último el que mas afecta a la empresa SEIN, ya que al no contar con una alta liquidez las instituciones bancarias lo ven como un cliente riesgoso, además hay que considerar que el riesgo cambiario que se ve involucrado en las empresas dedicadas al COMEX aumenta su incertidumbre en cuanto al monto de ingreso con el que cuenta la empresa y como consecuencia a la liquidez antes mencionada.

“La mejor forma de pago a utilizar por la empresa SEIN para importaciones superiores a los USD\$10.000.- es Carta de Crédito, pero si el capital es inferior al monto mencionado conviene utilizar Operación Contado”.

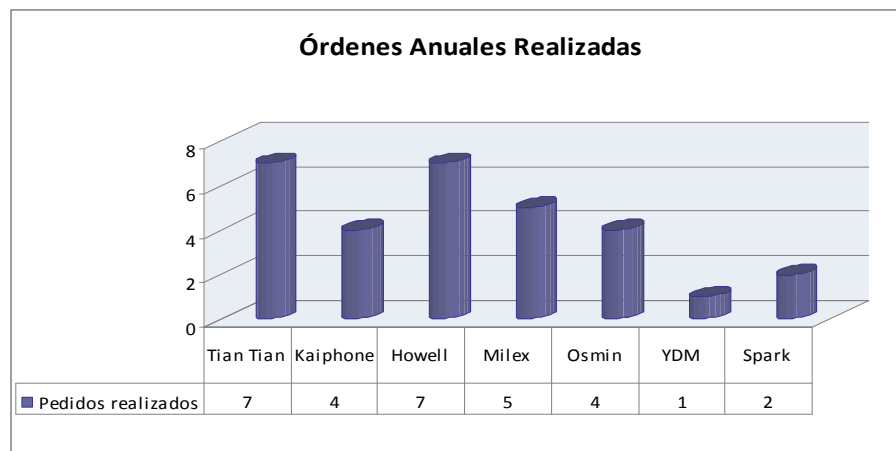
Durante el año 2008 y hasta Julio de 2009, la empresa realizó 30 órdenes a siete de sus proveedores (figura N°15), otorgando un total CIF de USD\$179.797,88.- (figura N°14).

Figura N°14



Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

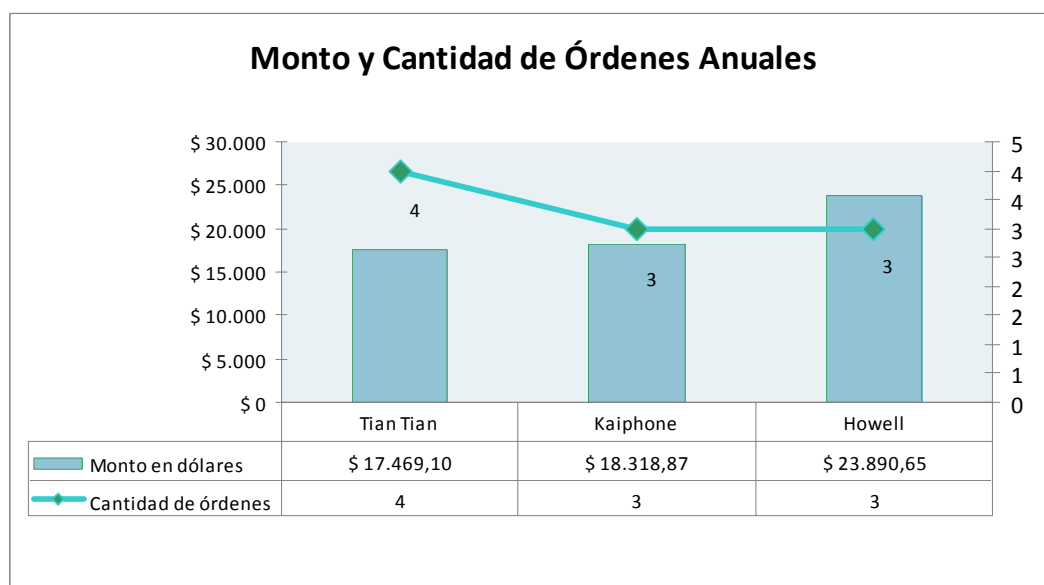
Figura N°15



Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

Respecto a las órdenes realizadas el presente año, si tomamos el total de órdenes realizadas a cada una de empresas, sólo tres de éstas (Tian Tian, Kaiphone y Howell) logran superar los USD\$10.000.-. Las empresas antes mencionadas realizaron entre 3 y 4 exportaciones a SEIN, las cuales, tomadas de manera independiente, no superan el monto antes mencionado (figura N°16).

Figura N°16



Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.

Como se explicó en el análisis del capítulo 4, los costos financieros asociados a CC por montos superiores a los USD\$10.000.- es menor que si se utilizase OC.

Si SEIN contase con una planificación anual de la cantidad de productos que requiere de cada proveedor, lograría disminuir el número de importaciones anuales, aumentando el capital total de la importación (en vez de realizar varias importaciones pequeñas durante el año, realizaría dos anuales, con montos superiores a USD\$10.000.-), lo que significaría que podría utilizar menos costos bancarios.

Esta situación se puede ejemplificar con los datos obtenidos en el análisis de los resultados en el capítulo IV, y como se desarrolla a continuación: La máxima diferencia que se obtuvo en las operaciones de importación, fue obtenida en la tercera importación, proveedor Spark, por un capital de USD\$24.974,73.- y fue de un 4,57% (USD\$1.141,35.-). Si se considera un dólar de \$500, el ahorro que hubiese tenido la empresa hubiese sido de \$570.6735- lo cual equivale a más de 3 sueldos mínimos (actualmente es de \$167.500.-).

“El riesgo cambiario afecta de manera directa a los costos financieros al realizar una importación bajo la forma de pago Operación Contado”

SEIN cotiza y vende sus productos importados en dólares, convirtiendo el valor de la venta a moneda nacional de acuerdo al dólar observado el día en que se realiza la entrega del producto y en un plazo de 30 días recibe el pago por parte de su cliente. Por lo tanto la volatilidad que ha presentado el valor del dólar estos últimos 2 años es un factor fundamental para la empresa.

Algunos productos requieren un plazo de fabricación de 30 a 35 días, lo que significa que al solicitar un préstamo, utilizando Operación Contado, éste debe cubrir el plazo de producción, más el transporte (que puede variar entre 10 y 45 días según la vía que se utilice) y el plazo de cobranza de la venta, es decir debe cubrir de 60 a 120 días.

La diferencia es sólo de un mes, por lo tanto si la tendencia del dólar, al minuto de entregar la mercadería, fuese al alza, se podría comprar a futuro para que cuando llegue

el momento de cobertura y se deba comprar los dólares SEIN no incurra en una pérdida. Esto no sucede de la misma manera con Operación Contado, ya que hay casos en que la producción demora hasta 60 días por lo cual la diferencia entre la fecha en que se cancela al proveedor y se obtiene el pago por parte del cliente final, puede superar los 100 días, resultando imposible prevenir una variación en el valor del dólar.

“El período de financiamiento es igual o menor al utilizar Carta de Crédito en vez de Operación Contado”

En el capítulo IV se observó que la CC cuenta con una diferencia muy relevante en comparación a la OC, la cual consiste en que el plazo de cobertura que ofrece el banco es considerado desde la fecha de embarque y no desde la producción de la mercadería. Como ya se ha comentado algunos de los productos que la empresa SEIN comercializa tienen un período de producción de hasta 35 días, lo que se traduce en que los préstamos solicitados al utilizar OP puede ser igual o mayor que al utilizar una CC significando un mayor monto en el pago de los intereses. Las figuras N°27 y N°28, representan la situación mencionada al contrastar un mismo caso en ambas modalidades, CC y OP, el cual consiste en una mercadería con una producción de 35 días, un transporte vía marítima de 45 días y 35 días para la fecha de cobranza de la venta desde la fecha de entrega de la orden.

Bibliografía

- Aguilera, Raúl., Especialista Customer Service, Banco Corpbanca. Entrevistas no publicadas realizadas el día 23 de Agosto de 2009 a las 16:00 PM y el día 05 de Noviembre de 2009 a las 15:30 PM.

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., [en línea], [fecha de consulta: 25 de Noviembre de 2009 a las 10:30 AM]. Disponible en:
<<http://www.abif.cl/asociacion.php>>

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., *Directorio de Instrumentos de Financiamiento y Fuentes de Información disponibles para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Chile*, Octubre 2008. [fecha de consulta 15 de Mayo de 2009 a las 16:10 PM]. Capitulo I: Instrumentos de Financiamiento disponibles para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Chile [en línea]. Disponible en:
<<http://www.abif.cl/admin/uploads/fckeditor/Documento%20Pyme%20Fuentes%20de%20Informacion.pdf>>

Bibliografía.

- Asociación Latinoamérica de Integración, Secretaría General, *Convenio de Pagos y Créditos Recíprocos - Cuaderno N° 6* [en línea]. [fecha de consulta: 2 de Noviembre de 2009 a las 23:57 PM]. Disponible en: <
<http://www.aladi.org/nsfaladi/cuaderno.nsf/vcuadernosweb/Convenio%20de%20Pagos%20y%20Cr%C3%A9ditos%20Rec%C3%ADprocos%20-%20Cuaderno%20N%C2%B0%206>>

- Banco Corpbanca, *Memoria y Balance Anual 2008* [en línea], [fecha de consulta 15 de Junio de 2009 a las 17:32]. Disponible en:
<http://www.corpbanca.cl/storage/memoria_corpbanca_2008.pdf>

- Banco CorpBanca, *Correspondent Banks/Bancos Corresponsales* [en línea], [fecha de consulta 28 de Mayo de 2009 a las 13:13 PM]. Disponible en:
<http://www.corpbanca.cl.cl/portal/?page=Document/doc_view_section.asp&id_document=3358&id_category=83>

- ERCO Light Scout, *Glosario* [en línea], [fecha de consulta: 2 de Octubre de 2009 a las 10:23AM.] Disponible en:
<http://www.erco.com/guide_v2/glossary/s/stroboscope_3275/es/es_stroboscope_popup_1.htm>

Bibliografía.

- Esparza, Patricia., *Las pequeñas y medianas empresas y su financiamiento en el mercado de capitales chilenos*. Revista Oikos [en línea]. Edición N°16 (ISSN: 0717-327X). [fecha de consulta: 15 de Mayo de 2009 a las 12:00 PM]. Disponible en: <http://www.edicionesucsh.cl/oikos/oikos16/16_03.pdf>
- No especificado, Electrónica Unicrom [en línea], [fecha de consulta: 10 de Octubre de 2009 a las 9:45 AM.] Disponible en: <http://www.unicrom.com/Tut_diodo_led.asp>
- No especificado, *Sistema bancario chileno suma utilidades por \$144.897 millones entre enero y febrero* [en línea]. El Mercurio Online, 30 de Marzo de 2009 (En sección: Economía y Negocios). [fecha de consulta: 17 de Mayo de 2009 a las 18:45 PM]. Disponible en: <<http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=61424>>
- Pipino, Álvaro.; Raddatz, Camila., *Resultados Bancos Febrero 2009 (2 de Abril, 2009)* [en línea]. Participaciones de Mercado. [fecha de consulta: 3 de Abril de 2009 a las 10:28 AM]. Disponible en: <<http://www.imtrust.cl/documentos/2009-02%20Informe%20Sistema%20Bancario.pdf>>
- Santis, Manuel., Gerente General de la empresa Servicios Industriales Ltda. Entrevista no publicada realizada el día 05 de Octubre de 2009 a las 16:00 PM.

Bibliografía.

- Servicio de Impuestos Internos, *Pequeñas y Medianas (PYMES)* [en línea], [fecha de consulta: 10 de Mayo de 2009 a las 16:30 PM]. Disponible en: <http://www.sii.cl/contribuyentes/empresas_por_tamano/pymes.htm>

- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras-Chile. *Sistema Financiero de Chile*. 02 de Abril de 2009. [fecha de consulta: 27 de Octubre de 2009 a las 15:20 PM]. Disponible en <<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=477>>

- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras-Chile, Glosario. Disponible en: <<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0>>

- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, *Sistema Financiero de Chile* [en línea], [fecha de consulta: 02 de Noviembre de 2009 a las 12:52 PM]. Disponible en: <<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=477>>

- Valenzuela, Juan Carlos., Ejecutivo Comercial Comex, Banco Crédito e Inversiones. Entrevista no publicada realizada el día 05 de Noviembre de 2009 a las 11:00 AM.

ANEXOS

Anexo 1

Compromisos adoptados por Banco CorpBanca durante el año 2008

1. **Ante cobros injustificados, te devolvemos el doble.** Si cobramos comisiones o intereses injustificados en tu Cuenta Corriente o Tarjeta de Crédito, te devolvemos el doble (con tope de \$ 100.000).
2. **Si pierdes tu trabajo, te financiamos tu dividendo hipotecario durante 6 meses.** Si no cumplimos, te compensamos con el pago de un dividendo.
3. **Si no respondemos tus reclamos a tiempo, te pagamos.** Si nos atrasamos en responder cualquier reclamo no abordado por los otros compromisos, te pagamos \$ 5.000.-
4. **Si nos atrasamos en entregar nuestros productos, te pagamos.** Si no cumplimos con la fecha de entrega de tu Plan de Cuenta Corriente, Tarjeta de Crédito o Crédito de Consumo, te pagamos \$5.000.-
5. **Te damos 15 días para cambiar de opinión al contratar un producto.** Si contratas un Plan de Cuenta Corriente o Tarjeta de Crédito puedes devolverlo en 15 días sin costo (exceptuando impuestos). Si no cumplimos, te devolvemos el doble de lo cobrado en comisiones y gastos.

6. **En Tarjetas de Crédito, primero abonamos y luego investigamos.** Abonamos provisoriamente el monto de las transacciones no reconocidas de Tarjetas de Crédito, dentro de los 4 días hábiles bancarios siguientes a la suscripción y entrega de la documentación requerida. Si no cumplimos pagamos una compensación de \$ 5.000.-

7. **Informamos claramente el costo de nuestros productos y explicamos las dudas más frecuentes.** Al contratar un Plan de Cuenta Corriente o una Tarjeta de Crédito, recibirás un tarifado detallado del costo de esos productos y un resumen de las preguntas más frecuentes sobre ellos.

8. **Semestralmente publicamos un informe con el cumplimiento de nuestros compromisos en nuestra página Web.**

Anexo 2**Listado de Bancos Corresponsales**

EUROPA		
Banco	Ciudad	País
West LB	Duesseldorf	Alemania
Commerzbank AG	Frankfurt	Alemania
Deutsche Bank AG	Frankfurt	Alemania
Bayerische Hypo- Und Vereinsbank AG. - Hypovereins	Muenchen	Alemania
Bayerische Landesbank	Muenchen	Alemania
Landesbank Baden-Württemberg	Stuttgart	Alemania
Bank Austria Creditanstalt A.G.	Vienna	Austria
Banque Bruxelles Lambert S.A.	Brussels	Belgica
KBC Bank NV	Brussels	Belgica
Danske Bank A/S	Copenhagen	Dinamarca
Banco Popular Español S.A.	Madrid	España
Banco Santander S.A.	Madrid	España
Caja Madrid (Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid)	Madrid	España
Banco Sabadell S.A.	Sabadell	España
BNP-Paribas SA	Paris	Francia
Calyon	Paris	Francia
Natixis	Paris	Francia
Societe Generale	Paris	Francia
Nordea Bank Finland	Helsinki	Finlandia
Barclays Bank PLC	London	Gran Bretaña
Lloyds TSB	London	Gran Bretaña
Royal Bank of Scotland PLC	London	Gran Bretaña
Standard Chartered Bank	London	Gran Bretaña
ABN AMRO Bank	Amsterdam	Holanda
ING Bank N.V.	Amsterdam	Holanda
Crédito Italiano S.P.A.	Milano	Italia
Unicredito Italiano SPA	Milano	Italia
Intesa San Paolo	Milano	Italia
Banca Di Roma S.P.A.	Roma	Italia
Den Norske Bank	Oslo	Noruega
Ceskoslovenska Obchodni Banka, A.S.	Praga	Rep. Checa
Svenka Handelsbanken	Stockholm	Suecia
Swedbank	Stockholm	Suecia
Credit Suisse	Zurich	Suiza
UBS A.G.	Zurich	Suiza

Anexos.

AMERICA		
Banco	Ciudad	País
Banco Bansud S.A.	Buenos Aires	Argentina
Banco Credicoop Cooperativo Limitado	Buenos Aires	Argentina
Banco de Galicia y Buenos Aires	Buenos Aires	Argentina
Banco de la Nación Argentina	Buenos Aires	Argentina
Banco de la Provincia de Buenos Aires	Buenos Aires	Argentina
Banco de la Provincia de Córdoba	Buenos Aires	Argentina
Banco Patagonia	Buenos Aires	Argentina
Banco Río de la Plata S.A.	Buenos Aires	Argentina
BBVA Banco Francés S.A.	Buenos Aires	Argentina
Nuevo Banco Suquia S.A.	Buenos Aires	Argentina
Bisa S.A.	La Paz	Bolivia
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	Santa Cruz	Bolivia
Banco do Brasil S.A.	Brasilia	Brasil
Banco Bradesco S.A.	Sao Paulo	Brasil
Banco Itau BBA S.A.	Sao Paulo	Brasil
Unibanco-Uniao de Bancos Brasileiros S.A.	Sao Paulo	Brasil
Banque Nationale du Canada	Montreal	Canada
Bank of Montreal, The	Toronto	Canada
Bank of Nova Scotia	Toronto	Canada
Royal Bank of Canada	Toronto	Canada
Toronto Dominion Bank	Toronto	Canada
Banco de Bogotá	Bogotá	Colombia
Bancolombia S.A.	Medillin	Colombia
Banco Nacional de Costa Rica	San José	Costa Rica
Banco Nacional de Cuba	La Habana	Cuba
Banco del Pichincha	Quito	Ecuador
Banco Internacional S.A.	Quito	Ecuador
ProduBanco	Quito	Ecuador
BBVA Bancomer S.A.	México	México
Banca Serfin S.A.	México	México
Banco Nacional de México	México	México
Banco de Crédito del Perú	Lima	Perú
Scotiabank Perú	Lima	Perú
Bank of New York	New York	USA
Citibank N.A.	New York	USA
National City Bank	Cleveland	USA
Wachovia Bank, N.A.	Philadelphia	USA
Wells Fargo Bank N.A.	San Francisco	USA
Bank of America	San Francisco	USA

Anexos.

ASIA		
Banco	Ciudad	País
Saudi Hollandi Bank	Riyadh	Arabia Saudita
Citibank N.A.	Dhaka	Bangladesh
Agricultural Bank of China	Beijing	China
ANZ BANK	Beijing	China
Bank of America	Beijing	China
Bank of China	Beijing	China
Bank of Montreal, The	Beijing	China
Bank of Tokyo Mitsubishi UFJ, Ltd., The	Beijing	China
Citibank N.A.	Beijing	China
China Construction Bank	Beijing	China
China Development Bank	Beijing	China
Dresdner Bank	Beijing	China
J P Morgan Chase Bank	Beijing	China
Standard Chartered Bank	Beijing	China
Società Generale	Guangzhou	China
Dresdner Bank	Shanghai	China
Oversea-Chinese Banking Corp., OCBC	Shanghai	China
Intesa San Paolo	Shanghai	China
Shanghai Pudong Development Bank	Shanghai	China
Wachovia Bank, N.A.	Shanghai	China
Citibank N.A.	Manila	Filipinas
Deutsche Bank	Manila	Filipinas
J P Morgan Chase Bank	Manila	Filipinas
Standard Chartered Bank	Manila	Filipinas
ABN AMRO BANK	Hong Kong	Hong Kong
ANZ BANK	Hong Kong	Hong Kong
Banca Nazionale del Lavoro S.A.	Hong Kong	Hong Kong
Bank of America	Hong Kong	Hong Kong
Bank of New York	Hong Kong	Hong Kong
Bank of Tokyo Mitsubishi UFJ, Ltd., The	Hong Kong	Hong Kong
BNP-Paribas SA	Hong Kong	Hong Kong
Citibank N.A.	Hong Kong	Hong Kong
Hong Kong And Shanghai Banking Corporation Limited	Hong Kong	Hong Kong
J P Morgan Chase Bank	Hong Kong	Hong Kong
Mizuho Corporate Bank	Hong Kong	Hong Kong
Natixis Banque	Hong Kong	Hong Kong
Oversea-Chinese Banking Corp., OCBC	Hong Kong	Hong Kong
Società Generale	Hong Kong	Hong Kong
Standard Chartered Bank	Hong Kong	Hong Kong
Toronto Dominion Bank	Hong Kong	Hong Kong
UBS A.G.	Hong Kong	Hong Kong
Unicredito Italiano SPA	Hong Kong	Hong Kong
Wachovia Bank, N.A.	Hong Kong	Hong Kong

Anexos.

ASIA		
Banco	Ciudad	País
Wells Fargo Bank N.A.	Hong Kong	Hong Kong
Bank of America	Chennai (Madras)	India
Standard Chartered Bank	Chennai (Madras)	India
American Express Bank, LTD.	Kolkata (Calcuta)	India
Standard Chartered Bank	Kolkata (Calcuta)	India
American Express Bank, LTD.	Mumbai	India
Citibank N.A.	Mumbai	India
Icici Bank	Mumbai	India
Standard Chartered Bank	Mumbai	India
Yes Bank	Mumbai	India
ABN Amro Bank	Jakarta	Indonesia
ANZ BANK	Jakarta	Indonesia
Bank Central Asia	Jakarta	Indonesia
Citibank N.A.	Jakarta	Indonesia
Oversea-Chinese Banking Corp., OCBC	Jakarta	Indonesia
Standard Chartered Bank	Jakarta	Indonesia
Bank Hapoalim	Tel Aviv	Israel
Bank Leumi Le	Tel Aviv	Israel
ABN Amro Bank	Tokyo	Japón
ANZ BANK	Tokyo	Japón
Intesa San Paolo	Tokyo	Japón
Wachovia Bank, N.A.	Tokyo	Japón
Bank of Tokyo Mitsubishi UFJ, Ltd., The	Tokyo	Japón
BNP-Paribas SA	Tokyo	Japón
Citibank N.A.	Tokyo	Japón
Credit Suisse First Boston	Tokyo	Japón
HSBC	Tokyo	Japón
J P Morgan Chase Bank	Tokyo	Japón
Mitsubishi Trust and Banking Corp., The	Tokyo	Japón
Mizuho Bank Ltd.	Tokyo	Japón
Mizuho Corporate Bank	Tokyo	Japón
Oversea-Chinese Banking Corp., OCBC	Tokyo	Japón
Royal Bank of Canada	Tokyo	Japón
Standard Chartered Bank	Tokyo	Japón
Sumitomo Mitsui Banking Corporation	Tokyo	Japón
UBS A.G.	Tokyo	Japón
ANZ BANK	Seoul	Korea
Bank of America	Seoul	Korea
Bank of New York	Seoul	Korea
Citibank N.A.	Seoul	Korea
Export/Import Bank of Korea, The	Seoul	Korea
Hana Bank	Seoul	Korea
Industrial Bank of Korea	Seoul	Korea

Anexos.

ASIA		
Banco	Ciudad	País
J P Morgan Chase Bank	Seoul	Korea
Kookmin Bank	Seoul	Korea
Korea Exchange Bank	Seoul	Korea
Oversea-Chinese Banking Corp., OCBC	Seoul	Korea
Shinhan Bank	Seoul	Korea
Società Generale	Seoul	Korea
UFJ Bank Limited	Seoul	Korea
Wachovia Bank, N.A.	Seoul	Korea
Woori Bank	Seoul	Korea
SC First Bank (Standard Chartered)	Seoul	Korea
Alahli Bank of Kuwait	Kuwait	Kuwait
Commercial Bank of Kuwait	Kuwait	Kuwait
Bank of America	Kuala Lumpur	Malasia
Citibank Berhad	Kuala Lumpur	Malasia
Malayan Banking Berhad (Maybank)	Kuala Lumpur	Malasia
Standard Chartered Bank Malaysia Berhad	Kuala Lumpur	Malasia
Citibank	Karachi	Pakistán
Standard Chartered Bank	Karachi	Pakistán
ABN AMRO BANK	Singapore	Singapore
ANZ BANK	Singapore	Singapore
Banca Nazionale del Lavoro S.A.	Singapore	Singapore
Bank of New York	Singapore	Singapore
Banque Bruxelles Lambert S.A.	Singapore	Singapore
Citibank N.A.	Singapore	Singapore
Den Norske Bank	Singapore	Singapore
HSBC	Singapore	Singapore
J P Morgan Chase Bank	Singapore	Singapore
Mizuho Corporate Bank	Singapore	Singapore
Natixis Banque	Singapore	Singapore
Oversea-Chinese Banking Corp., OCBC	Singapore	Singapore
Royal Bank of Canada	Singapore	Singapore
Intesa San Paolo	Singapore	Singapore
Società Generale	Singapore	Singapore
Standard Chartered Bank	Singapore	Singapore
Toronto Dominion Bank	Singapore	Singapore
UBS A.G.	Singapore	Singapore
UFJ Bank Limited	Singapore	Singapore
Unicredito Italiano SPA	Singapore	Singapore
United Overseas Bank	Singapore	Singapore
Citibank N.A.	Colombo	Sri Lanka
Standard Chartered Bank	Colombo	Sri Lanka
Bank of America	Bangkok	Tailandia

Anexos.

ASIA		
Banco	Ciudad	País
Citibank N.A.	Bangkok	Tailandia
Deutsche Bank	Bangkok	Tailandia
Oversea-Chinese Banking Corp., OCBC	Bangkok	Tailandia
Standard Chartered Bank	Bangkok	Tailandia
ABN AMRO BANK	Taipei	Taiwán
ANZ BANK	Taipei	Taiwán
Bank of America	Taipei	Taiwán
Bank of New York	Taipei	Taiwán
Bank of Taiwán	Taipei	Taiwán
BNP-Paribas SA	Taipei	Taiwán
Chang Hwa Bank	Taipei	Taiwán
Citibank N.A.	Taipei	Taiwán
Hong Kong And Shanghai Banking Corporation Limited	Taipei	Taiwán
Hua Nan Bank	Taipei	Taiwán
First Bank	Taipei	Taiwán
Mega International Bank	Taipei	Taiwán
Oversea-Chinese Banking Corp., OCBC	Taipei	Taiwán
Standard Chartered Bank	Taipei	Taiwán
UFJ Bank Limited	Taipei	Taiwán
Wachovia Bank, N.A.	Taipei	Taiwán
Citibank N.A.	Istanbul	Turquía
Turkiye is Bankasi	Istanbul	Turquía
Yapi Ve Kredi Bankasi	Istanbul	Turquía
Citibank N.A.	Hanoi	Viet Nam
Standard Chartered Bank	Hanoi	Viet Nam
ANZ BANK	Ho Chi Minh City	Viet Nam
Citibank N.A.	Ho Chi Minh City	Viet Nam
Natixis Banque	Ho Chi Minh City	Viet Nam

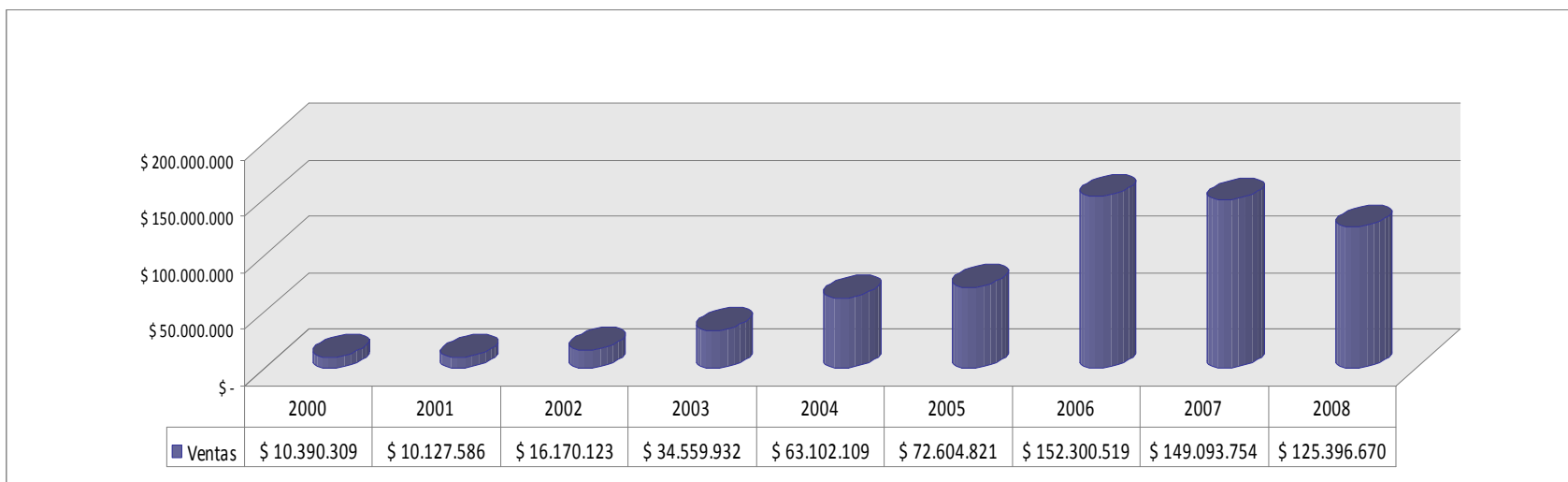
OCEANIA		
Banco	Ciudad	País
National Australia Bank Limited	Melbourne	Australia
ANZ BANK	Melbourne	Australia
Westpac Banking Corporation	Sydney	Australia
ANZ BANK	Auckland	Nueva Zelanda
ANZ BANK	Wellington	Nueva Zelanda
Bank Of New Zealand	Wellington	Nueva Zelanda

Anexos.

AFRICA		
Banco	Ciudad	País
Citibank N.A.	Cairo	Egipto
Absa Bank Limited	Johannesburg	Sudáfrica

Anexo 3

Ventas Netas Período 2000-2008



Fuente: Elaboración propia, datos entregados por la empresa SEIN.