

Escuela Administración de Empresas

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de  
Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en  
Finanzas

**FINANCIAMIENTO PARA LAS MIPYMES COSTARRICENSES  
CON ÉNFASIS EN EL SISTEMA DE BANCA PARA EL  
DESARROLLO (SBD)**

Elaborado por:

Brandon Barrantes Alvarado

Mariela Gutiérrez Cruz

Andrés Monge Meneses

Daniel Morera Mejía

Carolina Moya Monestel

Karol Rojas Álvarez

Profesor Asesor:

Victor Garro Martínez

I Semestre 2016

## Dedicatoria

Este trabajo y todo el empeño puesto en él, reflejo de nuestro esfuerzo a lo largo de 3 años de estudio para obtener el grado de Licenciatura, son dedicados a nuestros padres.

A cada padre y madre de los miembros del grupo de investigación que elaboró este documento, por darnos todo cuanto necesitamos para convertirnos en lo que ahora somos.

A nuestros hermanos y amigos más cercanos, por formar parte de nuestra familia, base y apoyo, que nos impulsó a alcanzar nuestras metas.

## Agradecimientos

A Dios por la vida, por la salud, el entendimiento, los amigos y la familia.

A cada uno de nuestros padres y madres, por todo cuanto nos han dado a lo largo de los años, por el apoyo en el estudio y el gran esfuerzo realizado.

A cada persona, que aunque no mencionamos aquí, cada uno de nosotros sabe cuánto nos apoyó e impulso para alcanzar nuestros objetivos.

# Índice

Índice de Tablas.....	vi
Índice de Gráficos.....	vii
Índice de Apéndices.....	viii
Abreviaturas.....	ix
Introducción.....	1
Capítulo I Generalidades de la investigación .....	3
1. Justificación de la investigación.....	4
2. Planteamiento del problema .....	4
3. Objetivos del estudio .....	5
3.1 Objetivo General.....	5
3.2 Objetivos Específicos .....	5
Capítulo II Estado del Arte.....	6
Estado del Arte .....	7
Capítulo III Marco Teórico.....	12
Capítulo IV Marco Metodológico .....	28
1. Tipo de investigación .....	29
2. Fuentes de información .....	30
2.1 Fuentes primarias .....	30
2.2 Fuentes secundarias .....	30
3. Sujetos de investigación .....	30
4. Técnica de recolección de información.....	31
5. Técnicas de análisis de información.....	31
6. Variables de estudio.....	32

7.	Alcances y Limitaciones.....	32
7.1	Alcances.....	32
7.2	Limitaciones.....	33
8.	Plan de acción.....	34
	Capítulo V Análisis de Resultados .....	36
	Análisis de Resultados - MIPYMES .....	37
	Tema I. Caracterización de la empresa.....	37
	Tema II. Financiamiento a MIPYMES en Costa Rica .....	39
	Tema III. Servicios de crédito del SBD.....	40
	Tema IV. Financiamiento actual .....	41
	Tema V. Factores de fracaso o deficiencias en el SBD .....	47
	Tema VI. Progreso en la empresa.....	47
	Análisis de Resultados – Entidades Financieras.....	48
	Tema I. Características de SBD en el sistema financiero nacional .....	48
	Tema II. Objetivos o metas para la colocación de créditos a MIPYMES .....	50
	Tema III. Productos financieros ofrecidos a las MIPYMES .....	50
	Tema IV. Competencia en servicios financieros para MIPYMES .....	53
	Tema V. Otorgamiento de crédito .....	55
	Tema VI. Promoción del SBD en el sistema financiero nacional .....	57
	Capítulo VI Conclusiones.....	59
	Conclusiones - MIPYMES .....	60
	Conclusiones - Entidades Financieras .....	62
	Capítulo VII Recomendaciones.....	64
	Recomendaciones - MIPYMES .....	65
	Recomendaciones - Entidades Financieras .....	67

Capítulo VIII Bibliografía .....	70
Capítulo IX Apéndices .....	75

## Índice de Tablas

Tabla 1: Cantidad de años en el mercado de la empresa .....	37
---	----

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Sector al que pertenece la empresa.....	38
Gráfico 2 Cantidad de empleados.....	38
Gráfico 3 Percepción con respecto a apoyo del Estado en opciones de financiamiento .....	39
Gráfico 4 Uso del SBD por parte de los empresarios.....	40
Gráfico 5 Método de financiamiento actual .....	41
Gráfico 6 Principal fuente de financiamiento.....	42
Gráfico 7 Destinos de uso de financiamiento.....	43
Gráfico 8 Dificultades en trámite de crédito .....	44
Gráfico 9 Beneficios obtenidos por los recursos financieros .....	45
Gráfico 10 Servicios adicionales brindados por las entidades financieras.....	46
Gráfico 11 Calificación del progreso en relación al crédito obtenido.....	47
Gráfico 12 Entidades financieras que ofrecen financiamiento a través del SBD.....	48
Gráfico 13 Entidades financieras que cuentan con plan de divulgación para SBD .....	49
Gráfico 14 Entidades financieras que determinan metas para la colocación de créditos a las MIPYMES.....	50
Gráfico 15 Productos ofrecidos a las MIPYMES.....	51
Gráfico 16 Entidades financieras que cuentan con unidades de negocio especializadas que atienden el crédito MIPYMES .....	52
Gráfico 17 Percepción de la competencia entre entidades financieras para colocar créditos MIPYMES .....	53
Gráfico 18 Canales utilizados por las MIPYMES para solicitar créditos .....	54
Gráfico 19 Importancia de aporte de garantías reales en el otorgamiento de crédito a MIPYMES .....	56
Gráfico 20 Otorgamiento de facilidades a las MIPYMES mediante SBD vs. financiamiento bancario .....	57

## Índice de Apéndices

Apéndice 1 Cuestionario MIPYMES .....	76
Apéndice 2 Cuestionario Entidades Financieras .....	83

## Abreviaturas

Abreviatura	Nombre
<b>BANHVI</b>	Banco Hipotecario de la Vivienda
<b>BCCR</b>	Banco Central de Costa Rica
<b>BNCR</b>	Banco Nacional de Costa Rica
<b>CEPAL</b>	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
<b>COOPENAE</b>	Cooperativa Nacional de Educadores
<b>CCSS</b>	Caja Costarricense del Seguro Social
<b>CIU</b>	Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas
<b>FINADE</b>	Fideicomiso Nacional para el Desarrollo
<b>FOFIDE</b>	Fondos del Financiamiento para el Desarrollo
<b>GAM</b>	Gran Área Metropolitana
<b>IED</b>	Inversión Extranjera Directa
<b>INCAE</b>	Instituto Centroamericano de Administración de Empresas
<b>INA</b>	Instituto Nacional de Aprendizaje
<b>INFOCOOP</b>	Instituto de Fomento Cooperativo
<b>MIPYME</b>	Micro, Pequeña y Mediana empresa
<b>OECD</b>	<i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i>
<b>PIB</b>	Producto Interno Bruto
<b>PYME</b>	Pequeña y Mediana empresa
<b>SBD</b>	Sistema de Banca para el Desarrollo
<b>SUGEF</b>	Superintendencia General de Entidades Financieras
<b>TEC</b>	Tecnológico de Costa Rica
<b>UPANACIONAL</b>	Unión Nacional de Pequeños y Medianos Productores Agropecuarios

## Introducción

A la hora de estudiar la economía de los países desarrollados, se ha evidenciado claramente como uno de los factores claves de éxito, es el impulso y fortalecimiento del sector de micro, pequeñas y medianas empresas. El desarrollo de las empresas pequeñas y medianas (PYMES) es conveniente, tanto desde el punto de vista económico, como social.

Las MIPYMES juegan un papel importante en la generación de empleos. Sin embargo, por lo general enfrentan importantes restricciones al acceso de crédito bancario, tanto de corto como de largo plazo. La evidencia muestra que la mayor parte de las pequeñas empresas latinoamericanas se financia con recursos propios y tiene un acceso limitado al financiamiento externo.

En Costa Rica, las MIPYMES absorben una parte importante de la fuerza de trabajo, generan un porcentaje significativo de la producción y empiezan a contribuir en el esfuerzo exportador del país. No obstante, no pueden acceder como deberían a los servicios que brinda el sistema financiero formal.

En línea con lo anterior, no existe en Costa Rica un tratamiento diferenciado para las MIPYMES ni un impulso suficiente y concreto para la creación de nuevos emprendimientos nacionales. Por lo general, se da un tratamiento masificado a la hora de otorgar financiamiento para empresas incipientes o empresas maduras.

Cabe destacar que no todo es negativo con respecto al panorama que enfrentan las MIPYMES en Costa Rica. Entre los esfuerzos realizados se encuentra la creación de la Ley N° 8262 “Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas” en el año 2002, mas no logró satisfacer todas las necesidades de este sector empresarial. Esto generó la necesidad de crear en el 2008 de la Ley No. 8634 “Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo”.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, es de suma importancia analizar las opciones de financiamiento que existen en Costa Rica para las micro, pequeñas y medianas empresas. Es por esto que el presente estudio se centra en describir las experiencias de

algunos emprendedores con respecto al acceso al crédito nacional, así como la contraparte descrita por representantes de entidades financieras públicas y privadas. Estos últimos describen los servicios que prestan las empresas para las cuales laboran, así como el enfoque de financiamiento a MIPYMES que ofrecen.

# Capítulo I

## Generalidades de la investigación

## 1. Justificación de la investigación

Las MIPYMES en Costa Rica juegan un papel muy importante en la economía. Esto se evidencia mediante aspectos como la generación de empleo, emprendedurismo, exportaciones, innovación, entre otros. Esta relevancia y la intención de apoyarlas por parte del Estado, motivaron la promulgación de la Ley No. 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas en el año 2002. Asimismo, en el 2008 nace la Ley No. 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo como un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos viables técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país.

No obstante, siempre existen gran cantidad de limitaciones de acceso al financiamiento, especialmente para las micro, pequeñas y medianas empresas costarricenses. Por lo anterior, es de suma importancia realizar estudios, investigaciones y análisis de la situación crediticia en Costa Rica para entender y subsanar las necesidades de los proyectos emprendedores en su fase de creación, desarrollo y madurez. De esta forma, se podrán desarrollar iniciativas que permitan consolidar ideas de negocio competitivas, rentables y con la capacidad de apoyar y desarrollar nuevas oportunidades de empleo y contribuir al fortalecimiento de la economía costarricense. Asimismo, es relevante conocer las necesidades y percepción de los emprendedores en cuanto a los mecanismos de impulso para sus empresas, como lo es el financiamiento, para poder redireccionar los esfuerzos del Estado a crear iniciativas y programas que tengan un verdadero impacto en el éxito de los proyectos.

## 2. Planteamiento del problema

Opciones de financiamiento para las MIPYMES costarricenses e impacto que tiene el SBD en los casos de éxito de las MIPYMES costarricenses.

## 3. Objetivos del estudio

### 3.1 Objetivo General

Conocer el panorama de financiamiento para las MIPYMES en Costa Rica desde la perspectiva de los empresarios y las entidades financieras, enfocado hacia el Sistema de Banca para el Desarrollo durante el periodo 2011 al mes de mayo de 2016.

### 3.2 Objetivos Específicos

1. Describir la percepción de representantes de las principales entidades financieras, públicas y privadas, con respecto a las opciones de financiamiento para las MIPYMES en Costa Rica.
2. Describir la percepción de los emprendedores o dueños de MIPYMES con respecto al acceso a financiamiento bancario en Costa Rica.
3. Determinar las ventajas competitivas obtenidas o factores de éxito y fracaso en los proyectos de MIPYMES costarricenses que aplicaron por financiamiento durante el periodo 2011 al mes de mayo del 2016.
4. Identificar oportunidades de mejora para el sistema de financiamiento orientado a MIPYMES en Costa Rica al mes de mayo del 2016.

# Capítulo II

## Estado del Arte

## Estado del Arte

En Costa Rica se crea en 2002 la Ley No. 8262 de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas, enfocada a crear un marco normativo que promueva un sistema estratégico integrado de desarrollo de largo plazo, el cual permita el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), para impulsarlo como un sector protagónico, permitiendo el progreso y desarrollo económico del país, por medio de la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas, así como el acceso a la riqueza.

Según el informe Banca de Desarrollo y PYMES en Costa Rica, (Monge, 2009), las condiciones de acceso de las PYMES a los servicios financieros, principalmente al crédito, se consideran limitadas por la baja profundización de la reforma financiera y el margen de la intermediación que es casi el doble del contexto internacional. Además, destaca que existen ciertas limitantes de acceso al financiamiento formal que a su vez no es la principal fuente utilizada por las PYMES, pues las mismas se financian principalmente a través del autofinanciamiento y de los créditos de las empresas comerciales. Asimismo, se señala que el sector servicios es el que cuenta con mayor profundización crediticia de las entidades financieras formales, contrario al sector agrícola y manufacturero.

Como caso en específico, el autor muestra importantes fortalezas en la forma en que opera BN-Desarrollo. No obstante, se han identificado áreas en las cuales el programa debe mejorar como es la falta de otorgamiento de préstamos sin la exigencia de garantías reales. Dicho programa debe evolucionar a un esquema de otorgamiento de crédito en el cual se haga cada vez menos indispensable el uso de garantías tradicionales, tratando de otorgar más importancia a la información disponible sobre la capacidad y voluntad de pago del cliente que a la posesión de activos físicos reales.

Destaca como recomendaciones el ajustar la regulación crediticia costarricense para que incorpore las mejores prácticas a nivel internacional, así como corregir los problemas de diseño e implementación del fondo de garantías para las PYMES. Todo lo anterior vía reforma a la Ley de Fortalecimiento de la Pequeña y Mediana Empresa (Ley No. 8262); además de incluir en dicha ley la creación de una central de deudores con información y

acceso inmediato para todos los intermediarios financieros formales, moviendo así a todo el sector financiero a atender las necesidades crediticias de las PYMES costarricenses.

Por otra parte, en el informe Acceso de las MIPYMES a los servicios financieros a partir de la implementación de la Ley No. 8634 del Sistema de Banca de Desarrollo (BCCR, 2013) se menciona que la banca pública contribuyó mayoritariamente con el aumento del número de clientes MIPYMES entre los años 2008 y 2011. Dicha mejora responde al aumento del crédito para consumo, el cual pasó de representar 7% en el 2008 al 35% en el 2011. Este aumento modificó la estructura de participación según el sector productivo y concuerda con Monge (2009) de la baja del crédito destinado al sector agrícola.

Además, a partir de la implementación de la Ley No. 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo (BCCR, 2013), el SBD cumple con las expectativas y es una buena opción de financiamiento para los clientes. Dicho programa, como lo destaca Ulloa (2015), actúa como mecanismo de financiamiento para todas las actividades productivas. Las personas interesadas en acceder a los créditos pueden tener o no garantías que respalden su crédito; especialmente resulta un instrumento útil para aquellos que no las tienen del todo.

Para optar por el financiamiento, los proyectos deben ser viables desde el punto de vista económico, técnico y financiero, es decir, no debe tratarse de simples ideas sino de iniciativas que tengan potencial verdadero. De los fondos propios, el sistema tiene un monto de dinero apartado para fiar a ciertos empresarios que no tienen garantías. Esos fondos se canalizan a través de diferentes entidades autorizadas. Si la persona no paga la deuda a los bancos o entidades que le den el crédito, el sistema le cancela a la entidad hasta el 75%, es decir, responde por el deudor. Lo que se pretende como beneficio final es que la población tenga acceso al dinero a una tasa de interés baja, accesible y en los plazos adecuados (según las condiciones del proyecto); además, se ofrecen una serie de servicios empresariales, dentro de los que se incluyen capacitación para que los empresarios hagan su plan de negocio, manejen su contabilidad, calculen costos y mercadeen su producto. (Ley No. 8634, 2008)

Desde otra perspectiva, Barquero (2016) indica que entre los principales problemas que arrastra el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) es la alta morosidad o atraso de pagos mayor a 90 días del 9,62% en su cartera agropecuaria, mientras que en la general es del 6,25%

al final del 2015; lo anterior debido a que el sistema arrastra fideicomisos heredados del sector agrícola con carteras altamente morosas, que son créditos con poco respaldo. Si se elimina esa distorsión heredada, la morosidad agropecuaria queda en 3,07%, casi dentro del límite del 3% recomendado por la supervisión financiera.

Igualmente, se recalca las posturas de Juan Rafael Lizano, representante ante el Consejo Rector del SBD por la Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria, y Guido Vargas, secretario de la Unión Nacional de Pequeños y Medianos Productores Agropecuarios (UPANACIONAL), donde aseguran que la gran mayoría de pequeños agricultores, quienes no están unidos ni organizados, siguen sin tener acceso a los recursos. Cabe destacar que dentro de las reformas a la ley, se debió permitir al SBD prestar directo a empresas, sin los intermediarios, para llegar a otros sectores. (Barquero, 2016)

El 42% de los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) según lo indica Cisneros (2015), llegan a micro, pequeñas y medianas empresas del sector servicios, el cual es el líder absoluto en captación de crédito. Además, si se suma el nicho comercial, ambos capturan el 73% del dinero de este sistema, seguido del sector agropecuario e industrial, con una mínima porción. Por otra parte, los problemas de acceso relacionados con el trato al usuario, la falta de información, los trámites y requisitos siguen siendo temas pendientes de resolver. Asimismo, se mencionan casos de pequeños empresarios que no saben cómo acceder a la información o dónde consultar por los recursos disponibles.

Otros factores de fracaso mencionados tienen que ver con la poca sensibilidad de los funcionarios para motivar y acompañar el proceso. Se mencionan factores como desinterés en visitar el negocio y motivar la solicitud, no hay apoyo complementario para aconsejar mejoras que impulsen el proyecto o los vinculen con programas que se dedican a esto, les es difícil entender las explicaciones que dan los funcionarios en cuanto a la información y procesos y en algunos casos lo transmiten con poca sensibilidad a la realidad de los microempresarios. (BCCR, 2013)

En general, existe poca información acerca de los factores de éxito y fracaso del Sistema de Banca para el Desarrollo costarricense. Sin embargo, en la mayoría de estudios y

documentos consultados se concuerda en que se debe dar énfasis en la promoción y educación del SBD.

De acuerdo con el economista Monge y Rodríguez (2010), el 68% de las MIPYMES costarricenses formales y semiformales financiaron su creación con recursos propios, un 17% con una combinación de recursos propios y préstamos, y solo un 11% lo hizo con préstamos.

La falta de acceso al financiamiento se hace más evidente. Las MIPYMES financian sus inversiones importantes con recursos propios, los cuales provienen en su mayoría de los ingresos del negocio. Es por esta razón que se considera importante conocer la percepción que tienen los representantes de las principales entidades financieras que forman parte del SBD, ya que únicamente el 16% de la cartera total de crédito del sistema financiero formal de Costa Rica se destina a financiar las MIPYMES, siendo los bancos públicos los principales proveedores de estos créditos. (Monge, 2010)

Durante el primer semestre del 2015 se dio la acreditación de seis entidades financieras (Banco Nacional de Costa Rica, el Banco de Costa Rica, Banco Improsa, COOPENAE, Coopeservidores y Banco BAC San José) para que pusieran a disposición del público la suma de 50.000 millones de colones en el Sistema de Banca para el Desarrollo provenientes del Fondo de Crédito para el Desarrollo, dichos recursos son también conocidos como recursos del peaje bancario. El Banco BAC San José fue el primer banco privado en comenzar a prestar los recursos directamente. El exgerente del BAC San José, Gerardo Corrales, expresó lo siguiente: "Ahora tenemos un compromiso de responsabilidad social con el país, de empezar a colocar los fondos del peaje para MIPYMES que tienen casi 20 años de no haberse colocado ni un cinco, ese es nuestro gran reto que apenas empieza". (Leitón, 2015)

De acuerdo con la tesis de graduación titulada "Problemática en el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica" (2011), gran cantidad de beneficiarios y entidades financieras concuerdan en que es necesario el fortalecimiento de los programas de divulgación y publicidad del SBD. Asimismo, se detectó por parte de las entidades bancarias que existen una serie de requisitos, los cuales no difieren de los exigidos para un crédito de carácter comercial por lo que es necesaria una adecuación a los mismos.

En general, no existe un el acompañamiento necesario para que los beneficiarios puedan cumplir con lo solicitado. (Azofeifa, Barrantes, Brenes, Dávila & Longhi, 2011)

# Capítulo III

## Marco Teórico

Según Hermann (2014), se ha comprobado y reconocido de forma empírica en innumerables trabajos, la importancia del dinamismo financiero para el desarrollo económico. La historia demuestra, sin embargo, que no hay un modelo único o ideal de sistema financiero para fomentar el desarrollo económico y que apenas existen países que fueron capaces de combinar este último con el desarrollo financiero. El desenvolvimiento económico es un fenómeno complejo, que requiere un crecimiento prolongado del producto interno bruto (PIB) unido a transformaciones estructurales en la economía. Por ende, el desarrollo incluye siempre algún grado de innovación, que se lleva a cabo mediante la introducción de nuevos productos, sectores de actividad, procesos productivos y patrones de consumo.

El desarrollo de un país, como lo indica la perspectiva detallada por Heredia (2013), procede desde una estrategia que abarque ámbitos locales para tener territorios competitivos, especializados y bien gobernados, que sean atractivos para establecer negocios financieramente sustentables y ofrezcan una calidad de vida adecuada para sus habitantes. Dicha estrategia requiere de la participación activa de los actores locales, (empresas, trabajadores, funcionarios, financieros, grupos cooperativos, instituciones públicas, universidades, entre otros) y una articulación de los gobiernos locales y estatales para promover iniciativas, atraer inversiones, crear nuevas empresas y fortalecer a las ya existentes para incentivar la economía.

Un movimiento generalizado de expansión de las inversiones, como el que caracteriza cada fase del desarrollo económico, requiere algún tipo de aporte complementario al autofinanciamiento. Dicho fundamento para el progreso financiero es reconocido por las diversas corrientes teóricas que tratan el tema. Para que un sistema financiero trabaje de manera funcional para el desarrollo económico de un país, es necesario que se disponga de un conjunto diversificado de instituciones e instrumentos financieros capaces de satisfacer las variadas demandas vinculadas a ese proceso, así como de los objetivos de lucro de las propias instituciones financieras. (Hermann, 2014)

Asimismo, se enfatiza en que un sistema financiero funcional para el desarrollo económico debe ser capaz de satisfacer sus necesidades de financiamiento con condiciones adecuadas de plazos y costos; por lo que, dicha condición de funcionalidad es deseable para

facilitar el desarrollo económico y evitar que se convierta el proceso en una fuente de riesgo sistémico y, quizás, de crisis bancarias y cambiarias que actúan como sacrificios para la economía.

Existen cinco principales funciones del sistema financiero como motor del desarrollo productivo según Fenton y Padilla (2012). Primero, la reducción del riesgo por medio de la cobertura, comercio y diversificación al asociarlo con la inversión en proyectos individuales por medio del otorgamiento de recursos a diversas empresas, industrias y/o regiones. La segunda función es la recopilación de información y la asignación de recursos, generalmente desempeñada por intermediarios financieros que poseen mayores capacidades y economías de escala para obtener la información y otorgar créditos a los proyectos que prometen ofrecer los mejores retornos, canalizando así recursos a los sectores más productivos. Como tercera función está la movilización y agrupación de ahorradores que quieren invertir sus recursos, que por medio de la productividad del capital, puede propiciar el crecimiento económico. La cuarta función es reducir los costos a la hora de recopilar la información necesaria para hacer valer los contratos de crédito y monitorear a las empresas una vez otorgado el financiamiento, el cual se espera que sea más sencillo y a un costo menor. Finalmente, como quinta función está facilitar la especialización productiva, al disminuir los costos de transacción permitiendo que las empresas se concentren en actividades productivas por medio de mejoramiento de sus procesos y productos para así incrementar la productividad.

Una de las formas por las que un sistema financiero fomenta el crecimiento económico es por medio de la banca para el desarrollo la cual tiene sus inicios en América Latina desde los años treinta debido a la Gran Depresión. Sin embargo, su mayor desarrollo se dio durante los años 1950 y 1980 ya que los programas de apoyo pretendían proveer tasas de interés más bajas con el fin de dinamizar el sector productivo y sustituir las importaciones. A pesar de los planes que se tenían para la banca para el desarrollo durante esos años, el inadecuado manejo financiero por faltas de control hizo que perdiera credibilidad y protagonismo como herramienta que impulsaría el crecimiento económico y social de la región.

En América Latina se ha presentado una transición del modelo de negocios luego de la década de 1990. Se ha variado de un esquema de banca relacional hacia un modelo de banca multiservicio; esta última limita el acceso de las PYMES al crédito financiero. Se explica que

la banca relacional se caracterizó por el vínculo personalizado entre la entidad financiera y el cliente para facilitar el otorgamiento crediticio mientras que la banca multiservicio introdujo tecnologías de crédito más funcionales para favorecer la solvencia y capacidad de pago. Lo anterior implica que bajo este esquema, las entidades financieras realizan evaluaciones de riesgo crediticio que son poco favorables para las PYMES, esquemas de financiamiento menos flexibles y costos de financiación elevados.

Cabe destacar que se define como MIPYME a una unidad productiva de carácter permanente que dispone de recursos físicos estables y de recursos humanos, la cual los maneja y opera bajo la figura de persona física o persona jurídica. Dicha MIPYME se puede dedicar al sector industrial, comercial o de servicios. Por otro lado, Monge y Rodríguez (2010) definen microempresa como todo aquel negocio que emplea de una a cinco personas, la pequeña empresa a aquella que emplea de 6 a 30 personas y la empresa mediana, a la que emplea de 31 a 100 personas.

Asimismo, en relación con la Ley No. 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, ésta define a la PYMES como “toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios”.

De acuerdo con el Reglamento General a la Ley No. 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas existe una fórmula para realizar la diferenciación entre una micro, pequeña o mediana empresa dependiendo del sector, el cual está determinado mediante la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU). A continuación se muestran las fórmulas:

- Empresas del sector industrial

$$P = [(0.6 \times pe/100) + (0.3 \times van/₡600.000.000) + (0.1 \times afe/₡375.000.000)] \times 100$$

- Empresas de los sectores de comercio y servicios

$$P = [(0.6 \times pe/30) + (0.3 \times van/₡1.200.000.000) + (0.1 \times ate/₡375.000.000)] \times 100$$

Donde:

- *P* es el puntaje obtenido por la empresa.
- *Pe* es el personal promedio empleado por la empresa durante el último período fiscal.
- *Van* son las ventas anuales netas de la empresa en el último período fiscal.
- *Afe* es el valor de los activos fijos netos de la empresa en el último período fiscal.
- *Ate* es el valor de los activos totales netos de la empresa en el último período fiscal.

Las empresas se clasifican de la siguiente manera con base en el puntaje *P* obtenido: se cataloga como “microempresa” si obtiene un valor *P* igual o menor a 10; como “pequeña empresa” si logra un valor *P* mayor a 10 pero igual o menor a 35; o como “Mediana Empresa” si tiene un valor *P* mayor a 35 pero igual o menor a 100.

Según Guevara & Ruiz (2013), definen ciertas características para las micro, pequeñas y medianas empresas inscritas formalmente en la República de Costa Rica. Una de ellas es la cantidad de empleados promedio con las que laboran. Las microempresas cuentan con estimado de 2,9 empleados fijos, las pequeñas con un aproximado de 14 empleados y las medianas con un personal promedio de 56,4. Asimismo, otra característica que destaca es que pocas de las PYMES cuentan con certificaciones de calidad tanto nacional como internacional.

La apertura al cambio es otra propiedad de las PYMES costarricenses. Según como Guevara & Ruiz (2013) lo indican, la mayoría de las empresas realiza cambios para ser más competitivos. Algunos de estos ámbitos son calidad en servicio al cliente, en los productos o servicios, equipo relacionado a la operación de la empresa, capacitación del personal, tecnologías de información, entre otros. Además, señalan que las gestiones relacionadas a la

exportación de bienes son complejas y alejadas de las necesidades de los empresarios de PYMES.

Actualmente, la banca para el desarrollo transformó su estructura convirtiéndose en una institución diversificada en cuanto a los modelos de financiamiento y apoyo por los cuales las PYMES pueden optar. Además, la banca para el desarrollo hoy en día es reconocida no como un banco privado sino como una organización que los complementa; pero como tal complemento, no se le puede exigir un rendimiento igual al del sector financiero privado. La razón de ser de la banca para el desarrollo es fomentar y estimular el progreso de sectores clave, innovadores y/o de alto potencial de crecimiento para la economía de un país. (OECD & ECLAC, 2012)

La crisis financiera internacional durante el 2008 y años posteriores, tuvo un impacto en la economía mundial, y una de esas implicaciones repercutió en el sector productivo. Específicamente las empresas de pequeño y mediano tamaño, así como los hogares con ingresos limitados, se vieron afectados ante la contracción del crédito privado. Al estar acotado el acceso a fuentes de financiamiento, prácticamente se cerraron muchas puertas al crecimiento y expansión de algunos sectores de la economía. No obstante, la banca para el desarrollo ha permitido mantener trechos abiertos para los afectados.

En relación con lo anterior, el Sistema de Banca para el Desarrollo, busca la inclusión financiera y económica de las PYMES. Por inclusión financiera se entiende todo un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población. (Banco Central de Colombia, 2014). Se busca que las empresas y las personas tengan acceso a productos y servicios financieros entre los que se puede mencionar crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos, pensiones, además de la educación financiera. Así, la inclusión financiera puede contribuir al crecimiento económico en tanto permita reducir los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos. Según el Banco Mundial, a nivel global existen aproximadamente 2.500 millones de personas que no poseen una cuenta bancaria. Este dato cobra relevancia cuando el acceso a servicios financieros se vincula directamente con la superación de la pobreza y el aumento del crecimiento económico, objetivos primordiales de los gobiernos de todo el orbe. Para entender la relevancia de este

apartado, vale la pena mencionar que la inclusión financiera es prioridad en el foro más importante de cooperación entre los países desarrollados y emergentes, denominado G20.

En los últimos 10 años, de acuerdo con Ferraro y Stumpo (2010), se ha evidenciado un interés por parte de los gobiernos latinoamericanos con respecto a las políticas de fomento a las PYMES y este es el caso de Costa Rica. Según la Ley N° 8634 Sistema de Banca para el Desarrollo aprobada el 10 de abril del año 2008, en su artículo primero señala la creación del Sistema de Banca para el Desarrollo como un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los grupos objeto de esta Ley.

Dicho sistema se encuentra formado por los siguientes fondos:

1. Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (FINADE): constituido con recursos para crédito, avales y apoyo no financiero tipo capacitación. Dentro del FINADE podrán establecerse recursos para fomentar, promocionar e incentivar la creación, la reactivación y el desarrollo de empresas en los diversos sectores económicos, mediante modelos de capital semilla y capital de riesgo. El mismo a su vez se subdivide en los siguientes fondos:
  - Fondo de financiamiento para los sujetos físicos y jurídicos que presenten proyectos productivos viables y factibles de acuerdo con esta Ley.
  - Fondo para financiamiento de servicios no financieros y de desarrollo empresarial que requieran de capacitación, asistencia técnica, investigación y desarrollo, innovación y transferencia tecnológica, conocimiento, desarrollo de potencial humano, entre otros, estrictamente necesarios para garantizar el éxito del proyecto.
  - Fondo para conceder avales o garantías a carteras y sujetos que presenten proyectos productivos viables y factibles, en el marco de esta Ley.
2. Fondos del Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE): el cual corresponde a un 5% de las utilidades de los bancos públicos en programas de financiamiento operados por los mismos.

3. Fondos de Crédito para el Desarrollo: el cual es financiado con el denominado “peaje bancario”, que corresponde al aporte de recursos que deben de girar los bancos privados para financiar Banca de Desarrollo. Dicho fondo es administrado por el banco estatal que el Consejo Rector designe.
4. Fondo para servicios de apoyo empresarial: está conformado por un 15% del presupuesto del INA.

Los recursos de los tres fondos se canalizan a través de varios operadores financieros, seis de ellos acreditados bajo la Ley 9274 y su reglamento. En conjunto, la gama de operadores financieros, que según el sitio oficial del Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica asciende a un número total de 35 entidades, ofrecen los siguientes productos:

- Arrendamiento Financiero (Leasing)
- Avales
- Crédito
- Crédito de Agricultura
- Descuento de Facturas
- Microcrédito

Todos los productos a excepción del microcrédito ofrecen hasta un máximo de 65 millones de colones. En el caso del microcrédito el tope es de 15 millones de colones.

También esta ley indica que el SBD estará constituido por todos los intermediarios financieros públicos, el Instituto de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), las instituciones públicas prestadoras de servicios no financieros y de desarrollo empresarial, y las instituciones u organizaciones estatales y no estatales que canalicen recursos públicos para el financiamiento y la promoción de proyectos productivos, de acuerdo con lo establecido en esta ley, queda excluido de esta disposición el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI).

Además, es importante resaltar que podrán participar los intermediarios financieros privados fiscalizados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), así como las instituciones y organizaciones privadas prestadoras de servicios no financieros y de desarrollo empresarial, según las condiciones indicadas en esta Ley.

Los objetivos específicos del SBD son:

- a) Establecer las políticas crediticias aplicables al SBD, que promuevan el desarrollo, la productividad y la competitividad de los sectores productivos.
- b) Financiar proyectos viables y factibles técnica, económica, legal, financiera y ambientalmente, mediante la implementación de mecanismos crediticios, avales, garantías y servicios no financieros y de desarrollo empresarial.
- c) Establecer condiciones financieras de acuerdo con las características específicas, así como los requerimientos del proyecto y de la actividad productiva.
- d) Promover y facilitar la participación de entes públicos y privados que brinden servicios no financieros y de desarrollo empresarial.
- e) Fomentar la innovación y adaptación tecnológica orientada a elevar la competitividad de los proyectos considerados de desarrollo productivo.

La ley menciona los sujetos a crédito para el SBD fomentando el desarrollo empresarial a las personas físicas y jurídicas de las micro y pequeñas unidades productivas de los distintos sectores que presenten proyectos viables y factibles.

Además, serán sujetos beneficiarios de dicho sistema las medianas unidades productivas de los distintos sectores que presenten proyectos viables y factibles, que no sean sujetos de los servicios de crédito de los bancos públicos por los parámetros que dictan estas instituciones para medir y calificar el riesgo del deudor en su gestión ordinaria, así como por los criterios y las disposiciones de la SUGEF.

También, el SBD brinda tratamiento prioritario y preferencial a los proyectos viables y factibles promovidos por las micro, pequeñas y medianas unidades productivas impulsadas por mujeres, minorías étnicas, personas con discapacidad, jóvenes emprendedores, asociaciones de desarrollo, cooperativas, así como los proyectos que se ajusten a los parámetros de esta Ley, promovidos en zonas de menor desarrollo relativo.

Asimismo, tienen un tratamiento preferencial los proyectos viables y factibles que incorporen o promuevan el concepto de producción más limpia, con el fin de aumentar la eficiencia y reducir los riesgos para los seres humanos y el ambiente.

Si bien es cierto, aunque existen gran cantidad de debilidades, se puede apreciar la introducción de nuevos enfoques y estrategias vinculadas con la implementación de dichas políticas. Sin embargo, estas mejoras no son suficientes y se plantea la necesidad de reforzar las instituciones encargadas de las políticas hacia las PYMES, especialmente las enfocadas en asesoría y financiamiento. Lo anterior se debe a la baja disponibilidad de recursos humanos y financieros, inestabilidad y falta de capacitación del personal, así como también los cambios frecuentes en la dirección. Esto se traduce en que la solución no está en incrementar el presupuesto asignado a las instituciones de fomento, sino también en mejorar sensiblemente la capacidad de éstas para definir estrategias, diseñar políticas y poner en ejecución los instrumentos y mecanismos de apoyo.

Asimismo, en este estudio los autores mencionan como una de las causas de los problemas generales y operativos que existen, la falta de adaptación de las instituciones a la heterogeneidad de las PYMES en Latinoamérica. Por ejemplo, se diseñan instrumentos basados en subsidios a la demanda, homogéneos para todos los beneficiarios, que no toman en cuenta que hay empresas pequeñas, muy precarias que difícilmente están en condiciones de acceder a estos.

De acuerdo con Monge y Rodríguez (2010), la mayor parte de las PYMES se financia con recursos internos y tiene un acceso limitado al financiamiento externo. La tendencia está marcada en un inicio por el financiamiento a través de capital semilla, constituido por aportes de socios y créditos aportados por familiares o intermediarios financieros. Conforme la empresa adquiere madurez, tiene acceso al financiamiento por parte de inversionistas que están dispuestos no sólo a brindar recursos financieros sino también a involucrarse en la operación de la empresa, por medio de la asesoría y experiencia.

Algunas de estas micro empresas se encuentran rezagadas en muchas dimensiones respecto a empresas de mayor tamaño lo que concuerda con las teorías anteriores. Este resultado es producto de una serie de restricciones que enfrentan las PYMES, tales como la

falta de acceso al financiamiento, débil capacidad de administración, carencia de habilidades por parte de sus empleados, imposibilidad de explotar economías de escala, información imperfecta sobre oportunidades de mercado, poco acceso a nuevas tecnologías y métodos de organización del trabajo, y excesivos trámites burocráticos para su creación y operación, entre otras.

Establecer las fuentes de financiamiento que permitan optimizar el capital constituye un problema significativo en cualquier empresa. Esta situación se complica cuando se trata de una PYME por las restricciones que debe enfrentar. (Pérez, Sattler, Bertoni & Terreno, 2015)

Desde la óptica bancaria, la restricción en otorgamiento de créditos para PYMES se debe a la falta de información sobre los proyectos de las empresas, sus ventas, potencialidad de crecimiento y la escasa transparencia de los balances contables. Todo esto da como resultado la imposición de garantías reales para optar por financiamiento, así como el incremento en las tasas de interés. (Ferraro, 2011)

En cuanto a inclusión económica, el término hace referencia a los esfuerzos realizados para fomentar la participación activa de los sectores más pobres en las economías locales, nacionales e internacionales. (*INCAE Business School*, 2013). A través de la inclusión económica se busca que las comunidades de más bajos ingresos logren hacer negocios de manera que encuentren modos de vida sostenibles. De esta manera la inclusión económica persigue, entre otros objetivos, el aprovechamiento de la creatividad y capacidad para crear nuevas oportunidades de negocio, además de diseñar productos y servicios para clientes de bajos recursos.

Los elementos de la competitividad, a nivel de Costa Rica, influyen notablemente en los resultados de la inclusión económica. Entre estos elementos se pueden mencionar las políticas y estrategias de educación pública, el grado de apoyo de los Gobiernos en el establecimiento de negociaciones y el desarrollo de empresas sociales. A nivel nacional existen varias entidades que han mostrado su apoyo para fomentar el emprendedurismo, empezando por las universidades estatales con programas como la incubadora de empresas del TEC, los cursos en diferentes áreas impartidos por INA y hasta las capacitaciones de

varias instituciones del sector financiero costarricense para las MIPYMES, que buscan entre otras cosas, el fortalecimiento de los encadenamientos productivos con las grandes empresas. En este ámbito, el sector turismo ha demostrado en Costa Rica sobradas capacidades para mejorar la inclusión económica de la población.

En línea con lo anterior, *World Economic Forum* (2011), en su informe global de competitividad menciona que años después de la crisis del 2008, entre las limitaciones más importantes para el potencial competitivo de Costa Rica se encuentran los desequilibrios macroeconómicos como el elevado déficit presupuestario, la inflación, la excesiva burocracia que hace que sea engorroso y tome mucho tiempo empezar un nuevo negocio, y la escasez de recursos financieros para el sector privado, ya sea a través de capital financiero o préstamos.

Asimismo, según el vigésimo primer informe del Estado de la Nación (2015), se observa que el declive en el desempeño de los motores de crecimiento económico en Costa Rica, debilita la generación de oportunidades para los distintos grupos sociales. La reducción de las oportunidades económicas se evidencia en la dificultad que ha tenido el país para incrementar la generación de empleo de forma sostenida. Según este informe, Costa Rica es la única nación centroamericana que no ha logrado reducir su tasa de desempleo desde la crisis del 2009. Esto aunado a que el país no ha logrado reducir la cantidad de personas en estado de pobreza, y como si fuera poco, la desigualdad es cada vez mayor. Para este último indicador, la razón principal es que las personas con más años de educación tienen más y mejores oportunidades laborales que las personas con poca educación formal, las cuales tienen mayor dificultad de incorporarse a la fuerza laboral y una vez que se incorporan, obtienen salarios muy por debajo de los del primer grupo. Sobre este punto, Monge y Torres (2014) mencionan que es importante disminuir las brechas entre la oferta y la demanda del recurso humano calificado para dar acceso a la pequeña empresa al recurso humano que requiere.

A pesar de dicha problemática, Costa Rica aún representa una situación general bastante sólida en la región debido a que posee una política abierta hacia el comercio, con aranceles bajos y pocas restricciones a la Inversión Extranjera Directa (IED), resaltando un sistema educativo fuerte. Lo anterior se puede concebir tanto en términos de las tasas de

matrícula preuniversitaria como en la calidad general, lo cual genera una expectativa alta en términos de un volumen de profesionales que obtendrán su titulación en pocos años y se incorporarán al campo laboral o en muchos casos futuros microempresarios, que con el sustento de sus estudios contribuirán al desarrollo económico del país. (*World Economic Forum*, 2011)

Al mismo tiempo, según *World Economic Forum* (2011), el país mantiene fuertes niveles de adopción tecnológica con muchas empresas de la industria consideradas de alta tecnología, así como la sofisticación de negocios sólidos y la innovación. Todos los factores anteriormente citados facilitan la creación, difusión y adopción de nuevos conocimientos que, si se colocan en el mercado, pueden generar beneficios significativos para el crecimiento económico. Cabe recalcar que muchos emprendedores con ideas innovadoras van a requerir de apoyo económico y posiblemente buscarán las opciones que brinda el gobierno como el SBD para implementar su idea de negocio o realizar expansión del mismo, por lo que el sistema debe comenzar a abordar sus fallas para lograr una mayor penetración en las PYMES costarricenses y así alcanzar el fin de su creación.

Por consiguiente, es de suma importancia la inclusión financiera y económica en Costa Rica. El SBD, por su función, es parte de la política pública del gobierno del país, entendida como “un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática”. (Velásquez, 2009).

A nivel nacional, el SBD busca llegar a más personas, sectores y territorios para que los mismos sean parte de la producción nacional. Esto se logra en parte a través de la formalización de las empresas, lo que les permite acceder al sistema financiero. A través de esta inclusión, el gobierno central y la economía como un todo se benefician y buscan un impulso mayor al crecimiento económico y así, combatir la informalidad. Los beneficios son palpables: empleo, recaudación de impuestos, cuotas patronales, empleados asegurados. No obstante, en este ámbito hay mucho camino por andar ya que según el último informe publicado por el Estado de la Nación, el parque empresarial costarricense está compuesto por más de 160.000 empresas, de las cuales solo el 40% son formarles. De la totalidad de las

empresas, cuatro quintas partes están conformadas por microempresas. Entendiendo los dos datos anteriores, no cabe la menor de duda de que si se quiere aumentar la producción nacional, el apoyo a las MIPYMES es fundamental. Este apoyo se debe ver reflejado no solo en las oportunidades de financiamiento, sino también en temas como la mejora en la infraestructura a nivel nacional, mejora del clima de negocios, simplificación de trámites y reducción de costos asociados a problemas de logística en el transporte público, lo que vendría sin duda alguna a mejorar la competitividad a nivel país.

En general, el sistema financiero costarricense ha tendido inconvenientemente hacia una reorientación al crédito personal y de consumo, dejando rezagado el crédito a la producción. (Estado de la Nación, 2015). De esta manera a partir del año 2005, la composición del crédito disminuyó su participación en las actividades productivas y dio espacio a los créditos personales, para vivienda y consumo. El SBD pretende de cierta manera contrarrestar esa tendencia y funcionar como una herramienta para dinamizar la producción e impulsar al sector productivo en general. La funcionalidad de esta herramienta de política pública debe ser medida, monitoreado su avance y evaluando su impacto, lo que justifica plenamente la realización de este proyecto.

Ahondando más en el tema de la competitividad, que sin duda alguna va muy ligado a la inclusión financiera y económica en el país entre otras muchas variables no menos importantes, el *World Economic Forum* (2011) define el término como “el conjunto de instituciones políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país”. Este mismo ente tiene en su ranking a Costa Rica en la posición 52 de 140 economías evaluadas en el índice de competitividad global. Para el Foro Económico Mundial existen 12 pilares de competitividad, a saber: las instituciones, infraestructura, estabilidad macroeconómica, salud y educación básica, educación superior, eficiencia del mercado de bienes, eficiencia del mercado laboral, sofisticación de los mercados financieros, velocidad y capacidad para la adopción de tecnología, tamaño del mercado, sofisticación de mercados e innovación. De esta manera, la competitividad se ha convertido en el objetivo global del quehacer económico, cuya interacción con las dimensiones social, ambiental y política, conforma el proceso de desarrollo sostenible.

Según Solís (2016), las economías centroamericanas han avanzado en cuanto a su competitividad. Sin embargo, ese avance no es suficiente para competir con otras economías que han dado el salto como por ejemplo, las asiáticas. Para Costa Rica, Solís menciona que el principal reto yace en la mejora en la infraestructura, además de la tramitología para emprender cualquier negocio. Según el estudio del Foro Económico Mundial, uno de los avances más importantes a nivel país se presentó en el desarrollo del mercado financiero. El dato anterior va en línea con el aportado por el Banco Mundial en su índice “Hacer Negocios”, en donde refleja una mejora de 83 puntos para el apartado de la obtención crédito. Según el ente global, la mejora se justifica en una serie de reformas aplicadas a nivel nacional para ampliar la gama de activos que pueden ser utilizados como garantía.

En relación a lo anterior, el Sistema de Banca para el Desarrollo ha permitido la extensión del crédito para producción a más sectores y personas, en aras de seguir mejorando los indicadores antes mencionados. No obstante, el sistema debe migrar a uno que evalúe más el otorgamiento de los créditos en función de la viabilidad y rentabilidad del negocio, y no en función de la cantidad o calidad de las garantías que se aportan.

En Costa Rica, la mayoría de las PYMES costarricenses son microempresas, las cuales desde el punto de vista de la producción que realizan, se concentran principalmente en el sector servicios, seguido por el sector comercio, agricultura y pesca, e industria manufacturera. (Monge & Rodríguez, 2014)

En esta línea, Monge y Torres (2014) encontraron que los negocios de mayor tamaño y los más jóvenes son los que más impulsan el crecimiento de la productividad en el país.

En cuestión de financiamiento a nivel nacional, la evidencia muestra que la mayor parte de las empresas se financia con recursos internos y tiene un acceso limitado al financiamiento externo. (Monge & Rodríguez, 2010). Uno de los mayores impedimentos para el financiamiento en Costa Rica, como reflejo de ciertas teorías, es el requerimiento de garantías reales y la tramitología para optar por préstamos de entidades financieras. Monge y Rodríguez en su estudio aseveran que las PYMES pueden contar con acceso a diferentes fuentes de financiamiento siempre y cuando cuenten con el grado de madurez necesaria, así como tener acceso al crédito en el sistema financiero formal si cuentan con suficientes

garantías. Pareciera que las PYMES costarricenses obtienen financiamiento cuando están en etapas más avanzadas de desarrollo, y aún en estos casos, prefieren financiarse por medio de recursos propios, ya que esto les es más atractivo desde el punto de vista de costo y tramitología.

Finalmente, se concuerda con la teoría existente de que los emprendedores costarricenses visualizan como uno de los principales obstáculos para la creación de empresas el acceso al financiamiento. (Lebendiker, 2012; Leiva, 2013)

# Capítulo IV

## Marco Metodológico

Para lograr los objetivos definidos en la presente investigación es importante definir un plan a seguir. Por dicha razón en el siguiente capítulo se detalla la estrategia utilizada por el grupo de investigación.

Esta sección está conformada por el tipo de investigación, las fuentes de información, las técnicas de investigación para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

## 1. Tipo de investigación

Una de las finalidades de las investigaciones consiste en la descripción de fenómenos, para lo cual se requiere de la definición de una serie ordenada de pasos que sirva como guía para la recolección, depuración, procesamiento y análisis de los datos. Esto se realiza para emitir conclusiones y recomendaciones válidas.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo debido a la importancia de comprender y profundizar las variables acerca del Sistema de Banca para el Desarrollo. Se recopilaron las experiencias, perspectivas y opiniones de los sujetos de estudio. Asimismo, se empleó un diseño de investigación exploratorio.

Además de lo anterior, se recurrió a la teoría disponible acerca del financiamiento para las MIPYMES, enfocado en el Sistema de Banca para el Desarrollo como un marco de referencia para la identificación de posibles razones que imposibilitan el financiamiento en las micro, pequeñas y medianas organizaciones.

Mediante el empleo del enfoque cualitativo, se efectuaron entrevistas a los funcionarios de las áreas de financiamiento especializadas a MIPYMES y SBD (denominados de ahora en adelante como “representantes de las entidades financieras”) acerca de las opciones de financiamiento disponibles para las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Además, se llevaron a cabo entrevistas con emprendedores y dueños de MIPYMES costarricenses para conocer su experiencia y percepción acerca del sistema de financiamiento nacional, así como del SBD. Con base en estas herramientas se describió y analizó la información recolectada sobre la cual se generaron las conclusiones.

El diseño de investigación elegido para este estudio fue el no experimental, pues no se realizó manipulación de variables; y dentro de este diseño se eligió el de tipo transeccional pues la recolección de datos se realizó en un momento único en el tiempo.

## 2. Fuentes de información

### 2.1 Fuentes primarias

Entre las fuentes primarias de la investigación se encuentran los funcionarios de las entidades financieras. Entre éstas se encuentran instituciones situadas en el GAM, públicas y privadas, que pertenecen al SBD y ofrecen financiamiento enfocado a MIPYMES. Aunado a esto, se utilizó información proporcionada por dueños de micro, pequeñas y medianas empresas costarricenses que han participado del financiamiento proveniente del SBD o que han optado por otras opciones de financiamiento en los últimos 6 años. Como opciones de financiamiento se definió el capital semilla, financiamiento bancario, dinero prestado por algún familiar, entre otros.

Además, se utilizaron fuentes primarias para elaboración del marco teórico, estado del arte y elaboración de conclusiones.

### 2.2 Fuentes secundarias

Se consultaron fuentes secundarias para sustentar el marco teórico y estado del arte del presente trabajo tales como las tesis de graduación, bases de datos, artículos empresariales, estudios cuantitativos y cualitativos referentes al Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica y opciones de financiamiento especializado a MIPYMES, así como el marco legal e identificación y definición de conceptos claves.

## 3. Sujetos de investigación

Se definieron como sujetos de investigación, las MIPYMES costarricenses que han optado por financiamiento a través del SBD o a través del financiamiento de entidades bancarias públicas o privadas. Además, se consideraron a los representantes de diversas entidades financieras indistintamente si ofrecen o no dentro de sus productos financieros el SBD.

## 4. Técnica de recolección de información

Para una correcta recolección de datos se elaboraron dos cuestionarios (Apéndice I y Apéndice II) compuestos por una batería de preguntas abiertas y cerradas con el fin de lograr así una correcta medición de las variables. En este caso en específico, las preguntas abiertas son fundamentales y se debe principalmente al tipo de investigación, debido que para obtener resultados satisfactorios se necesita de respuestas amplias, así como conocer cuáles son los motivos de cada comportamiento en específico. Por lo tanto, se pretendió brindar un espacio para que los entrevistados ampliaran con toda libertad sus puntos de vista sobre los diversos aspectos relacionados con el impacto del SBD en el desarrollo de las MIPYMES costarricenses. Los cuestionarios también se conformaron con preguntas que cuentan con escalas de valoración con el fin de conocer específicamente cuál fue el grado de importancia de un aspecto en relación con otro.

Se procuró que los cuestionarios estuviesen conformados por altos índices de validez y confiabilidad. Por ejemplo se ejecutaron pruebas piloto para cada uno de los cuestionarios en los cuales se aplicó la herramienta de medición a una pequeña muestra para asegurarnos que los resultados fueran congruentes entre sí y midiesen realmente las variables a estudiar, es decir que tuviera validez de contenido. Los cuestionarios fueron aplicados en forma de entrevista personal, a los emprendedores o administradores de MIPYMES y representantes de las entidades financieras escogidas que operan los fondos del SBD o financiamiento enfocado a MIPYMES.

Otro aspecto importante considerado durante la creación de los cuestionarios fue la codificación de sus respuestas. Esto facilitó la posterior tabulación de los datos en la herramienta. Se utilizó una codificación numérica para cada pregunta y para cada respuesta.

## 5. Técnicas de análisis de información

Para iniciar con el análisis de la información, primero se seleccionó un programa para el procesamiento de datos. En este caso en específico se utilizó Microsoft Office Excel, en donde se digitaron las respuestas para iniciar con el análisis de información correspondiente.

Este análisis busca ubicar los diversos datos dentro de una escala de medición y como resultado, poder clarificar el panorama con respecto a las respuestas obtenidas. Las medidas

fueron presentadas en cuadros comparativos de manera tal que se permitiera reflejar las variables con sus principales hallazgos. De igual manera para facilitar el análisis de la información, se representaron por medio de gráficos los datos obtenidos.

## 6. Variables de estudio

A continuación se definen las variables de estudio que se utilizaron como base en la presente investigación:

- Accesibilidad de MIPYMES a financiamiento bancario: facilidad de MIPYMES para obtener financiamiento formal en el sistema financiero costarricense.
- Diversidad de opciones de financiamiento para MIPYMES: noción de variedad de alternativas de financiamiento formal en el sistema financiero costarricense.
- Adaptabilidad de las entidades financieras a las necesidades MIPYMES: adecuación de las opciones de financiamiento formal a las necesidades de MIPYMES costarricenses.
- Ventajas competitivas y/o factores de éxito: se refiere los beneficios obtenidos a partir del acceso al financiamiento bancario que hayan permitido a la MIPYME consolidarse en el mercado.
- Factores de fracaso del financiamiento bancario formal exigidos a MIPYMES: razones impiden una MIPYME el acceso a financiamiento formal.
- Desempeño del SBD: rendimiento esperado del sistema como alternativa de financiamiento formal.

## 7. Alcances y Limitaciones

### 7.1 Alcances

La presente investigación está dirigida bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, debido a que el propósito fundamental es identificar y describir los diversos factores que obstaculizan el acceso al financiamiento formal de las MIPYMES, entre los cuales podemos citar las leyes, acceso a la información, procedimientos burocráticos, acompañamiento de las entidades bancarias, entre otros.

A través de una correcta y amplia revisión de literatura se pretendió conocer y explicar la operación y beneficios del Sistema de Banca para el Desarrollo a nivel nacional. Partiendo de hallazgos en estudios realizados anteriormente al SBD, se buscó determinar los factores de éxito y fracaso en los proyectos de MIPYMES costarricenses que aplicaron a los beneficios del Sistema de Banca para el Desarrollo. Por último, la investigación describió la percepción de representantes de las principales entidades financieras que forman parte del Sistema de Banca para el Desarrollo y el sistema financiero acerca de la gestión de dicho programa.

## **7.2 Limitaciones**

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones al momento de la recolección de los datos:

- Los recursos monetarios fueron limitados para desarrollar las entrevistas y lograr obtener una cantidad de datos suficientes para extrapolar la investigación.
- Dificultad para encontrar información en bases de datos acerca de empresas que han participado del financiamiento a través del SBD.
- Dificultad en la recolección de información por medio de entrevistas tanto personales como por medio de correo electrónico debido a la confidencialidad de la información.
- Se contó con un lapso corto de tiempo para la aplicación de las entrevistas y recolección de información procesada estadísticamente que proporcionara mayor respaldo de la investigación del SBD.

## 8. Plan de acción

A continuación se presenta el plan de acción seguido por el equipo de trabajo para poder alcanzar cada uno de los objetivos de la presente investigación:

Objetivo Específico	Estrategia Metodológica
1. Describir la percepción de representantes de las principales entidades financieras, públicas y privadas, con respecto a las opciones de financiamiento para las MIPYMES en Costa Rica.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contactar a representantes de las entidades financieras nacionales, tanto públicas como privadas y realizar la aplicación de un cuestionario cuyos resultados muestren la percepción actual de los encargados con respecto al financiamiento para las MIPYMES en Costa Rica.</li></ul>
2. Describir la percepción de los emprendedores o dueños de MIPYMES con respecto al acceso a financiamiento bancario en Costa Rica.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contactar a emprendedores y dueños de MIPYMES y realizar la aplicación de un cuestionario cuyos resultados muestren su percepción en relación al tema del financiamiento bancario en Costa Rica.</li></ul>

Objetivo Específico	Estrategia Metodológica
<p>3. Determinar las ventajas competitivas obtenidas o factores de éxito y fracaso en los proyectos de MIPYMES costarricenses que aplicaron por financiamiento durante el periodo 2011 al mes de mayo del 2016.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar a emprendedores y representantes de entidades financieras y que a través de un cuestionario brinden su criterio sobre los factores de éxito y fracaso en el desarrollo de las MIPYMES en Costa Rica.</li> <li>• Revisión de fuentes secundarias para identificar factores de éxito y fracaso en el desarrollo de MIPYMES costarricenses.</li> </ul>
<p>4. Identificar oportunidades de mejora para el sistema de financiamiento orientado a MIPYMES en Costa Rica al mes de mayo del 2016.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar a emprendedores y representantes de entidades financieras y que a través de un cuestionario identifiquen las fallas y oportunidades de mejora del sistema de financiamiento orientado a MIPYMES tal y como se ejecuta actualmente.</li> <li>• Revisión de fuentes secundarias para identificar fallas y oportunidades de mejora del sistema de financiamiento orientado a MIPYMES en Costa Rica.</li> </ul>

# Capítulo V

## Análisis de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de las encuestas y entrevistas aplicadas a los sujetos de investigación, representados por gráficos y tablas que resumen los datos obtenidos como su respectivo análisis.

## Análisis de Resultados - MIPYMES

### Tema I. Caracterización de la empresa

**Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo tiene su empresa de estar en el mercado?**

**Tabla 1: Cantidad de años en el mercado de la empresa**

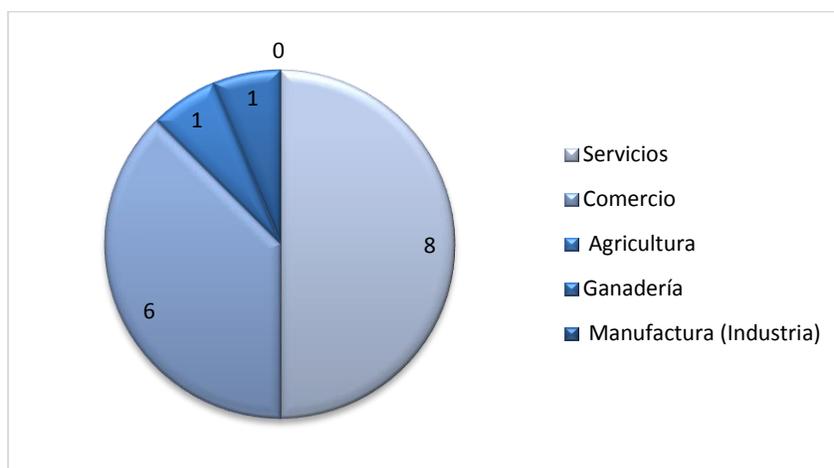
<b>Permanencia en el mercado (en años)</b>	<b>Cantidad de empresas</b>
<b>0 - 5 años</b>	6
<b>5 - 10 años</b>	3
<b>Más de 10 años</b>	7
<b>Total</b>	<b>16</b>

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de las empresas que participaron en la investigación, cuentan con experiencia de más de 10 años en el mercado en el que se desarrollan, seguido por la categoría de empresas que tienen de 0 a 5 años de existencia.

**Pregunta 2: ¿Cuál de los siguientes sectores es el principal al que se dirige su empresa?**

**Gráfico 1 Sector al que pertenece la empresa**

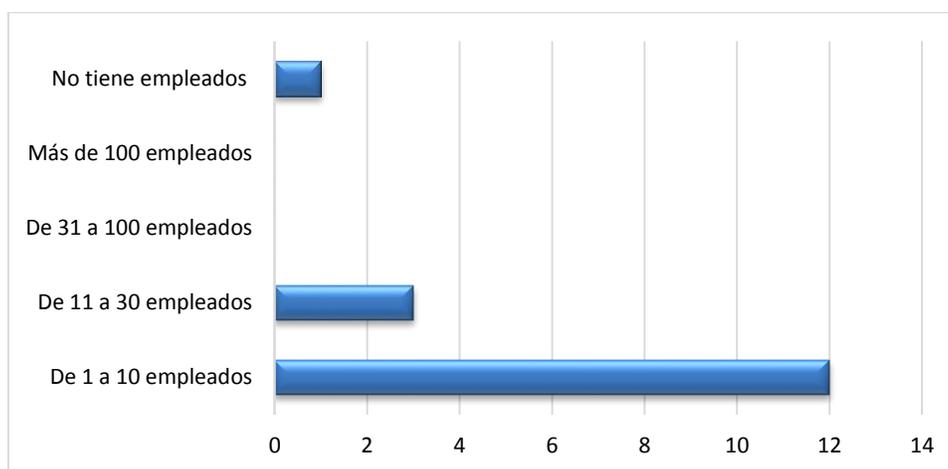


Fuente: Elaboración propia

Los dos sectores más relevantes dentro de la población encuestada corresponden al sector servicios, seguido por el sector comercio. El restante corresponde a empresas dedicadas al sector de agricultura y ganadería.

**Pregunta 3: ¿Cuál es el número de empleados con que trabaja actualmente su empresa?**

**Gráfico 2 Cantidad de empleados**



Fuente: Elaboración propia

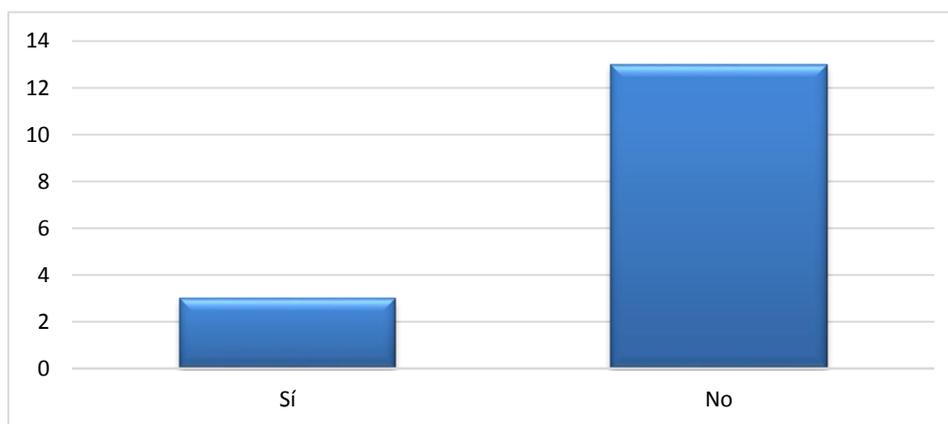
Según el gráfico anterior, 12 de las empresas encuestadas cuenta actualmente con 1 a 10 empleados en su operación diaria, seguido de 3 empresas en la categoría de 11 a 30

empleados. Con base en esto, se puede evidenciar que la totalidad de las empresas participantes recae en la categoría de MIPYME, basados en el número de colaboradores.

## Tema II. Financiamiento a MIPYMES en Costa Rica

**Pregunta 4: ¿Considera que en Costa Rica, el Estado se preocupa por que existan opciones de financiamiento competitivas y accesibles para las MIPYMES?**

**Gráfico 3 Percepción con respecto a apoyo del Estado en opciones de financiamiento**



Fuente: Elaboración propia

Con base en la figura anterior, se denota que 13 de los 16 encuestados no sienten acompañamiento o soporte por parte del Estado costarricense para crear opciones de financiamiento realmente útil y accesible para las MIPYMES.

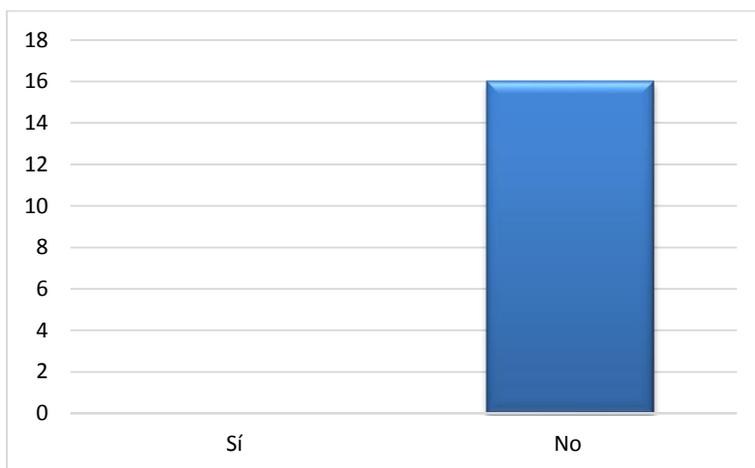
Algunas de las razones dadas para soportar esta afirmación consisten en el exceso de tramitología y el alto costo que conlleva optar por una opción de financiamiento bancario para MIPYMES. Asimismo, existe la percepción de que el Estado se enfoca en atraer capital extranjero y no dan el mismo apoyo o acompañamiento (asesoría) a empresas nacionales, las cuales se les dificulta cumplir con la ley y los requisitos que existen en el país (CCSS, pólizas, honorarios, etcétera). Existe un desconocimiento generalizado por parte de algunos

emprendedores encuestados acerca de los requisitos y mecanismos para solicitar un préstamo o financiamiento para la empresa.

### Tema III. Servicios de crédito del SBD

**Pregunta 5: ¿Ha utilizado los servicios de crédito o de aval de Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD?)**

**Gráfico 4 Uso del SBD por parte de los empresarios**



Fuente: Elaboración propia

El 100% de las empresas encuestadas no ha optado nunca por financiamiento a través del Sistema de Banca para el Desarrollo. Algunas de las razones para lo anterior son:

- No se tiene información acerca del Programa (desconocimiento).
- La industria a la que pertenece está rezagada dentro del mercado costarricense, por lo que se dificulta optar por este tipo de financiamiento.
- Generalmente el emprendedor pide el préstamo a título personal y no a nombre de la empresa.

**Pregunta 6: ¿Cómo se enteró de la existencia de SBD?**

N/A

**Pregunta 7: ¿Cómo considera ha sido su experiencia con respecto a este Programa?**

N/A

**Pregunta 8: ¿Qué ventajas le ha proporcionado el SBD?**

N/A

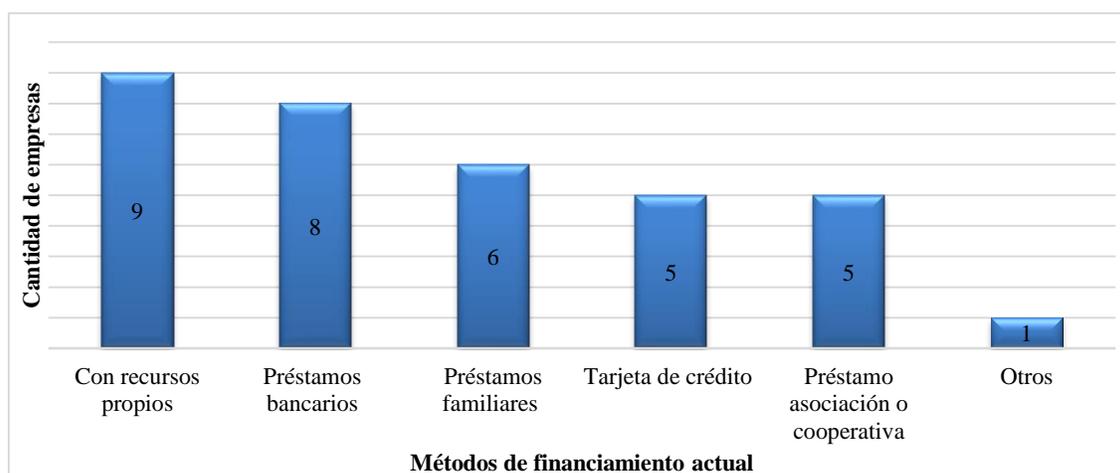
**Pregunta 9: ¿Qué considera se debe mejorar en este Programa?**

N/A

#### **Tema IV. Financiamiento actual**

**Pregunta 10: ¿Ha utilizado alguna vez financiamiento? Mencione cuál tipo.**

**Gráfico 5 Método de financiamiento actual**

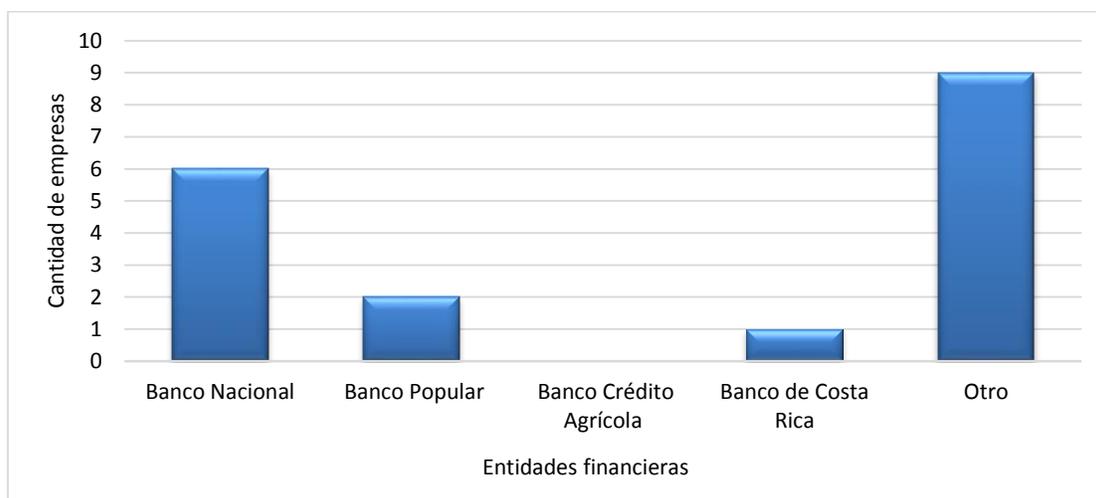


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la encuesta realizada, el financiamiento con recursos propios ha sido la fuente más utilizada por las MIPYMES, seguido por los préstamos bancarios. Asimismo, otra opción de gran relevancia corresponde a los préstamos familiares. Otro método mencionado en la encuesta es el financiamiento a través de Leasing bancario.

**Pregunta 11: ¿Cuál entidad financiera utiliza/utilizó para su financiamiento?**

**Gráfico 6 Principal fuente de financiamiento**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los encuestados, el banco estatal más utilizado para el financiamiento de MIPYMES es el Banco Nacional. Sin embargo, los emprendedores mencionaron gran variedad de otras entidades financieras utilizadas; algunas de ellas son: Scotiabank, BAC Credomatic y Agrileasing.

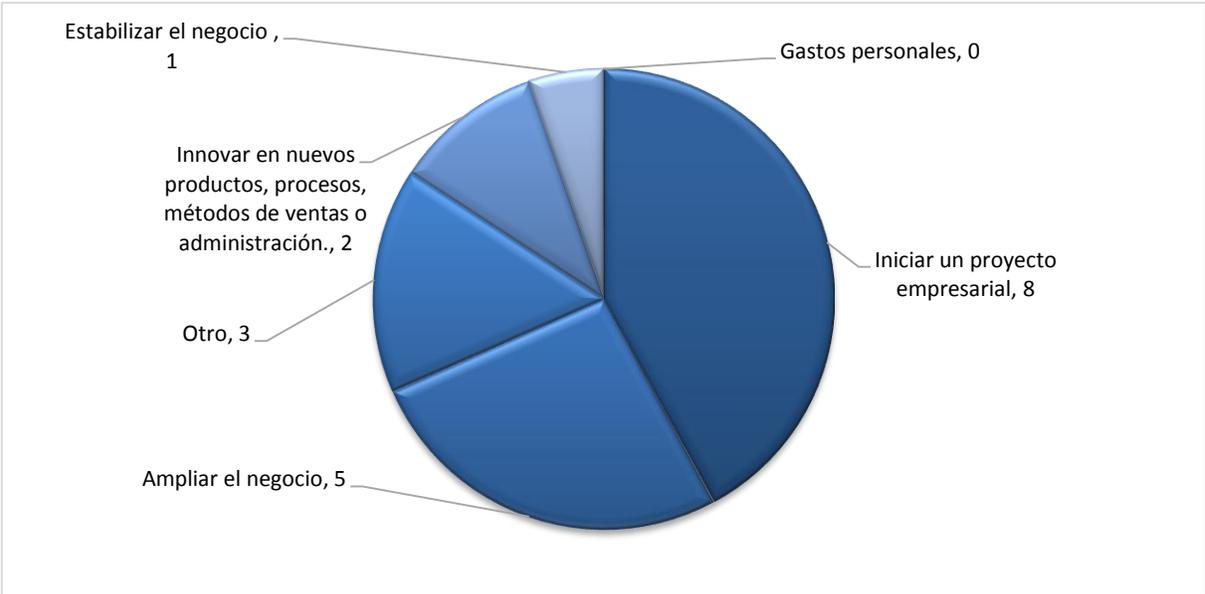
**Pregunta 12: En función de su experiencia en la obtención del financiamiento bancario obtenido, ¿qué recomendaciones de mejora daría usted?**

Entre las principales recomendaciones proporcionadas por los encuestados con respecto a la obtención de financiamiento bancario, se mencionaron las siguientes:

- Agilidad del servicio.
- Tasas más bajas y atractivas.
- Menos trámites.
- Más acompañamiento.
- Flexibilidad en las garantías y menores requisitos.

**Pregunta 13: ¿Cuál fue el destino o uso de los recursos del financiamiento bancario obtenido?**

**Gráfico 7 Destinos de uso de financiamiento**

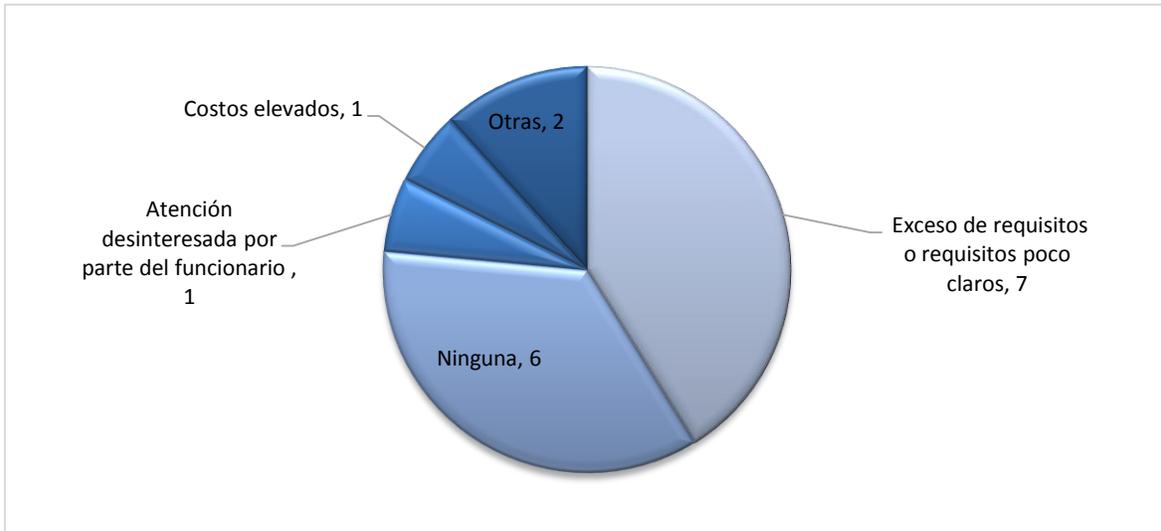


Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestados, ocho de ellos utilizó el financiamiento como fuente para iniciar su proyecto empresarial; en segunda instancia cinco lo han utilizado para ampliar el negocio. Asimismo, dentro de la categoría de otros, los emprendedores mencionaron la utilización del financiamiento para capital de trabajo, adquisición de activos y pago de planilla.

**Pregunta 14: ¿Qué dificultades se presentaron en el proceso de tramitación del crédito o aval?**

**Gráfico 8 Dificultades en trámite de crédito**

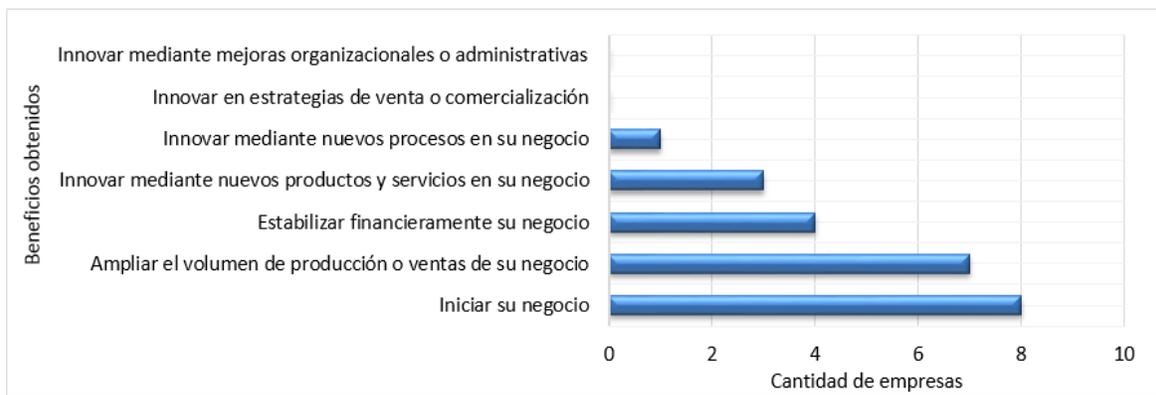


Fuente: Elaboración propia

La dificultad más común dentro de las MIPYMES encuestadas corresponde al exceso de requisitos o requisitos poco claros por parte de la entidad financiera. Además, los emprendedores hicieron énfasis en la dificultad de contar con el dinero para la prima del crédito, así como el largo tiempo de respuesta para aprobar dicho crédito.

**Pregunta 15: ¿Cuáles beneficios obtuvo con el acceso a los recursos del financiamiento bancario?**

**Gráfico 9 Beneficios obtenidos por los recursos financieros**

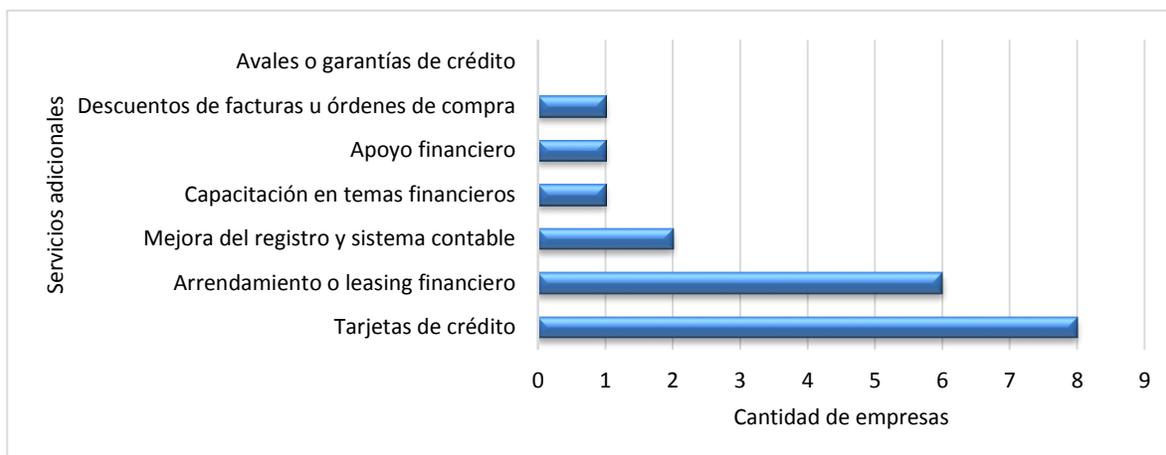


Fuente: Elaboración propia

El beneficio que más se menciona en la encuesta con respecto a los factores de éxito del financiamiento corresponde a la posibilidad de iniciar un negocio, seguido por la ampliación del volumen de producción o ventas de la MIPYME.

**Pregunta 16: ¿Cuáles actividades o servicios además del financiamiento le ha ofrecido el banco que lo financia?**

**Gráfico 10 Servicios adicionales brindados por las entidades financieras**



Fuente: Elaboración propia

La opción más popular aparte del crédito bancario, consiste en las tarjetas de crédito ofrecidas por las entidades financieras. Otra opción frecuente corresponde al ofrecimiento de leasing financiero.

**Pregunta 17: Mencione al menos 3 factores de éxito que pueda identificar en su empresa que estén relacionados directamente al financiamiento recibido como MIPYME.**

Los factores comúnmente mencionados fueron:

- Aumento de productividad.
- Adquisición y modernización de equipo y maquinaria.
- Aumento en ventas.
- Capacitación y seguimiento por parte de la entidad bancaria.
- Aumento de competitividad.
- Liquidez y aumento de *stock*.
- Implementación de nuevos servicios (diversificación).

## Tema V. Factores de fracaso o deficiencias en el SBD

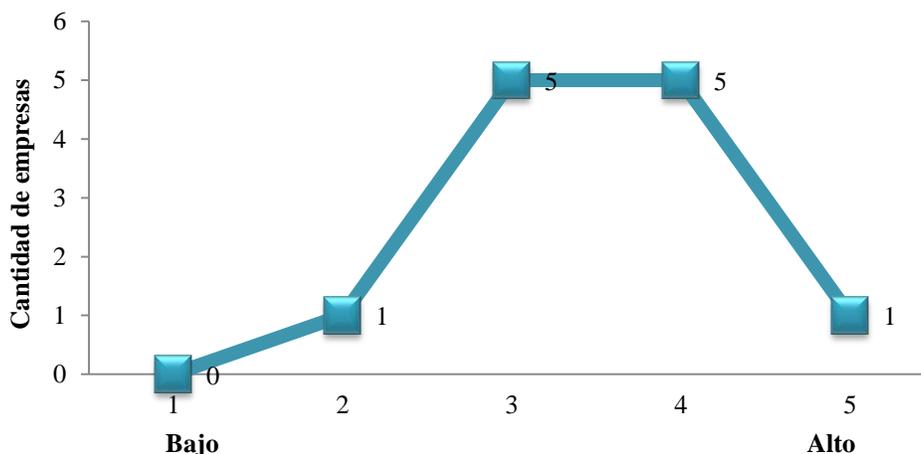
**Pregunta 18:** Señale al menos 3 deficiencias que encontró al obtener un crédito por medio del SBD que hayan generado un impacto negativo en su empresa:

N/A.

## Tema VI. Progreso en la empresa

**Pregunta 19:** En escala de 1 a 5 (1 el más bajo y 5 el más alto); ¿cómo calificaría la contribución en el progreso de su empresa que tuvo el financiamiento bancario que ha obtenido?

**Gráfico 11** Calificación del progreso en relación al crédito obtenido



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de las empresas presentaron una tendencia a calificar la contribución del financiamiento al progreso de la compañía como medianamente alto.

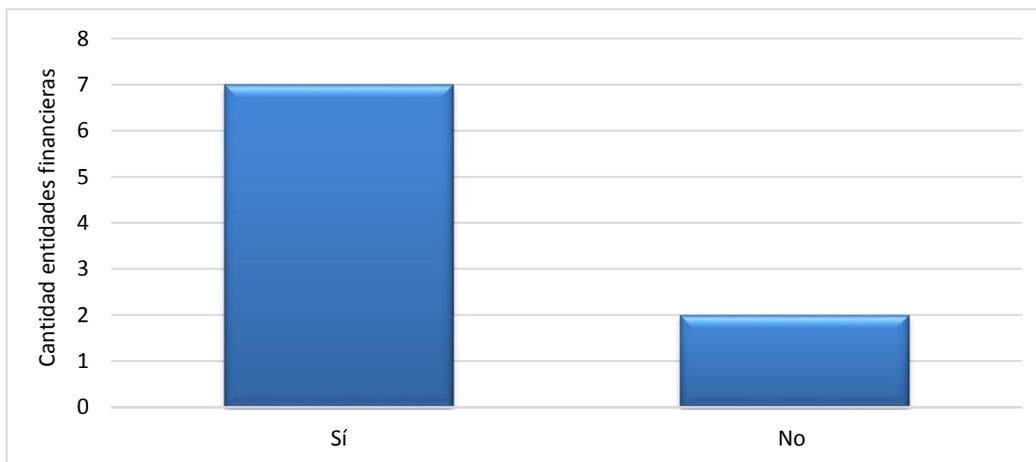
## Análisis de Resultados – Entidades Financieras

### Tema I. Características de SBD en el sistema financiero nacional

#### Pregunta 1: ¿La entidad financiera brinda financiamiento a través del SBD?

De los representantes de las entidades financieras entrevistadas, siete indicaron que dentro de los servicios ofrecidos a sus clientes se encuentra la modalidad SBD. No obstante, dos indicaron que no brindan financiamiento mediante dicho sistema tal como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico 12 Entidades financieras que ofrecen financiamiento a través del SBD**



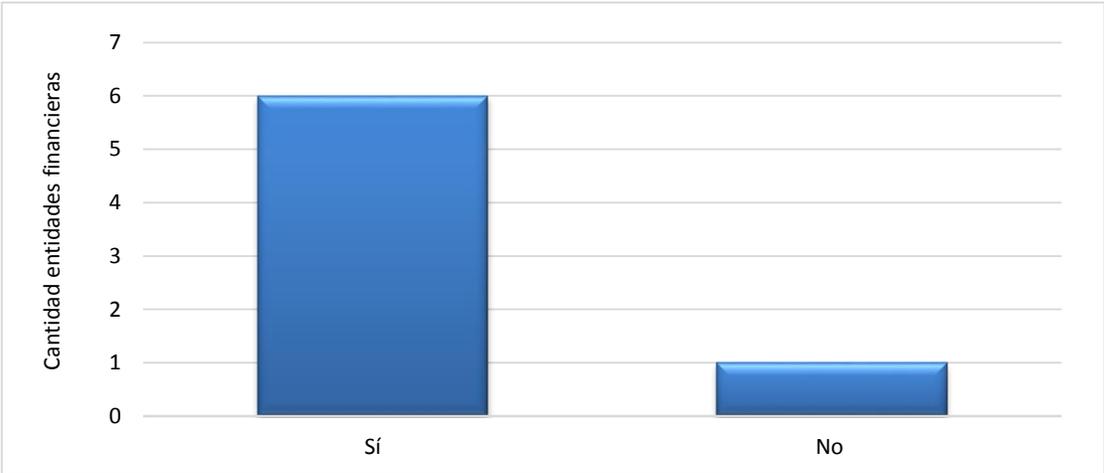
Fuente: Elaboración propia

#### Pregunta 2: A la hora de brindar opciones de crédito a una MIPYME, ¿cuál es la primera que se ofrece?

Además, los entrevistados indicaron que cuando las empresas, clientes potenciales o actuales, se acercan a alguna de sus sucursales a solicitar información sobre financiamiento, primero realizan una evaluación personalizada de sus necesidades. Dentro de los aspectos generales considerados se encuentran definir el perfil del negocio, para qué requiere el financiamiento y determinar las garantías que ofrece el cliente.

**Pregunta 3: ¿La entidad financiera cuenta con algún plan de divulgación para dar a conocer el SBD a sus clientes?**

**Gráfico 13 Entidades financieras que cuentan con plan de divulgación para SBD**



Fuente: Elaboración propia

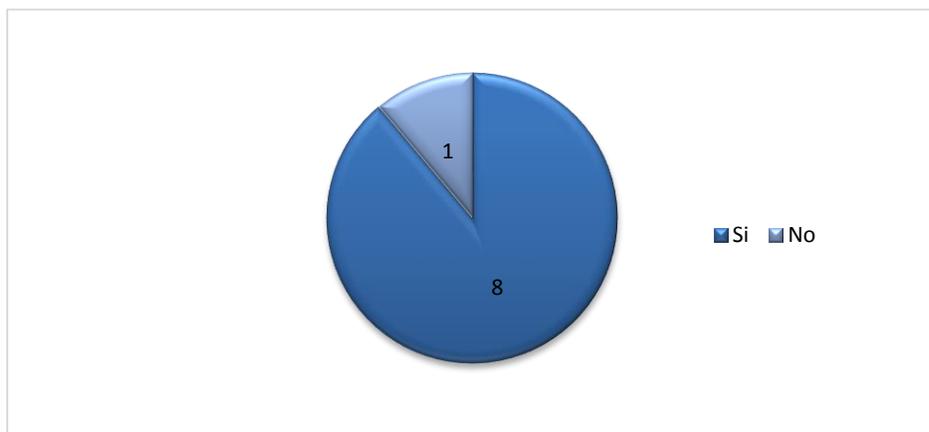
Se consultó a las entidades financieras, que dijeron ofrecer financiamiento a través de SBD, si cuentan con algún plan de divulgación del mismo; seis de ellas manifestaron contar con una estrategia para dar a conocer los programas disponibles, beneficios y requisitos a sus clientes. Dentro de lo mencionado, se destacó la promoción mediante el uso de páginas web, volantes, revistas digitales, puestos en eventos empresariales dirigidos a MIPYMES y anuncios radiales.

## Tema II. Objetivos o metas para la colocación de créditos a MIPYMES

**Pregunta 4: ¿Determina su entidad financiera algún tipo de objetivo o meta para la colocación de créditos a las MIPYMES?**

En adición, ocho entidades manifestaron contar con un componente de evaluación ligado a metas de colocación de créditos MIPYMES. Dentro de lo manifestado se constató que las métricas son mensuales. Esto a su vez evidencia el impulso de la banca para las empresas en desarrollo.

**Gráfico 14 Entidades financieras que determinan metas para la colocación de créditos a las MIPYMES**



Fuente: Elaboración propia

## Tema III. Productos financieros ofrecidos a las MIPYMES

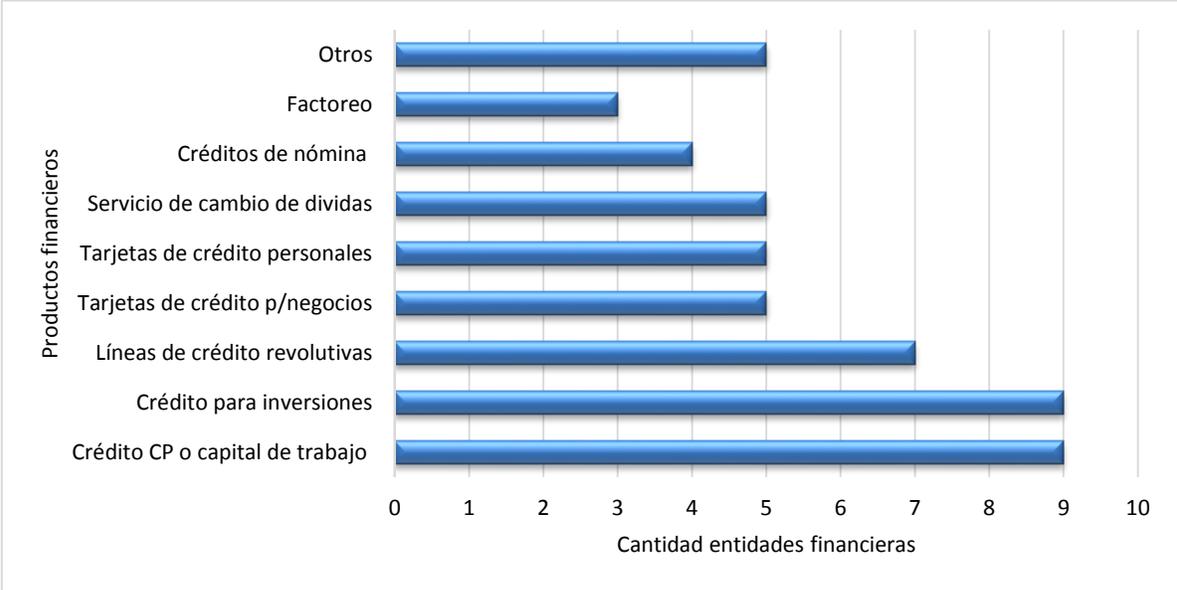
**Pregunta 5: ¿Qué tipos de productos ofrece su entidad financiera a las MIPYMES?**

El total de las entidades financieras entrevistadas coincidieron en ofrecer créditos de corto plazo y para realizar inversiones. Las líneas de crédito revolativas es otro de los productos más ofrecidos por las instituciones. Tanto las tarjetas de crédito para negocios como las personas, y el servicio de cambio de divisas completan la cartera de productos por los cuales las MIPYMES pueden optar.

Con respecto a los productos de factoreo y los créditos para el pago de nómina, no son comúnmente ofertados.

Además, dichas entidades manifestaron que cuentan con otros productos financieros para las MIPYMES. Entre estos se encuentran las cartas de crédito, leasing, garantías de participación, financiamiento sobre órdenes de compra, financiamiento para cancelación de deudas, Sinpe móvil, soporte a programas verdes o ecológicos y banca para la mujer. (Ver gráfico 15)

**Gráfico 15 Productos ofrecidos a las MIPYMES**

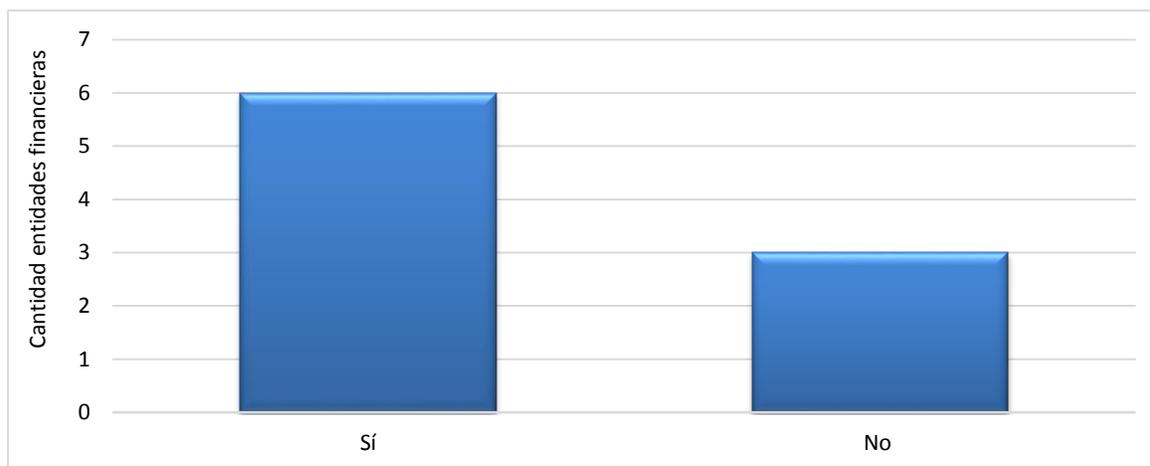


Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede ver en el siguiente gráfico, la mayoría de las entidades financieras encuestadas cuentan con unidades de negocios especializadas para la atención de MIPYMES.

**Pregunta 6: ¿Cuenta la entidad financiera con unidades de negocio especializadas que atiendan el crédito a las MIPYMES?**

**Gráfico 16 Entidades financieras que cuentan con unidades de negocio especializadas que atienden el crédito MIPYMES**



Fuente: Elaboración propia

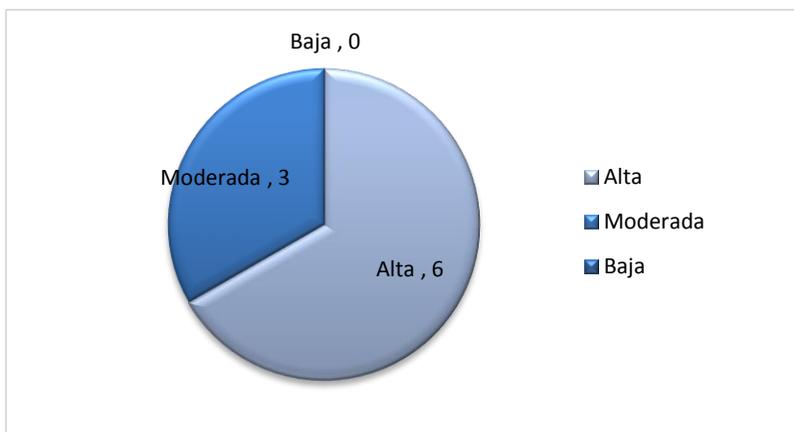
**Pregunta 7: ¿Qué tratamiento diferenciado le dan a las MIPYMES?**

La mayoría de entidades financieras expresaron brindar un servicio personalizado en el cual se pretende que el propietario o administrador de la MIPYME no requiera visitar una sucursal para realizar sus gestiones, sino que un ejecutivo bancario las llevará a cabo cuando dicho cliente lo requiera. En adición, los encuestados mencionaron otorgar acompañamiento desde que inicia el proceso de solicitud de financiamiento e inclusive dar seguimiento luego de otorgado el mismo. La finalidad de lo anterior es asegurar una correcta gestión por parte del beneficiado.

## Tema IV. Competencia en servicios financieros para MIPYMES

**Pregunta 8: ¿Cómo considera la competencia entre las instituciones financieras para colocar un crédito a las MIPYMES?**

**Gráfico 17 Percepción de la competencia entre entidades financieras para colocar créditos MIPYMES**



Fuente: Elaboración propia

Tal como lo muestra el gráfico anterior, el sector financiero percibe la competencia por la colocación de créditos a las MIPYMES como modera o alta. En tanto, la mayoría de las instituciones financieras cuentan con unidades especializadas en el crédito para este sector o bien, ofrecen los mismos servicios y productos a los clientes.

**Pregunta 9: Señale las tres entidades financieras que más compiten con la entidad para la que usted labora en el otorgamiento de créditos a las MIPYMES; siendo 1 la que más compite y 3 la tercera en importancia.**

Además, a los encuestados se les cuestionó acerca de cuáles entidades financieras compiten actualmente con su representada de manera directa en el otorgamiento de créditos a MIPYMES. Entre los más mencionados se encuentran bancos estatales debido a su trayectoria y grado de participación en el SBD, estos son: Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica y Banco Popular y Desarrollo Comunal.

**Pregunta 10: ¿A través de qué canal o medio se acercan la mayoría de MIPYMES a solicitar créditos a la entidad financiera?**

Entre los canales más utilizados por las MIPYMES para acercarse a las entidades financieras se encuentran las referencias de otros empresarios que ya figuran como clientes de la institución, la recomendación al cliente por personas de confianza genera apertura por parte de los interesados. De la misma manera, el acercamiento del interesado a la sucursal y la prospección de ejecutivos son unos de los canales más comunes para entablar la relación inicial.

Además, desde la perspectiva de cómo las entidades financieras se acercan a las MIPYMES, el método más mencionado es la búsqueda mediante bases de datos. Sin embargo, si bien las llamadas telefónicas y los correos electrónicos son medios masivos y permiten alcanzar a gran cantidad de clientes, la tasa de respuesta es baja, por lo que son en su mayoría utilizados para el envío de información en una vía.

**Gráfico 18 Canales utilizados por las MIPYMES para solicitar créditos**



Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 11: De las siguientes opciones, indique del 1 al 3, los sectores principales hacia los cuales la entidad se enfoca para financiar a las MIPYMES, siendo 1 el más importante y 3 el tercero en importancia.**

Con respecto a los principales sectores hacia los cuales se enfocan los entes financieros para otorgar el crédito a MIPYMES, cabe mencionar que los más relevantes son comercio, servicios y agricultura, en ese orden respectivo.

### **Tema V. Otorgamiento de crédito**

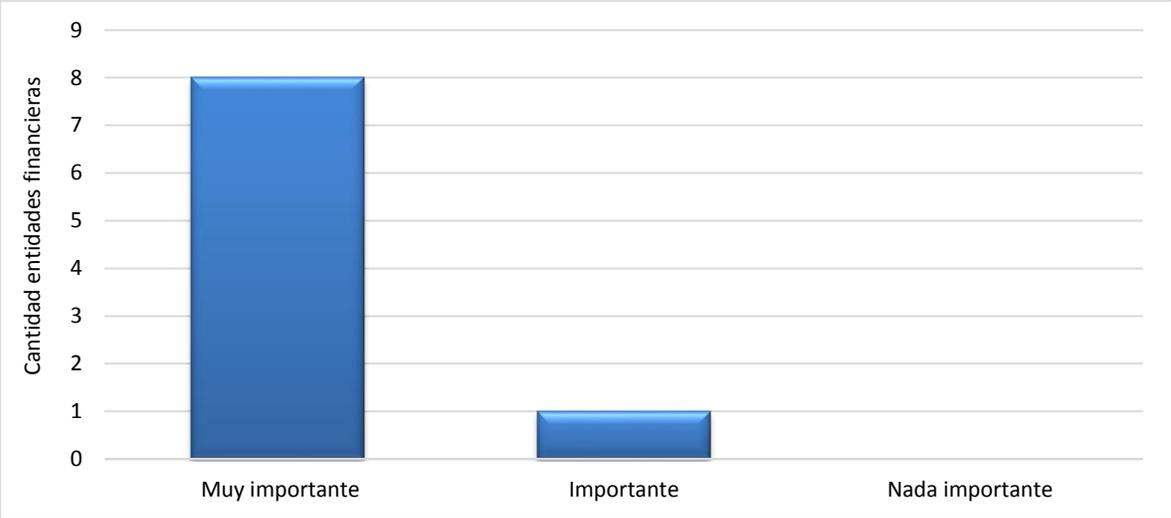
**Pregunta 12: Indique cuáles son los criterios mínimos que la entidad considera para otorgar créditos a MIPYMES.**

Las entidades financieras toman en consideración como criterios mínimos para el otorgamiento de crédito a MIPYMES en orden de relevancia los siguientes requisitos:

- Garantías reales.
- Capacidad de pago.
- Historial crediticio.
- Antigüedad de la empresa.
- Nivel mínimo de ventas.
- Si los empresarios son clientes del banco.
- Nivel mínimo de empleados.
- Si la MIPYME es dominante en su mercado.
- Experiencia del empresario.

**Pregunta 13: ¿Qué tan importante es para la entidad las garantías que ofrezca la MIPYME para la aprobación del crédito?**

**Gráfico 19 Importancia de aporte de garantías reales en el otorgamiento de crédito a MIPYMES**



Fuente: Elaboración propia

Respecto al tema de garantías, uno de los más importantes y que significa en ocasiones el principal escollo para los microempresarios, la mayoría de las entidades financieras catalogaron el aporte de garantías reales por parte del deudor como muy importante o importante. Lo anterior demuestra que uno de los retos más relevantes del sistema pasa por valorar en mayor medida la viabilidad del negocio o la idea por encima o en igual forma que la valoración al aporte de garantías reales.

## Tema VI. Promoción del SBD en el sistema financiero nacional

**Pregunta 14: ¿Qué facilidades se brindan a las MIPYMES con respecto a los préstamos del SBD vs los préstamos bancarios?**

**Gráfico 20 Otorgamiento de facilidades a las MIPYMES mediante SBD vs. financiamiento bancario**



Fuente: Elaboración propia

La promoción realizada al SBD en el sistema financiero nacional muestra algunas facilidades o ventajas sobre la oferta de crédito a las MIPYMES fuera de este sistema. El acompañamiento al microempresario a lo largo del proceso se muestra como una de las principales fortalezas del SBD sobre las demás ofertas del mercado. Mejores tasas de interés, menor tramitología y documentación, y plazos más largos para la cancelación del crédito, resaltan como bondades del SBD en el mercado.

**Pregunta 15: De acuerdo con su opinión personal, ¿qué aspectos de mejora se deben considerar en el programa de Sistema de Banca para el Desarrollo?**

Es importante destacar que las entidades financieras mostraron diversos puntos de mejora con respecto al SBD entre los cuales destacaron los siguientes:

- Contar con el procedimiento para el ingreso de empresas medianas.
- Flexibilidad en las garantías exigidas.
- Mejorar la tramitología con menos formularios ya que se considera un papeleo excesivo.
- Aumentar el límite de crédito.

En adición, con el fin de acceder al financiamiento bancario, las entidades financieras entrevistadas aconsejan a las MIPYMES llevar la información financiera y contable al día y en orden. Esto demuestra buena administración y credibilidad en los datos, además de que representa uno de los insumos primordiales para evaluar la situación de la empresa y el otorgamiento del crédito. De manera que si la información financiera se encuentra desordenada o desactualizada, las probabilidades de recibir el financiamiento se reducen. Del mismo modo, recomienda establecer planes de inversión lo que evidencia administración, planeación y control sobre el uso de los fondos.

# Capítulo VI

## Conclusiones

A continuación se detallan las conclusiones de la presente investigación, las cuales se desarrollaron con base en el análisis de resultados e información utilizada como base para el estudio. Dicho apartado se divide en conclusiones enfocadas hacia los dueños y empresarios de MIPYMES, así como a los representantes de las entidades financieras consultadas.

## Conclusiones - MIPYMES

- Hay una relación con los estudios de años anteriores consultados y la presente investigación con respecto a que las condiciones de acceso de las MIPYMES a los servicios financieros, principalmente al crédito, se consideran limitadas por la baja profundización de la reforma financiera y el margen de la intermediación que es casi el doble del contexto internacional.
- Entre las entidades financieras más recurridas por las MIPYMES para obtener recursos se puede evidenciar la preferencia por las instituciones públicas debido a la mayor publicidad de éstas con clientes potenciales.
- Uno de las principales limitantes para acceder al financiamiento formal son las garantías de tipo hipotecario o fiduciario, requisito fundamental para obtener crédito en un sistema financiero basado más en garantías reales y no en la viabilidad de los proyectos.
- El sector servicios, como lo mencionan los estudios del tema, es el que cuenta con mayor experiencia en el área crediticia con las entidades financieras formales, contrario al sector agrícola y manufacturero.
- La razón principal por la que las MIPYMES acceden a financiamiento es iniciar su negocio o expandirlo, lo anterior sirve como impulso para el éxito de una idea o proyecto en crecimiento.
- El financiamiento les permite a los empresarios dueños de MIPYMES, aumentar la competitividad y productividad, acceder a nuevos equipos y maquinaria, lo que implica un aumento en las ventas, diversificación del negocio, liquidez y aumento de *stock*.

- Persisten ciertas limitantes de acceso al financiamiento formal evidenciado por la tendencia de las empresas costarricenses a iniciar su negocio utilizando recursos propios y de familiares, indistintamente del grado de madurez que alcanzan a lo largo de los años de funcionamiento en el mercado. Existe una preferencia de más de la mitad de los encuestados a optar por financiamiento por medio de recursos propios como fuente más utilizada. Lo anterior evidencia que algunas empresas aún consideran el financiamiento formal como una alternativa muy cara o poco viable.
- El exceso de trámites resalta como limitante al acceso de financiamiento, siendo así una queja casi generalizada en todos los encuestados, seguido por la rigidez en las garantías y excesivos requisitos. Lo anterior es congruente con los resultados de estudios de años recientes que mencionan problemáticas persistentes durante el proceso como el trato al usuario, la falta de información, la tramitología, requisitos y falta de acompañamiento. Ejemplo de lo anterior, son los casos de pequeños empresarios que no saben cómo acceder a la información o dónde consultar por los recursos disponibles. Como consecuencia, el crecimiento y dinamismo de la economía costarricense se ve afectado ya que las micro, pequeñas y medianas empresas son parte fundamental de ésta.
- La percepción de los emprendedores es que existe poco interés o apoyo por parte del Estado costarricense para que existan opciones de financiamiento competitivas y accesibles para MIPYMES.
- Se evidenció mediante las entrevistas y de acuerdo con los estudios de MIPYMES costarricenses consultados para esta investigación, que existe una estrategia nacional deficiente en apoyar iniciativas emprendedoras pero con limitaciones de financiamiento. Por lo general, para poder iniciar operaciones de una empresa en Costa Rica es necesario contar con recursos propios.
- No existe posicionamiento ni comunicación del Sistema de Banca para el Desarrollo con su mercado meta, esto porque ninguno de los encuestados ha obtenido financiamiento por este medio mayormente por desconocimiento del mismo.
- Se puede deducir que aunque existen opciones de financiamiento para MIPYMES, éstas no se adecuan a sus necesidades. Con base en lo anterior, se destaca el hecho del requisito de las garantías reales solicitadas por parte de las entidades financieras.

## Conclusiones - Entidades Financieras

- Existen diversidad de productos a los cuales las MIPYMES pueden acceder entre las que se encuentran los créditos de corto plazo, líneas de crédito revolutivas, tarjetas de crédito tanto para negocios como para personas y servicio de cambio de divisas.
- Se puede concluir que es fundamental para las entidades financieras, evaluar de forma personalizada las necesidades de los clientes. Entre los principales aspectos que se consideran se encuentran: el perfil del negocio, perfil del emprendedor, finalidad del financiamiento y determinar la fortaleza o complementariedad de las garantías que ofrece el cliente. Lo anterior con el fin de determinar si el SBD es su mejor opción o si lo es su oferta interna de créditos para MIPYMES.
- Las entidades financieras toman en consideración como criterios mínimos para el otorgamiento de crédito a MIPYMES en orden de relevancia los siguientes requisitos: garantías reales, capacidad de pago, historial crediticio, antigüedad de la empresa, nivel mínimo de ventas, si los empresarios son clientes del banco, nivel mínimo de empleados, si la MIPYME es dominante en su mercado, experiencia del empresario, entre otros. La mayoría de las entidades financieras catalogaron el aporte de garantías reales por parte del deudor como importante en la valoración del otorgamiento de crédito, dejando de lado la evaluación de la viabilidad del negocio.
- Se evidenció un vacío de información y procedimientos claros en cuanto a la información contable y planes de negocios por parte de las MIPYMES. Lo anterior obstaculiza el acceso al financiamiento formal.
- La mayoría de los representantes de las entidades financieras entrevistados manifestaron contar con una estrategia para dar a conocer los programas disponibles, así como los beneficios y requisitos para sus clientes. Esto se realiza mediante sus respectivas páginas web, volantes, revistas digitales y puestos en eventos empresariales dirigidos a MIPYMES. Sin embargo, si se toman en cuenta lo manifestado por los representantes de las MIPYMES dichos medios no tienen gran impacto en la divulgación de los diversos programas ofrecidos, ya que para ellos son prácticamente desconocidos.

- Con el fin de acercarse a los clientes, las entidades financieras han creado unidades de negocios especializadas en MIPYMES, esto con el objetivo de establecer mejores relaciones, buscar agilizar los trámites y ganarse la fidelidad de los clientes.
- Cabe resaltar la importancia que tienen las bases de datos para las entidades financieras, ya que es el principal medio de búsqueda para identificar y acercarse a las MIPYMES. Si bien las llamadas telefónicas y los correos electrónicos son medios masivos y permiten alcanzar a gran cantidad de clientes, la tasa de respuesta es baja para este sector.
- Dados los hallazgos, se destaca que el sector financiero percibe la competencia por la colocación de créditos a las MIPYMES como moderada o alta. En tanto, se vuelve casi indispensable que la mayoría de las instituciones financieras cuenten con unidades especializadas en el crédito para este sector con el fin de no quedarse rezagados en cuanto a los competidores.
- El aprovechamiento de los recursos del SBD es muy escaso, por lo que en general se utiliza el crédito ofertado propiamente por la entidad financiera dirigido a MIPYMES.
- Los representantes de las entidades financieras externaron con respecto al funcionamiento del SBD que éste no toma bajo su espectro de alcance la mediana empresa, adicionalmente a la tramitología excesiva y poco límite de crédito.

# Capítulo VII

## Recomendaciones

Con base en la información presentada en el apartado anterior, a continuación se detallan las recomendaciones del presente estudio. Dicho apartado se divide en recomendaciones dirigidas al sector de MIPYMES y recomendaciones dirigidas a las entidades financieras que brindan financiamiento a MIPYMES en Costa Rica.

## Recomendaciones - MIPYMES

- Es importante atender y crear los mecanismos de atención de financiamiento en forma diferenciada para los sectores más rezagados de la economía como lo son el agropecuario y manufacturero. Para lo anterior, el Estado debe incentivar las opciones de apalancamiento enfocadas en dichos sectores que representan una parte muy importante de la economía costarricense.
- Los emprendedores deben enfocarse en crear planes de negocios y estrategias claras, de esta forma aumentarán las probabilidades de obtener un crédito bancario.
- Fortalecer la plataforma de servicio al cliente para preparar y explicar al emprendedor en cuanto a los requisitos y trámites necesarios para el financiamiento. De esta manera, se le podrá dar el acompañamiento al emprendedor, el cual ha expresado la falta de interés por parte dichas entidades financieras.
- Realizar una revisión de los procesos internos de las entidades financieras, con el fin de determinar si existen oportunidades de mejora relacionadas a la documentación y tramitología necesaria para gestionar créditos y así poder encontrar áreas de mejora en cuanto a optimización de tiempo y recursos.
- Simplificar el proceso de otorgamiento de crédito para MIPYMES, especialmente en cuanto al SBD y bancos públicos, ya que actualmente el trámite es muy engorroso y toma mucho tiempo.
- Dar más acompañamiento y asesoría a los emprendedores en cuanto a las opciones de crédito para que las empresas costarricenses saquen mayor provecho del dinero recibido a través de créditos bancarios.
- Involucrar en los esfuerzos del Estado en materia de banca para el desarrollo y financiamiento de nuevos proyectos, a las entidades universitarias públicas; por

medio de programas que faciliten la ayuda de profesionales y estudiantes de carreras afines en el asesoramiento y seguimiento de dichos proyectos para que logren cumplir con los requisitos formales de un crédito bancario.

- Se recomienda a futuro que se investigue el grado de apertura de las tecnologías de información y comunicación que tienen las MIPYMES para capacitarse y comunicarse.
- Crear convenios entre incubadoras de empresas (*start-ups*) y entidades financieras para que brinden un trato preferencial en cuanto a condiciones de crédito a las empresas que formen parte de estas organizaciones. De igual forma, los bancos o financieras tendrán el respaldo de las incubadoras y por ende, se minimiza el riesgo lo que a su vez favorece a las MIPYMES.
- Las entidades financieras deben otorgar créditos a las MIPYMES enfocados en aumentar la competitividad y productividad, acceder a nuevos equipos y maquinaria, lo que implica un aumento en las ventas, diversificación del negocio, liquidez y aumento de stock.
- Se recomienda a las entidades financieras flexibilizar las garantías para préstamos a MIPYMES enfocándose en la viabilidad de la idea de negocio.
- El Estado debe crear una campaña de divulgación en la cual se comunique los esfuerzos realizados para garantizar el acceso a financiamiento y las opciones que se encuentran disponibles para MIPYMES.
- El SBD debe realizar más promoción junto con el apoyo del Estado costarricense; ya que existe un desconocimiento acerca de esta opción de financiamiento por parte de los emprendedores.

## Recomendaciones - Entidades Financieras

- Es de suma importancia realizar estudios de mercados regionales periódicos, con los cuales se puedan caracterizar a los emprendedores que gerencian MIPYMES en Costa Rica para conocer a cabalidad sus necesidades y preferencias en cuanto al acceso a financiamiento formal a través del tiempo. Lo anterior se puede realizar por medio de convenios con universidades públicas para que sus estudiantes ayuden a realizar dichos estudios y aporten valor a las entidades por medio de información útil acerca de los canales efectivos para comunicar sus iniciativas y atender de una mejor manera al mercado constituido por emprendedores de MIPYMES costarricenses.
- En adición, con el fin de acceder al financiamiento bancario, las entidades financieras entrevistadas aconsejan a las MIPYMES llevar la información financiera, contable al día y en orden. Esto demuestra buena administración y credibilidad en los datos, además de que representa uno de los insumos primordiales para evaluar la situación de la empresa y el otorgamiento del crédito. De esta manera si la información financiera se encuentra desordenada o desactualizada, las probabilidades de recibir el financiamiento se reducen. Del mismo modo, recomienda establecer planes de inversión lo que evidencia administración, planeación y control sobre el uso de los fondos.
- En línea con lo expresado por los diferentes representantes de las instituciones financieras nacionales, es válido recomendar al emprendedor y pequeño empresario llevar un orden contable periódico de la operación de su negocio. Asimismo, es de suma importancia contar con una estrategia clara y debidamente plasmada en un plan de negocios. Lo anterior se convierte en una base fundamental utilizada por los bancos para la aprobación de planes de financiamiento.
- Es de gran importancia que las entidades financieras inviertan más recursos en hacer una comunicación efectiva, la cual les permita abordar correctamente a los pequeños emprendedores. Esto debido a que las entidades externaron sus esfuerzos en llegar a este sector. Sin embargo, los mismos empresarios aseguraron no contar con el acompañamiento necesario, así como la falta de personalización de los créditos a las

necesidades de cada microempresa. Es decir, no se puede generalizar en cuanto al crédito a MIPYMES, se debe analizar cada caso por separado para ofrecer una alternativa viable y rentable para los pequeños emprendimientos que están iniciando sus actividades en el mercado.

- Además, se concluye que así como es importante brindar una atención personalizada cuando los clientes buscan financiamiento, también lo es el hecho de brindar un acompañamiento una vez otorgado el mismo, ya que para las entidades financieras es importante asegurar un correcto y responsable manejo de los recursos otorgados, y de igual manera ayudan a que el negocio pueda desarrollarse y crecer.
- Se pueden establecer áreas de mejora para el SBD. Los mismos representantes de las entidades financieras, que son los gestores de estos fondos, visualizan oportunidades de mejora. En esa línea se recomienda al programa estatal incluir el procedimiento para el ingreso de empresas medianas, ya que son muchas las organizaciones de este tipo que buscan el financiamiento; sin embargo, quedan excluidas por su tamaño.
- Es importante destacar que las entidades financieras mostraron diversos puntos de mejora con respecto al SBD entre los cuales se priorizan los siguientes:
  - Contar con el procedimiento para el ingreso de empresas medianas.
  - Flexibilidad en las garantías exigidas.
  - Mejorar la tramitología con menos formularios ya que se considera un papeleo excesivo.
  - Aumentar el límite de crédito.
- Del mismo modo se recomienda al Sistema de Banca para el Desarrollo implementar medidas que flexibilicen el otorgamiento de garantías reales como requisito indispensable. Por ejemplo, los análisis de ingresos y flujo de caja son una buena base que podría subsanar situaciones en las que el deudor no cuenta con una garantía real. En la misma línea el leasing financiero se convierte en una herramienta que permite a la institución financiera asegurarse un activo en caso de impago.
- Por otro las entidades financieras sugieren reducir la tramitología, a través de la aplicación de menos formularios para evitar el papeleo excesivo que termina por retrasar el proceso de otorgamiento del crédito y en muchos casos no aporta insumos valiosos.

- En última instancia, el SBD ha tenido una limitación evidente, el fondeo ha sido escaso e insuficiente para satisfacer las necesidades de los micro y pequeños empresarios costarricenses. En esa línea, se recomienda al programa aumentar los límites de crédito, pues en ocasiones a pesar que los empresarios obtienen los recursos estos son insuficientes para desarrollar el proyecto o comprar la maquinaria que el solicitante requiere. De igual manera ideas y proyectos viables no se han podido financiar a través de SBD debido a la falta de recursos.

# Capítulo VIII

## Bibliografía

## Referencias bibliográficas

- Azofeifa, M., Barrantes, C., Brenes, J., Dávila, A. & Longhi, T. (2011). Problemática en el cumplimiento de los objetivos del Sistema Banca para el Desarrollo en Costa Rica. Tecnológico de Costa Rica. Recuperado el 18 de marzo de 2016 desde [http://biblioteca.tec.ac.cr/exlibris/aleph/a22\\_1/apache\\_media/XX57LRVQKG4HQKIA43MBR5QMADAJSV.pdf](http://biblioteca.tec.ac.cr/exlibris/aleph/a22_1/apache_media/XX57LRVQKG4HQKIA43MBR5QMADAJSV.pdf)
- Banco Central de Colombia. (2014). Informe especial marzo de 2014. Recuperado el 18 de marzo de 2016 desde <http://www.banrep.gov.co/es/node/35302>
- Banco Central de Costa Rica (BCCR). (2013). Acceso de las MIPYMES a los servicios financieros a partir de la implementación de la Ley 8634 del Sistema de Banca de Desarrollo. San José: Estado de la Nación y Banco Central de Costa Rica. Recuperado el 18 de marzo de 2016 desde [http://www.bccr.fi.cr/publicaciones/sector\\_real/Informe\\_Evaluacion\\_BCCR\\_al\\_SBD\\_abr2013.pdf](http://www.bccr.fi.cr/publicaciones/sector_real/Informe_Evaluacion_BCCR_al_SBD_abr2013.pdf)
- Barquero, M (2016). Banca para el Desarrollo arrastra alta mora por créditos al agro. La Nación. Recuperado el 5 de mayo de 2016 desde [http://www.nacion.com/economia/banca/Banca-Desarrollo-arrastra-creditos-agro\\_0\\_1558644132.html](http://www.nacion.com/economia/banca/Banca-Desarrollo-arrastra-creditos-agro_0_1558644132.html)
- Cisneros, M (2015). Pymes de servicios reciben mayoría de créditos de Banca para el desarrollo. El Financiero. Recuperado el 5 de mayo de 2016 desde [http://www.elfinancierocr.com/finanzas/Banca\\_para\\_el\\_Desarrollo-SBD-creditocolocaciones-pymes-emprendimientos-sector\\_0\\_843515641.html](http://www.elfinancierocr.com/finanzas/Banca_para_el_Desarrollo-SBD-creditocolocaciones-pymes-emprendimientos-sector_0_843515641.html)
- Estado de la Nación. (2015). Vigésimoprimer Informe Estado de la Nación. San José: Estado de la Nación. Recuperado el 16 de marzo de 2016 desde <http://www.estadonacion.or.cr/21/assets/en-21-cap-3.pdf>

- Fenton, R. & Padilla, R. (2012). Financiamiento de la Banca comercial a micro, pequeñas y medianas empresas en México. México, D.F.: Naciones Unidas. Recuperado el 18 de marzo de 2016 desde [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4919/S1200095\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4919/S1200095_es.pdf?sequence=1)
- Ferraro, C. (2011). Eliminando barreras: El financiamiento a las pymes en América Latina. Chile: CEPAL. Recuperado el 17 de marzo de 2016 desde <http://www.cepal.org/es/publicaciones/35358-eliminando-barreras-financiamiento-pymes-america-latina>
- Ferraro, C. & Stumpo, G. (2010). Políticas de apoyo a las PYMES en América Latina: entre avances innovadores y desafíos institucionales. Chile: B - CEPAL. ProQuest ebrary. Recuperado el 16 de marzo de 2016 desde <http://www.cepal.org/es/publicaciones/2552-politicas-apoyo-pyme-america-latina-avances-innovadores-desafios-institucionales>
- Guevara, C. & Ruiz, O. (2013). Diagnóstico de la situación de las mipymes costarricenses en el sector turismo. Recuperado el 16 de marzo de 2016 desde <http://www.fod.ac.cr/avanza/images/documentos/Diagnostico%20mipymes%20y%20turismo%20Costa%20Rica.pdf>
- Heredia, A. (2013). Políticas macroeconómicas, deterioro en el bienestar social y la viabilidad de las Pymes y empresas de economía social para incentivar el desarrollo económico local : un análisis empírico del caso mexicano (1983-2012). Huelva: Universidad de Huelva Departamento de Economía. Recuperado el 18 de marzo de 2016 desde <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=39568>
- Hermann, J. (2014). Restricciones Financieras del desarrollo económico: teoría y políticas para los países en desarrollo. *Revista CEPAL 114*, 72-86. Recuperado el 16 de marzo desde [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37437/RVE114Hermann\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37437/RVE114Hermann_es.pdf?sequence=1)

- INCAE Business School. (2013). Inclusión Económica. Recuperado el 16 de marzo de 2016 desde <http://www.incae.edu/es/clacds/inclusion-economica.php>
- Lebendiker, M., Petry, P., Herrera, R. & Velásquez, G. (2012). Reporte Nacional 2012: La situación del emprendimiento en Costa Rica. GEM. Recuperado el 16 de marzo de 2016 desde <http://catedrainnovacion.ucr.ac.cr/GEM-C4-2014.pdf>
- Leitón, P. (2015 de Junio de 2015). Seis entidades financieras logran acreditación para prestar €50.000 millones de banca para el desarrollo. La Nación. Obtenido de [http://www.nacion.com/economia/banca/banca\\_para\\_el\\_desarrollo-prestamos-pequenas\\_empresas\\_0\\_1492850838.html](http://www.nacion.com/economia/banca/banca_para_el_desarrollo-prestamos-pequenas_empresas_0_1492850838.html)
- Leiva, J. (2013). ¿Quién crea MIPYMES en Costa Rica?. Revista Tec Empresarial, vol. 7 (2), páginas 9-17.
- Ley No. 8262: Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas. (2002). Publicada en el Diario Oficial La Gaceta, número 94.
- Ley No. 8634: Sistema de Banca para el Desarrollo. (2008). Publicada en el Diario Oficial La Gaceta, número 87.
- Monge, R. (2009). Banca de desarrollo y pymes en Costa Rica. CEPAL. Obtenido de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/5185-banca-desarrollo-pymes-costa-rica>
- Monge, R. & Rodríguez, J. (2010). Financiamiento a la inversión de las pymes en Costa Rica. Chile. CEPAL. Recuperado el 18 de marzo de 2016 desde <http://www.cepal.org/es/publicaciones/5211-financiamiento-la-inversion-de-las-pymes-en-costa-rica>
- Monge, R. & Rodríguez, J. (2014). El impacto de los servicios financieros y de capacitación en las MIPYMES de Costa Rica. Tec Empresarial, páginas 19-32.
- Monge, R. & Torres, F. (2014). Productividad y Crecimiento de las Empresas en Costa Rica ¿Es posible combatir la pobreza y la desigualdad por medio de mejoras en la productividad?, Recuperado el 18 de marzo de 2016 desde <http://caatec.org/sitio1/index.php/en/publications/othersa>

- OECD & ECLAC. (2012). *Perspectivas económicas de América Latina 2013: Políticas de pymes para el cambio estructural*, OECD, Paris. Recuperado el 17 de marzo desde <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2013-es>
- Pérez, J., Sattler, S., Bertoni, M. & Terreno, D. (2015). Bases para un modelo de estructura de financiamiento en las pyme latinoamericanas. *Cuadernos de Contabilidad*, 16 (40), 179-204. Recuperado el 17 de marzo desde <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/viewFile/13097/10460>
- Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible (Costa Rica). (2015). *Vigésimoprimer Informe Estado de la Nación*. San José. Recuperado el 17 de marzo de 2016 desde <http://www.estadonacion.or.cr/21/assets/pen-21-2015-baja.pdf>
- Reglamento General a la Ley No. 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas. (2008) Publicada en el Diario Oficial La Gaceta, número 232.
- Solís, L. (2016). La década perdida de la competitividad centroamericana. *Summa*, 82-89.
- Ulloa, J. N. (2015). Qué es y cómo funciona el Sistema de Banca para el Desarrollo? El Financiero. Recuperado el 5 de mayo de 2016 desde [http://www.elfinancierocr.com/pymes/Sistema\\_de\\_Banca\\_para\\_el\\_Desarrollo-SBD-credito-dinero-avales-prestamo-pymes\\_0\\_714528551.html](http://www.elfinancierocr.com/pymes/Sistema_de_Banca_para_el_Desarrollo-SBD-credito-dinero-avales-prestamo-pymes_0_714528551.html)
- Ulloa, J. N. (2015). Banco Nacional cuenta con ¢10.000 millones para crédito a pymes. El Financiero. Recuperado el 5 de mayo de 2016 desde [http://www.elfinancierocr.com/pymes/Banco\\_Nacional-Sistema\\_de\\_Banca\\_para\\_el\\_Desarrollo-financiamiento-pymes-emprendedores-empresarios-credito\\_0\\_754124588.html](http://www.elfinancierocr.com/pymes/Banco_Nacional-Sistema_de_Banca_para_el_Desarrollo-financiamiento-pymes-emprendedores-empresarios-credito_0_754124588.html)
- Velásquez, R. (2009). *Hacia una nueva definición del concepto "política pública"*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 17 de marzo de 2016 desde: <http://revistas.urosario.edu.co/index.php/desafios/article/viewArticle/433>
- World Economic Forum. (2011). *The Global Competitiveness Report 2011-2012*. Geneva, Switzerland. Recuperado el 17 de marzo de 2016 desde: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GCR\\_Report\\_2011-12.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GCR_Report_2011-12.pdf)

# Capítulo IX

## Apéndices

## Apéndice 1 Cuestionario MIPYMES

### Cuestionario Sector MIPYME

Buen día, la presente entrevista cuenta con preguntas que permiten conocer la percepción como emprendedores o dueños de MIPYMES con respecto al Sistema de Banca para el Desarrollo y/o en el financiamiento bancario de las MIPYMES en Costa Rica al mes de mayo 2016 con el fin de determinar factores de éxito y fracaso del SBD y/o el financiamiento en general. La información que se recabe es confidencial y se utilizará para su análisis con fines académicos.

Número	Tema de estudio	Pregunta
1	Caracterización de la empresa	¿Cuánto tiempo tiene su empresa de estar en el mercado?
2	Caracterización de la empresa	¿Cuál de los siguientes sectores es el principal al que se dirige su empresa? A. ( ) Comercio. B. ( ) Servicios (no ofrece un producto específico, sino actividades de apoyo al cliente) C. ( ) Manufactura. (industria) D. ( ) Agricultura. E. ( ) Otra: ¿cuál?

Número	Tema de estudio	Pregunta
3	Caracterización de la empresa	<p>¿Cuál es el número de empleados con que trabaja actualmente su empresa?</p> <p>A. ( ) De 1 a 10 empleados.  B. ( ) De 11 a 30 empleados.  C. ( ) De 31 a 100 empleados.  D. ( ) Más de 100 empleados.  E. ( ) No tiene empleados.</p>
4	Financiamiento en Costa Rica	<p>¿Considera que en Costa Rica, el Estado se preocupa por que existan opciones de financiamiento competitivas y accesibles para las MIPYMES?</p> <p>A. ( ) Sí.  B. ( ) No.  Justifique la respuesta.</p>
5	Servicios de crédito del SBD	<p>¿Ha utilizado los servicios de crédito o de aval del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)?</p> <p>A. ( ) Sí. (continúe con el cuestionario)  B. ( ) No. Justifique su respuesta. (Pase a la pregunta 10).</p>
6	Servicios de crédito del SBD	<p>¿Cómo se enteró de la existencia del SBD?</p>

Número	Tema de estudio	Pregunta
7	Servicios de crédito del SBD	<p>¿Cómo considera ha sido su experiencia con respecto a este Programa?</p> <p>A. ( ) Mala.</p> <p>B. ( ) Regular.</p> <p>C. ( ) Buena.</p> <p>Justifique su respuesta.</p>
8	Servicios de crédito del SBD	<p>¿Qué ventajas le ha proporcionado el SBD? (puede marcar varias opciones)</p> <p>A. ( ) Mejores tasas de interés.</p> <p>B. ( ) Mejores plazos.</p> <p>C. ( ) Menores garantías.</p> <p>D. ( ) Asesoramiento y acompañamiento en el proceso.</p> <p>E. ( ) Simplificación de procesos.</p> <p>F. ( ) Otras. Especifique:</p>
9	Servicios de crédito del SBD	<p>¿Qué considera se debe mejorar en este Programa?</p>

Número	Tema de estudio	Pregunta
10	Forma de financiamiento actual	<p>¿Ha utilizado alguna vez financiamiento? Mencione cuál tipo (Puede marcar varias opciones)</p> <p>A. <input type="checkbox"/> Con recursos propios. (Pasar a la pregunta 13)</p> <p>B. <input type="checkbox"/> Préstamos familiares. (Pasar a la pregunta 13)</p> <p>C. <input type="checkbox"/> Préstamos bancarios. (Pasar a la pregunta 11)</p> <p>D. <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito. (Pasar a la pregunta 11)</p> <p>E. <input type="checkbox"/> Préstamo asociación o cooperativa u otra institución financiera no bancaria. (Pasar a la pregunta 11)</p> <p>F. <input type="checkbox"/> Otros:</p>
11	Forma de financiamiento actual	<p>¿Cuál entidad financiera utiliza/utilizó para su financiamiento?</p> <p>A. <input type="checkbox"/> Banco Nacional de Costa Rica.</p> <p>B. <input type="checkbox"/> Banco Popular y de Desarrollo Comunal de Costa Rica.</p> <p>C. <input type="checkbox"/> Banco Crédito Agrícola de Cartago.</p> <p>D. <input type="checkbox"/> Banco de Costa Rica.</p> <p>E. <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____</p>
12	Recomendaciones de mejora	<p>En función de su experiencia en la obtención del financiamiento bancario obtenido, ¿qué recomendaciones de mejora daría usted?</p>

Número	Tema de estudio	Pregunta
13	Destino de recursos de financiamiento	<p>¿Cuál fue el destino o uso de los recursos del financiamiento bancario obtenido?</p> <p>A. ( ) Iniciar un proyecto empresarial.  B. ( ) Ampliar el negocio.  C. ( ) Estabilizar el negocio o empresa.  D. ( ) Innovar en nuevos productos, procesos, métodos de ventas o administración.  E. ( ) Gastos personales.  F. ( ) Otro _____</p>
14	Dificultades de tramitación del crédito	<p>¿Qué dificultades se presentaron en el proceso de tramitación del crédito o aval?  (No leer respuestas anotar todas las que menciona)</p> <p>A. ( ) Ninguna.  B. ( ) Exceso de requisitos o requisitos poco claros.  C. ( ) Atención desinteresada por parte del funcionario.  D. ( ) Costos elevados.  E. ( ) Otra _____</p>

Número	Tema de estudio	Pregunta
15	Beneficios de los recursos financieros	<p>¿Cuáles beneficios obtuvo con el acceso a los recursos del financiamiento bancario?: (Marcar todas las indicadas por el entrevistado)</p> <p>A. ( ) Iniciar su negocio.  B. ( ) Ampliar el volumen de producción o ventas de su negocio.  C. ( ) Estabilizar financieramente su negocio.  D. ( ) Innovar mediante nuevos productos y servicios en su negocio.  E. ( ) Innovar mediante nuevos procesos en su negocio.  F. ( ) Innovar en estrategias de venta o comercialización.  G. ( ) Innovar mediante mejorar organizacionales o administrativas.</p>
16	Servicios adicionales brindados por las entidades financieras	<p>¿Cuáles actividades o servicios además del financiamiento, le ha ofrecido el banco que lo financia? (Selección Múltiple)</p> <p>A. ( ) Capacitación en temas financieros.  B. ( ) Apoyo financiero.  C. ( ) Mejora del registro y sistema contable.  D. ( ) Avales o garantías de crédito.  E. ( ) Descuentos de facturas u órdenes de compra.  F. ( ) Arrendamiento o leasing financiero.  G. ( ) Tarjetas de crédito.</p>

Número	Tema de estudio	Pregunta
17	Factores de éxito del financiamiento	<p>Mencione al menos 3 factores de éxito que pueda identificar en su empresa que estén relacionados directamente al financiamiento recibido como MYPYME:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>
18	Factores de fracaso o deficiencias en el financiamiento	<p>Señale al menos 3 deficiencias que encontró al obtener un crédito por medio del SBD que hayan generado un impacto negativo en su empresa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>
19	Progreso de la empresa	<p>En escala de 1 a 5 (1 el más bajo y 5 el más alto); ¿cómo calificaría la contribución en el progreso de su empresa que tuvo el financiamiento bancario que ha obtenido? Calificación: _____</p>

**Muchas gracias por su tiempo y colaboración.**

## Apéndice 2 Cuestionario Entidades Financieras

### Cuestionario Entidades Financieras

Buen día, la presente entrevista cuenta con preguntas que permiten conocer la opinión acerca de la participación del ente financiero que representa, en el Sistema de Banca para el Desarrollo y/o en el financiamiento de las MIPYMES en Costa Rica al mes de mayo de 2016. La información que se recabe es confidencial y su análisis se utilizará para fines académicos.

Número	Temas de Estudio	Pregunta
1	Percepción e impacto del SBD en el sistema financiero nacional	¿La entidad financiera brinda financiamiento a través del SBD? A. ( ) Sí. B. ( ) No. (Pasar a la pregunta 4)
2	Percepción e impacto del SBD en el sistema financiero nacional	A la hora de brindar opciones de crédito a una MIPYME, ¿cuál es la primera que se ofrece? A. ( ) SBD. B. ( ) Financiamiento bancario a través de la entidad. Justifique su respuesta:

Número	Temas de Estudio	Pregunta
3	Percepción e impacto del SBD en el sistema financiero nacional	<p>¿La entidad financiera cuenta con algún plan de divulgación para dar a conocer el SBD a sus clientes?</p> <p>A. ( ) Sí. Indique cuál(es)</p> <p>B. ( ) No. ¿Por qué?</p>
4	Objetivos o metas para la colocación de créditos a MIPYMES	<p>¿Determina su entidad financiera algún tipo de objetivo o meta para la colocación de créditos a las MIPYMES?</p> <p>A. ( ) Sí.</p> <p>B. ( ) No.</p>
5	Variedad de productos ofrecidos a las MIPYMES	<p>¿Qué tipos de productos ofrece su entidad financiera a las MIPYMES?</p> <p>A. ( ) Créditos a corto plazo o capital de trabajo.</p> <p>B. ( ) Créditos para inversiones de gran importancia (para compra de maquinaria y equipo, por ejemplo).</p> <p>C. ( ) Líneas de crédito revolutivas.</p> <p>D. ( ) Tarjetas de crédito especializadas para negocios.</p> <p>E. ( ) Tarjetas de crédito personal a nombre del empresario.</p> <p>F. ( ) Pago o créditos de nómina.</p> <p>G. ( ) Factoreo.</p> <p>H. ( ) Servicio de cambio de divisas.</p> <p>I. ( ) Otros, indique:</p>

Número	Temas de Estudio	Pregunta
6	Especialización hacia MIPYMES	<p>¿Cuenta la entidad financiera con unidades de negocio especializadas que atiendan el crédito a las MIPYMES?</p> <p>A. ( ) Sí. (En caso afirmativo, por favor mencione el / los nombres)</p> <p>B. ( ) No.</p>
7	Especialización hacia MIPYMES	<p>¿Qué tratamiento diferenciado le dan a las MIPYMES?</p>
8	Competencia en servicios financieros para MIPYMES	<p>¿Cómo considera la competencia entre las instituciones financieras para colocar un crédito a las MIPYMES?</p> <p>A. ( ) Alta.</p> <p>B. ( ) Moderada.</p> <p>C. ( ) Baja.</p>
9	Competencia en servicios financieros para MIPYMES	<p>Señale las tres entidades financieras que más compiten con la entidad para la que usted labora en el otorgamiento de créditos a las MIPYMES; siendo 1 la que más compite y 3 la tercera en importancia:</p> <p>A.</p> <p>B.</p> <p>C.</p>

Número	Temas de Estudio	Pregunta
10	Competencia en servicios financieros para MIPYMES	<p>¿A través de qué canal o medio se acercan la mayoría de MIPYMES a solicitar créditos a la entidad financiera?</p> <p>A. ( ) Acercamiento a sucursal.  B. ( ) Contactos con altos directivos a nivel central.  C. ( ) Referencia de otros empresarios que ya son clientes.  D. ( ) Relación cercana con ejecutivos de cuenta.  E. ( ) Otros; indique:</p>
11	Competencia en servicios financieros para MIPYMES	<p>De las siguientes opciones, indique del 1 al 3, los sectores principales hacia los cuales la entidad se enfoca para financiar a las MIPYMES, siendo 1 el más importante y 3 el tercero en importancia.</p> <p>A. ( ) Agropecuario.  B. ( ) Manufactura.  C. ( ) Construcción.  D. ( ) Comercio.  E. ( ) Comunicación y transporte.  F. ( ) Turismo. (hoteles y restaurantes)  G. ( ) Servicios.  H. ( ) Otros. Indique:</p>

Número	Temas de Estudio	Pregunta
12	Criterios considerados por la entidad financiera para otorgar crédito.	<p>Indique cuáles son los criterios mínimos que la entidad considera para otorgar créditos a MIPYMES. (puede marcar varias opciones)</p> <p>A. ( ) Nivel mínimo de activos.  B. ( ) Nivel mínimo de ventas.  C. ( ) Nivel mínimo de empleados.  D. ( ) Antigüedad de la empresa.  E. ( ) Dueños o empresarios son clientes de la entidad financiera.  F. ( ) Negocios apoyados por una incubadora de empresas.  G. ( ) Servicios ofrecidos por la empresa están enfocados hacia un sector económico (servicios, comercio, turismo) de interés para la entidad financiera.  H. ( ) La MIPYME es dominante en su mercado/industria/región.  I. ( ) Conocimiento o experiencia del microempresario en el negocio.  J. ( ) Otros. Indique:</p>
13	Criterios considerados por la entidad financiera para otorgar crédito.	<p>¿Qué tan importante es para la entidad financieras las garantías reales que ofrezca la MIPYME para la aprobación del crédito?</p> <p>A. ( ) Muy importante.  B. ( ) Importante.  C. ( ) Nada importante.</p>

Número	Temas de Estudio	Pregunta
14	Promoción del SBD en el sistema financiero nacional	<p>¿Qué facilidades se brindan a las MIPYMEs con respecto a los préstamos del SBD vs los préstamos bancarios? (puede marcar varias opciones)</p> <p>A. ( ) Mejores tasas de interés.  B. ( ) Plazos más largos.  C. ( ) Menos trámites y documentación.  D. ( ) Acompañamiento en el proceso.  E. ( ) Otros. Indique:</p>
15	Promoción del SBD en el sistema financiero nacional	De acuerdo con su opinión personal, ¿qué aspectos de mejora se deben considerar en el programa de Sistema de Banca para el Desarrollo?

**Muchas gracias por su tiempo y colaboración.**