

Tecnológico de Costa Rica.
Licenciatura en Administración de Empresas.
Curso: Seminario Gerencial.



Evaluación de la gestión de los programas de banca para el desarrollo como medio para impulsar el surgimiento de nuevos negocios y PYMES.

Realizado por:

Estudiante	Carné
Carlos Chaves Ramírez	200736204
Pablo Coghi Bolaños	200727790
Walter Espinoza Pizarro	200730058
May Bolaños Torres	200734319

Profesor:

MAI. Víctor Garro Martínez

I Semestre, 2014

Tabla de contenido.

Antecedentes del problema.....	2
Justificación.....	3
Problema de investigación.....	4
Objetivos.....	5
Objetivo General.	5
Objetivos específicos.	5
Marco Teórico.....	6
Marco Contextual.....	20
Marco Metodológico.....	25
Análisis de los datos obtenidos.....	36
Conclusiones y recomendaciones.....	55
Anexos.....	58
Referencias bibliográficas.....	64

Antecedentes del problema.

A lo largo de los años la banca para el desarrollo se ha enfocado a servir como promotora del desarrollo, así como para incrementar la productividad y el espíritu emprendedor de la población. Para esto deben existir mercados financieros completos, además de estar complementada con un desarrollo integral de las microfinanzas y de la banca social.

Gracias a la banca para el desarrollo existen las PYMES hoy en día, cada una de estas posee características que describen su existencia gracias a la eficiencia y eficacia de este sistema.

En algunos casos estas mismas características limitan el acceso a fuentes de financiamiento disponibles. Otras PYMES utilizan el financiamiento con recursos propios como sucede mucho en Costa Rica.

Para nuestro país los estudios para el desarrollo de esta temática son muy variados, pero ninguno llega a concretar específicamente que tan eficiente y eficaz es la banca para el desarrollo para impulsar el surgimiento de nuevos negocios y PYMES financieramente en el sistema económico.

Justificación.

La banca para el desarrollo fue creada como herramienta de crecimiento y surgimiento de empresas PYMES, como herramienta como tal debe ser evaluada su gestión ver su eficiencia y eficacia así como su utilización de los recursos, esta necesidad de evaluación viene a justificar el presente estudio.

Mediante una investigación explicativa de los diferentes ámbitos que intervienen en la gestión y el análisis de cada uno, observando si llegan al cumplimiento para el cual fueron diseñados los dichos instrumentos.

De las conclusiones del estudio se definirá el éxito de lo analizado y se realizaran las conclusiones y recomendaciones apropiadas de acuerdo con el análisis realizado.

Problema de investigación.

Los programas de Banca para el desarrollo surgen de cómo una forma de fomentar e impulsar el espíritu emprendedor de las personas y que, como consecuencia, se creen nuevos negocios en distintos sectores de la industria. El contexto en el que fueron creados dichos programas es muy diferente al actual, por lo que es necesario realizar una evaluación a los mismos con el fin de determinar si la banca para el desarrollo ha logrado cumplir con los objetivos principales para los cuales fue creada.

Por lo tanto, se establece la necesidad de realizar una valoración al sistema de banca para el desarrollo, con el fin de establecer su contribución para la creación de nuevos negocios (PYMES). Es por esto que el problema del presente trabajo es el siguiente:

¿Los programas de Banca para el desarrollo cumplen con el objetivo de fomentar el espíritu emprendedor de las personas al permitir la creación de nuevos negocios?

Objetivos.

Objetivo General.

- Evaluar la gestión de los programas de Banca para el Desarrollo con el fin de determinar si representan un medio para fomentar la creación de nuevos negocios y Pymes.

Objetivos específicos.

- Definir los antecedentes bajo los cuales fue creado, en Costa Rica, el Sistema de Banca para el Desarrollo.
- Establecer el estado actual de la banca para el desarrollo en materia de legislación, normativa, entes que participan, trámites para acceder, recursos disponibles, entre otros.
- Determinar si los programas de banca para el desarrollo cumplen con su propósito fundamental de creación de nuevos negocios (PYMES).

Marco Teórico.

A. El crecimiento de la economía.

Una de las principales características de los mercados económicos actuales es el surgimiento de pequeños sectores productivos, conformados por empresas de micro, pequeño y mediano tamaño, que contribuyen en diversas formas al movimiento y dinamismo de las economías nacionales.

Para que el surgimiento y papel de estas pequeñas empresas sea trascendental en las economías locales, se deben utilizar medios y recursos que impulsen a las mismas a fomentar y sostener sus operaciones, mientras buscan a la vez su crecimiento y generar réditos del mismo.

Es importante reconocer, al hablar del crecimiento de las economías, que el mismo no depende solamente de ciertas variables reales, sino también de “variables financieras, el nivel de desarrollo de las instituciones financieras y sus relaciones funcionales con las variables reales” (Ortiz, Cabello y Jesús, 2009, p. 101). Todas estas variables, a su vez, irán de la mano con las actividades que lleven a cabo las diversas instituciones financieras, que puedan promover estos impulsos a la economía.

B. La intermediación financiera.

La intermediación financiera tiene como función principal “promover la transferencia de fondos de los ahorradores a los inversionistas” (Ortiz et al., 2009, p. 102). Esta intermediación financiera estará dividida en la intermediación monetaria y la no monetaria. La primera tiene a instituciones que poseen dinero como parte de sus obligaciones, caso contrario a las segundas.

Para Ortiz et al. (2009), las instituciones financieras pueden convertirse en un factor que promueva el desarrollo económico, asumiendo en sus funciones un papel de líder innovador en lugar de seguir la demanda para el desarrollo. Lo que se busca en este apartado en particular, es que las instituciones financieras actúen en paralelo con el dinamismo de la economía, y puedan proveer de maneras distintas y eficientes de financiamiento e intermediación financiera, relacionándolo con un actuar ético, y con la finalidad fundamental de buscar el crecimiento económico.

El desarrollo de medios de intermediación financiera es fundamental para aumentar las posibilidades que tienen las empresas de encontrar medios para adquirir recursos. El menor desarrollo financiero, especialmente en la región de América Latina, ha provocado la aparición de “evidentes costos para el financiamiento de la inversión, especialmente entre empresas de tamaño relativo menor” (Jiménez y Manuelito, 2011, p. 49).

Ortiz et al. (2009) mencionan que existen tres alternativas mediante las cuales las empresas financian las oportunidades de inversión que poseen:

1. Recursos internos o autofinanciamiento por medio de ganancias retenidas.
2. Financiamiento directo al emitir valores directos los cuales son comprados por los grupos familiares del sector superavitario.
3. Financiamiento indirecto.

Dentro la intermediación financiera, el ahorro se identifica como un actor fundamental en el proceso de inversión y de crecimiento de las economías, y “la intermediación financiera lo incrementa al especializarse en la transacción de activos financieros” (Ortiz et al., 2009, p. 104).

Ortiz et al. (2009) señalan los factores con los que los intermediarios financieros promueven el proceso ahorro-inversión:

1. Creación de varios y atractivos activos financieros, usando técnicas de intermediación financiera eficientes.
2. Explotar economías de escala al conseguir y otorgar préstamos tal que el valor marginal de las inversiones se incremente.
3. Regular los flujos de capital para hacer posibles las inversiones en situaciones interdependientes o de proyectos indivisibles de gran escala.

C. La banca para el desarrollo.

Para efectos de intermediación financiera, los sistemas de banca son uno de sus principales componentes. Ortiz et al. (2009) hacen énfasis en que la banca es un componente importante (si no el más importante) en los sistemas financieros de los países en desarrollo, sobre todo porque los mercados financieros desarrollados aun experimentan procesos de formación.

Los bancos también se componen en elementos importantes de participación en mercados capital. Es importante señalar que el crédito bancario viene a ser una fuente de financiamiento muy importante para pequeñas y medianas empresas, “puesto que no todas las firmas pueden satisfacer los estándares del mercado de valores para ser listadas” (Ortiz et al., 2009, p. 110).

Ante los puntos anteriores, es importante hacer la salvedad de que el predominio en exceso del sector bancario puede llegar a tener un impacto negativo para el desarrollo de las economías “debido a la falta de desarrollo de otras formas de intermediación los niveles de ahorro e inversión podrían permanecer restringidos” (Ortiz et al., 2009, p. 110).

Uno de los tantos elementos que componen esta intermediación financiera son los sistemas de Banca para el Desarrollo. Las economías de los países en desarrollo presentan características en los que el acceso a medios de financiamiento no es el más adecuado.

Para efectos de definición, Huidobro (2012) establece que los bancos de desarrollo son “instituciones financieras de propiedad mayoritaria o totalmente gubernamental y que canalizan recursos de largo plazo para apoyar el desarrollo” (p. 518).

Peña y Ríos (2013) establecen que los bancos de desarrollo son los encargados de otorgar garantías para incentivar la oferta de crédito del sector bancario a ciertos grupos de la población, más en específico a empresas que tienen dificultades para acceder a créditos u opciones de financiamiento en condiciones competitivas, o bien a sectores que en los que el gobierno busca establecer e inyectar un mayor impulso para el desarrollo.

Sumado a lo anterior, se puede establecer que el factor común que poseen las economías de países en desarrollo es la “ausencia o escaso desarrollo de mercados de los mercados de capitales que justamente satisfagan los requerimientos de inversión” (Calderón, 2005, p. 10), siendo esto la financiación a mediano y largo plazo.

El fundamento de la banca para el desarrollo ha sido el de “crear un sistema especializado para la intermediación de recursos en el mediano y largo plazo, y facilitar los servicios extrabancarios no cubiertos por la banca comercial tradicional” (Calderón, 2005, p. 10).

Para Ortiz et al. (2009) la banca para el desarrollo se llega a constituir como la respuesta idónea y complemento de las carencias de la intermediación privada. Esta banca para el desarrollo debe velar por promover el desarrollo de las economías,

brindando impulso a las empresas pequeñas de todos los sectores de estas economías en crecimiento.

Jiménez (2009) establece la funcionalidad de la banca para el desarrollo de la siguiente manera:

Así, los objetivos típicos de la banca para el desarrollo son múltiples, pero van desde la promoción micro de la inclusión financiera y social hasta el impulso macro de la equidad y la sana competencia en el sistema financiero, de tal forma que supla sosteniblemente lo que el mercado por sí solo no proveería. Estos objetivos tienen como finalidad última contribuir con el crecimiento descentralizado y alentar el financiamiento del desarrollo sostenible de toda la economía, objetivos todos que no se cumplen con la sola existencia de la banca comercial privada. (p. 120)

Es importante destacar que la banca para el desarrollo viene a subsanar elementos de falencias y debilidades en los sistemas de intermediación financiera y bajo desarrollo del mercado financiero. Mercados financieros con bajo desarrollo pueden implicar que “gran parte de los recursos financieros permanecen en los sectores que los generan y no necesariamente en aquellos que podrían hacer un uso más rentable de tales recursos” (Jiménez y Manuelito, 2011, p. 49).

La banca para el desarrollo ha surgido como un medio de apoyo en las economías en crecimiento, donde diversos sectores que vienen surgiendo deben hacer frente a una serie de obligaciones financieras, mientras buscan generar recursos que les permita hacer frente a tales obligaciones. Es allí donde el acceso al crédito se ha vuelto una tarea fundamental para las pequeñas y medianas empresas, que deben buscar recursos apoyándose en otras instituciones.

Ortiz et al. (2009) expresan que la participación que tienen los bancos de desarrollo no solamente debería limitarse a incrementar el crédito en los sectores que

en el pasado fueron considerados como estratégicos para las economías locales, sino extender su visión a sectores que generalmente permanecían en la opacidad. La verdadera transformación del sector de banca para el desarrollo debe incluir una verdadera y planeada relación y vinculación con la banca privada, y además de un instrumento para promover el ahorro y la inversión en los estratos económicos de menores recursos.

En este enfoque, las bancas de desarrollo, con su rol en el impulso del crecimiento y desarrollo de las economías, “actúan no solo como entidades de financiamiento sino también de capacitación y de asistencia técnica” (Calderón, 2005, p. 16).

Ortiz et al. (2009) señalan otra de las características que deben poseer las bancas de desarrollo:

Debe también ser una banca que fomente la competitividad, cree condiciones para que la intermediación financiera privada funcione más eficientemente, y el sistema financiero sea de hecho un mercado completo, implementando su accionar como un proceso en transición. Lo ideal es reconocer las fallas existentes y fortalecer el sector financiero en función del potencial de todos los agentes de la economía y los nichos de mercado nacionales e internacionales que se quieren explotar, apoyándose en la extensión del crédito mediante la banca de fomento y en función de las metas y estrategias de desarrollo nacional de largo plazo. (p. 115)

D. La liberalización financiera en la banca para el desarrollo

Para poder cumplir sus funciones de financiamiento, las bancas para el desarrollo se han tenido que vincular a una serie de reformas financieras que permitan superar los escollos de la ineficiencia de los sistemas financieros.

Calderón (2005) hace referencia a la liberación de la banca para el desarrollo:

Los bancos de desarrollo debieron poner un mayor énfasis en la rentabilidad de sus operaciones, sin que ello reflejara necesariamente un objetivo de maximización de beneficios, sino más bien, una visión de largo plazo en la operación de su labor de fomento a los sectores excluidos por la banca comercial.
(p. 11)

La liberalización y las reformas financieras a las bancas para el desarrollo buscan fomentar una visión más al largo plazo, donde las empresas pueden tener accesos a créditos y financiamientos de los que generalmente se ven excluidos en otros sectores del mercado financiero, especialmente de la banca comercial. Es allí donde radica la mayor diferencia entre ambos sectores, donde la búsqueda de beneficios inmediatos se deja de lado para las bancas para el desarrollo.

Calderón (2005) explica las lecciones que se han aprendido respecto a la liberalización financiera relacionada con los sistemas de banca para el desarrollo:

- La liberalización financiera no es una garantía de eliminación de la segmentación que existen en los mercados de crédito, especialmente porque la banca privada se enfoca en otorgar sus créditos a aquellos beneficiarios que consideran de alta solvencia, bajo riesgo, y que les otorguen las garantías necesarias para cubrir su financiamiento. Esta situación deja de lado las necesidades crediticias que afrontan muchos sectores que no poseen estas características, en especial, los de las pequeñas empresas.
- El vacío en el financiamiento no necesariamente debe ser cubierto con mecanismos de subsidio, sino con acciones orientadas dentro de un marco de programas integrales financieros y para-financieros.

- Los bancos de desarrollo deben tener en cuenta que su correcto funcionamiento deriva de mantener alineados sus funciones y objetivos de apoyo con la preservación de su solidez económica y financiera, como una garantía de su viabilidad.

Entre estos sistemas de reformas financieras, los bancos de desarrollo han desarrollado nuevos perfiles que les han permitido desenvolverse en las economías actuales, y contribuir por distintos medios al desarrollo de sectores que necesitan financiamiento, en especial de las pequeñas y medianas empresas. Estos cambios han buscado desarrollar de forma paralela los objetivos de impulso al desarrollo, junto con características propias de la banca privada.

Calderón (2005) enumera los principales elementos que han surgido con estos cambios descritos:

- a. Tasas de interés en función a los costos de fondeo y obtención de rentabilidad mínima.
- b. Limitada existencia de subsidios.
- c. Diversificación de operaciones y nuevas formas de captación de recursos.
- d. Incremento de la selectividad a la hora de elegir proyectos para financiar, aumentando el nivel de los criterios de evaluación.
- e. Orientación hacia programas bien definidos.
- f. Supervisión más efectiva de las operaciones, a la vez que se mantiene un mayor monitoreo sobre los distintos riesgos de las inversiones.
- g. Mayor aproximación al mercado de capitales.
- h. Aprovechamiento de economías de escala, al agrupar prestatarios individuales en asociaciones.
- i. Búsqueda de una estrecha complementación con la banca comercial y otros intermediarios financieros no bancarios.
- j. Aumento del uso de plataformas tecnológicas, para establecer una mejor dirección y control de créditos a pequeñas y medianas empresas.

- k. El seguimiento de la evolución de la economía.
- l. La búsqueda del equilibrio entre la participación del banco en los financiamientos y los recursos propios comprometidos por el cliente.
- m. La especialización interna de sus funciones y el ajuste de la estructura organizacional.

Es importante tener en cuenta que tal y como lo exponen Ortiz et al. (2009) “la banca para el desarrollo está llamada a desempeñar un importante papel en el crecimiento de los mercados emergentes y no puede reducir sus acciones a un simple renacimiento de la intervención estatal” (p. 115).

La banca para el desarrollo tiene que venir a satisfacer una serie de necesidades de crecimiento y desarrollo económico, entrando como ente fundamental en mercados financieros que se consideren completos. Para Ortiz et al. (2009) la banca para el desarrollo debe venir a suplir las falencias de los mercados financieros incompletos, siempre y cuando se lleven a cabo sus actividades relacionadas y complementadas con un desarrollo integral de las microfinanzas y la banca social.

Sumado a lo anterior, Calderón (2005) establece una serie de pautas que los bancos de desarrollo deberán cumplir, con el fin de asegurar el cumplimiento eficaz de sus funciones:

- a. Ajuste de los lineamientos y objetivos de política de los bancos acorde con la política económica.
- b. Adecuación de la calidad de la administración y del nivel de competencia profesional en la organización.
- c. Evaluación satisfactoria de los criterios para la asignación selectiva de los recursos, y diligencia en su aplicación.
- d. Condiciones crediticias que aseguren una plena recuperación de los préstamos.
- e. Observancia de normas claras y eficaces en los campos de la administración de préstamos e inversiones, adquisiciones, desembolsos y garantías.

- f. Información y supervisión dinámica de la cartera.
- g. Existencia de una auditoría independiente y aplicación de prácticas contables.
- h. Aplicación de normas y políticas financieras en términos de endeudamiento, manejo de liquidez, estructura de capital y diversificación de riesgos.

La banca para desarrollo debe mantenerse integrada como parte de un todo. Los programas de apoyo e integración económica deben ser un complemento en sí de todas las opciones y programas que pueden ofrecer los bancos de desarrollo. Los países deben brindar las condiciones en las cuales las bancas puedan aumentar el alcance de sus funciones, a su vez operan con regulaciones éticas, transparentes y de la manera más eficiente posible.

Para Calderón (2005) el eficaz impacto positivo y desempeño de la banca para el desarrollo depende del desarrollo de relaciones transparentes entre los bancos de desarrollo y el gobierno, con el fin de evitar interferencias políticas, a la vez que se asegura una adecuada y autónoma gestión de las instituciones. Para que esto se desarrolle de manera conveniente, es necesario entablar un marco legal y estatuario que permita actuar con independencia de juicio a sus respectivos gestores y autoridades.

Calderón (2005) referencia además una serie de características que presentan las actividades de entidades financieras de fomento y desarrollo que han resultado exitosas en el desempeño de sus funciones:

1. Existe una concentración en la investigación de los productos que se consideran más necesarios y convenientes para los clientes actuales y potenciales, desarrollándose con un contacto estrecho con los usuarios.
2. Las evaluaciones de proyectos se llevan a cabo sobre análisis detallados, abarcando temas relevantes como la competitividad de la empresa, capacidades adicionales para llevar a cabo el proyecto, rentabilidad del mismo, viabilidad de

flujos de efectivo y las situaciones de riesgo que se generan al poner en marcha el proyecto.

3. Amplia gama de fuentes de fondeo, lo cual es una herramienta para administrar y disminuir el riesgo, a la vez que se mantienen la estabilidad en los flujos de financiamiento.
4. Se establecen estructuras de apoyo de acuerdo con las características del banco.
5. Cuando se ha brindado el financiamiento, se realiza un adecuado seguimiento y supervisión de los proyectos, a su vez que en el desarrollo de los mismos se brindan capacitaciones, asistencia técnica y difusiones tecnológicas.
6. Aún después de finalizados los proyectos, se continúa brindando asistencia técnica y diversos de apoyo, de modo que se le da un valor agregado a la rentabilidad que genera el proyecto.

E. El papel de la banca para el desarrollo en el financiamiento a pequeñas y medianas empresas

En regiones de crecimiento en los mercados y movimientos de desarrollo económico, las pequeñas y medianas empresas han venido a jugar un papel importante en los ciclos de aporte a las economías. Contribuyen en sectores variados y diversos, suelen promover actividades económicas tanto tradicionales como no tradicionales, y constituyen gran parte de apoyo en el sector empleo.

Es bajo estas circunstancias, que brindarles el apoyo adecuado en términos de financiamiento e impulso a su crecimiento se ha convertido en prioridad para gobiernos y entes económicos.

Dentro de las proyecciones de pequeñas y medianas empresas (pyme), la internacionalización y la búsqueda de mercados en el exterior, se ha convertido en una tarea fundamental dentro de las mismas, sumadas al hecho de aprovechar las tecnologías de comunicación global. Para Avendaño, Daude y Perea (2013) “el acceso

al financiamiento es uno de los ámbitos donde el rol facilitador del sector público puede influir considerablemente en la internacionalización exitosa de las PYMES” (p. 79).

Para Brenes y Bonilla (2013) la disponibilidad de financiamiento para las empresas es uno de los factores fundamentales para el desarrollo de la economía de un país, y establecen que “las micros, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) poseen características particulares que con frecuencia limitan sus posibilidades de acceso a fuentes de financiamiento disponibles” (p. 30).

Basándose en conceptos ya expuestos, se puede determinar que en las economías en crecimiento, algunos sectores empresariales, compuestos por pequeñas y medianas empresas, requieren de un acceso garantizado y real a opciones de crédito y financiamiento que les permitan desarrollar sus actividades, mientras buscan generar recursos que les permitan cubrir estas obligaciones financieras.

Ferraro, Goldstein, Zuleta y Garrido (2011) establecen que las economías modernas presentan el problema de la baja participación de las empresas pequeñas en el crédito al sector privado. Los autores establecen que existen diversos argumentos para explicar este problema. Una de ellas, de mayor consideración, está basada en la existencia de fallas en los sistemas crediticios, ligados a la falta de información que tienen los bancos para llevar a cabo sus evaluaciones de riesgo.

Ferraro et al. (2011) también mencionan que la experiencia dictamina que las pequeñas empresas tienen un mejor acceso al crédito cuando se desarrollan una serie de variables, entre las que destacan la predominancia de bancos públicos, banca privada de capital nacional, y la existencia de un sistema de banca para el desarrollo.

Lo que no deja de ser una realidad en muchos países y economías en desarrollo, es que las pequeñas y medianas empresas suelen enfrentar diversas adversidades que limitan o dificultan su acceso al crédito. Sosa, Deniz y Reyes (2012) señalan que los problemas ocasionados por la crisis económica mundial entre los años

2007 y 2009, las instituciones bancarias se vieron forzadas a ser más selectivas a la hora de otorgar créditos, aumentando las restricciones al financiamiento.

Huidobro (2004), en un estudio realizado, establece una serie de obstáculos que enfrentan las pequeñas y medianas empresas para obtener crédito:

1. La falta de información, derivada del hecho de no tener suficientes bases para establecer datos sobre su calidad crediticia. Además, el costo de generar nueva información de los beneficiarios tiene un costo elevado para las instituciones.
2. Elevados costos relativos, pues los costos fijos de análisis y administración tienen un mayor peso en los montos de créditos solicitados por las pequeñas empresas, que por las empresas de mayor de tamaño.
3. Garantías insuficientes, que presentan las empresas pequeñas que inician nuevos proyectos, a criterio de los prestamistas.
4. Necesidad de asistencia y capacitación en las empresas pequeñas, que suelen presentar deficiencias en la gestión administrativa, conducción de la estrategia y manejo financiero, lo cual limita las posibilidades de acceso al crédito para las empresas.
5. Insuficiente infraestructura legal y administrativa.

Ferraro et al. (2011) establecen una serie de causas por las cuales las pequeñas y medianas empresas enfrentan dificultades a la hora de solicitar y acceder a fuentes de crédito:

La falta de información sobre los proyectos de las empresas, sus ventas, potencialidad de crecimiento y la inexistencia o escasa transparencia de los balances contables, hacen difícil la medición del riesgo de incobrabilidad por parte de las entidades financieras. Adicionalmente, los bancos alegan que incurren en deseconomías de escala en las evaluaciones de crédito a pymes, ya que se trata de numerosas operaciones de bajo monto. (p. 11)

Las pequeñas y medianas empresas suelen encontrarse en una encrucijada en el momento en que deciden solicitar un crédito. Las complejas solicitudes de los bancos, sumadas a factores que reflejan falencias en las gestiones administrativas y financieras, se conjugan en factores detractores que se revelan a las entidades financieras. Además, la falta de garantías suele ejercer una influencia muy grande a la hora de las evaluaciones.

Siendo América Latina uno de los casos más evidentes de áreas en pleno desarrollo económico que presentan problemas en el financiamiento a pequeñas y medianas empresas, se ha establecido que los accesos al crédito por estas empresas son muy bajos. Ferrato et al. (2011) establecen que las razones predominantes en esta afectación a la solicitud de créditos por parte de las empresas son “la insuficiencia de garantías y las altas tasas de interés” (p. 15), aunque añaden que también llegan a influir en este comportamiento, la disponibilidad de los recursos y los trámites burocráticos a los que se llegan a enfrentar las empresas.

Sosa et al. (2012) establecen que a pesar de los avances que han presentado las bancas de desarrollo y las entidades de financiamiento hacia las pymes, el acceso que tienen estas empresas al financiamiento siguen siendo insuficientes en términos de cobertura, vencimientos y costos. Sin embargo, se hace la salvedad de que las instituciones financieras que proporcionan este apoyo han asumido papeles más dinámicos para garantizar los financiamientos, a la vez que se acompañan estas políticas con medidas no financieras.

Se hace fundamental realizar una revisión de qué están aportando los programas de desarrollo y financiamiento a las pequeñas y medianas empresas, a la vez que se deben estimular medidas y alternativas que fortalezcan los procesos, y disminuyan las dificultades a las que se enfrentan los empresarios que desean tener un acceso al crédito para impulsar sus proyectos.

Marco Contextual.

Como parte del proceso cumplir con los objetivos de este estudio, es necesario conocer el contexto y la situación actual en que se encuentra el Sistema de Banca para el Desarrollo (SDB), en Costa Rica. Esto con el fin de determinar algún hecho importante que ha generado cambios relevantes en la normativa vigente (leyes y/o reglamentos), así como en la estructura del sistema.

Para definir el contexto actual de la banca para el desarrollo es importante extraer aquellos aspectos principales contenidos en la Ley N° 8634 (Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo). Además es de suma importancia determinar y conocer toda modificación, reforma o cambio que ha sufrido la normativa como parte de las transformaciones económicas y financieras, entre otras, que ha sufrido el entorno.

Ley N° 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo.

El siete de mayo del año 2008 la ley 8634 fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta y es, a partir de este momento, que dicho documento entra en vigencia en el sistema de leyes costarricense. En primer lugar, la ley fija la creación del Sistema de Banca para el Desarrollo que está integrado por las siguientes entidades:

- Intermediarios financieros públicos.
- Instituto de Fomento Cooperativo (Infocoop).
- Instituciones prestadoras de servicios no financieros y de desarrollo empresarial (públicas y privadas).
- Intermediarios financieros privados fiscalizados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).

Las entidades mencionadas anteriormente deben cumplir con una serie de obligaciones, entre ellas están: 1) crear programas de apoyo financiero y servicios no financieros, 2) proveer los datos e información necesaria al Consejo Rector cuando se

requiera y 3) Acatar las directrices del Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo.

De acuerdo con la Ley 8634, el SBD tiene los objetivos principales de establecer las políticas de crédito que promuevan el desarrollo, la productividad y la competitividad; financiar aquellos proyectos que demuestren ser viables y factibles; fomentar la innovación tecnológica orientada a elevar la competitividad. Conociendo esto, los principales beneficiados con este sistema son las micro y pequeñas unidades productivas de distintos sectores. Además esta normativa, establece que ciertos sectores sociales tendrán prioridad y más facilidades para acceder a un crédito mediante esta vía, por ejemplo, minorías étnicas, mujeres, personas con discapacidad, entre otras.

Los fondos del Finade, del Financiamiento para el Desarrollo y del Crédito para el Desarrollo constituyen los recursos que forman parte del Sistema de Banca para el Desarrollo.

En el segundo apartado de la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo se establece la creación del Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo como un ente con personalidad jurídica y patrimonio propios. Este consejo está integrado por:

- Dos ministros (as) elegidos por el Consejo de Gobierno.
- Dos representantes de la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la empresa privada (Uccaep).
- Un representante de los bancos estatales elegido por consenso de las juntas directivas de los bancos.

De igual forma, se establecen las funciones que debe desempeñar el Consejo Rector, entre ellas están las siguientes:

- a) Fijar las políticas y directrices que rigen el SBD.

- b) Establecer las regulaciones necesarias para el buen funcionamiento del Finade.
- c) Acreditar a las instituciones que forman parte del SBD y coordinarlas.
- d) Emitir un informe anual de sobre el cumplimiento de las metas e impacto social y económico del sistema.
- e) Adjudicar y rescindir la administración del Fondo de Crédito para el Desarrollo.

En el siguiente se establecen los lineamientos del Fideicomiso Nacional para el Desarrollo, así como la forma en que deben distribuirse los recursos. Una parte de los recursos será para el financiamiento de las personas físicas y jurídicas que presentes proyectos viables y factibles. Otro porcentaje se destina para financiar aquellos servicios no financieros y de desarrollo empresarial que los sujetos requieran (capacitación, asesoría, investigación, entre otros). Por último, un fondo para conceder avales y garantías.

El Consejo Rector es el encargado de decidir la manera de distribuir los recursos entre los tres fondos mencionados. Para gastos administrativos y de operación se destina hasta un 0,5% de los recursos y, para garantías y avales se otorga hasta un 75% como monto máximo de garantía.

El fiduciario, de acuerdo con lo establecido en esta ley, será únicamente un banco público seleccionado mediante licitación pública. En el contrato de fideicomiso se definen todas las obligaciones, cláusulas y puntos necesarios para la administración del fondo. Los recursos del Finade se usan para financiar operaciones crediticias, factoraje financiero y arrendamientos financiero y operativo. Para velar por la solidez y el eficiente uso de los recursos del Finade, la Contraloría General de la República es el ente encargado de fiscalizar las operaciones que utilicen recursos del fideicomiso.

A diferencia del Finade que sus recursos los define el Consejo Rector del SBD; cada banco público debe crear y administrar los Fondos de Financiamiento para el Desarrollo para financiar sujetos físicos y jurídicos que cumplan con los requisitos establecidos en esta ley. En este caso, los recursos de estos fondos se deben tomar,

cada año, de las utilidades netas después del impuesto sobre la renta y de los propios resultados obtenidos por estos fondos.

En el caso del Fondo de Crédito para el Desarrollo, los recursos se obtienen de conformidad con lo establecido en el artículo 59 del Sistema Bancario Nacional. Para su administración el Consejo Rector designa a un banco estatal y su regulación estará a cargo del Conassif.

En el apartado final de la ley se establecen una serie de disposiciones especiales que aclaran ciertos aspectos relacionados con otras leyes o reglamentos y que se podrían prestar para confusiones o ambigüedades. Por ejemplo, se establece que al menos el 40% de los recursos se deben destinar a proyectos agropecuarios, las operaciones realizadas al amparo de esta ley no están exentas del tributo sobre la inscripción en el Registro Público. De igual forma, se establecen una serie de instituciones que dan su apoyo a la banca para el desarrollo; el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y la Contraloría General de la República son instituciones que deben destinar parte de su presupuesto para colaborar con el SBD.

El Sistema de Banca para el desarrollo debe tomar en cuenta una serie de circunstancias como contingencias, prohibiciones, responsabilidades y asociatividad. Para evaluar el funcionamiento y el cumplimiento de objetivos del sistema el Consejo Rector, cada cuatro años, nombra una comisión evaluadora que se encarga de realizar una evaluación integral de todo el Sistema de Banca para el Desarrollo, en los siguientes aspectos:

- Políticas y metas.
- Impacto social.
- Acceso de oportunidades a las mujeres y a sectores prioritarios.
- Cumplimiento de directrices y normativas legales y económicas en créditos y administración de la cartera.

- Impacto de cada uno de los fondos que conforman el sistema.

En los últimos días ha comenzado la discusión, en la Asamblea Legislativa, de una reforma integral al Sistema de Banca para el Desarrollo con el propósito de realizar una serie de cambios que contemplen y consideren los cambios en el entorno económico del país y en el mundo (en el caso de aquellas micro y pequeñas empresas que exporten sus productos a otros mercados).

No obstante, el proyecto de ley como tal ha sufrido muchos inconvenientes en su discusión debido a la oposición de varias fracciones de diputados que reclaman se realicen modificaciones a algunos aspectos del proyecto. La reforma se presentó en la Asamblea Legislativa en el año 2010, sin embargo, cuatro años después todavía no se ha avanzado en las negociaciones que llevarán a su aprobación y entrada en vigencia.

Marco Metodológico.

El presente capítulo contiene la metodología que fue aplicada .

A. Tipo de Investigación.

El proyecto se basa fundamentalmente en una investigación de tipo exploratorio.

Cuando se analiza la eficiencia del sistema de banca de desarrollo y se intentan juntar a los dos principales elementos de la investigación, instituciones en el Sistema Nacional de Banca de Desarrollo y la micro, pequeña y mediana empresa (PYMES), se puede comprender que los elementos y variables que están presentes en el posible desarrollo de la investigación son muchas. Es por ello que se procedió a establecer un estudio de índice exploratorio para obtener una percepción general de la situación, y englobar en aspectos más generales las situaciones por las que atraviesan las PYMES en sus intentos de obtener financiamiento a través de la Banca de Desarrollo.

El estudio desarrolla la situación actual de los microempresarios que optan o desean optar por un financiamiento para impulsar sus empresas.

Para obtener la información pertinente al estudio exploratorio, se llevó a cabo una revisión teórica y documental de la situación de Banca de Desarrollo y de las PYMES en varios países, especialmente de España y América Latina. Se revisaron problemas, oportunidades, descripción de situaciones de actualidad y análisis de posibles soluciones planteadas para así poder enfocar el problema en el ámbito costarricense, una vez que se obtuviera la información del estudio.

Como segunda parte del estudio exploratorio, se llevó a cabo una revisión y elaboración de un marco conceptual de la Ley de Banca de Desarrollo de Costa Rica,

además de diversos anexos y noticias que conciernen a esta ley, y a la situación actual que atraviesa el sistema de banca de desarrollo en el país.

Por último, la fase final exploratoria-descriptiva se llevó a cabo a través de la recolección de información directamente de pequeños y medianos empresarios, y de una institución financiera, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas. Posteriormente, la información obtenida fue agrupada y analizada con mayor profundidad, trasladando los datos a una descripción acorde con la realidad que atraviesan muchas empresas a nivel nacional.

B. Fuentes de información.

1. Fuentes primarias.

Se obtuvo la información que fue brindada por los encargados de las PYMES a quienes se les envió el cuestionario, y que lo respondieron acorde a las preguntas brindadas. Esta información se consideró como la más influyente en el posterior análisis que se llevó a cabo.

2. Fuentes secundarias.

Se ha obtenido datos de investigaciones previas hechas en el campo de banca de desarrollo (expuestas de manera más amplia en el Marco Teórico, tanto en el ámbito local como en otros países), estudios hechos por el MEIC, y de la revisión documental de noticias de actualidad de diferentes fuentes informativas de Costa Rica.

C. Sujetos de Estudio.

En este caso, los sujetos de estudio vienen a ser los elementos de quienes queremos obtener la información para la investigación, y que pueden aportar datos relevantes a la misma.

Para el desarrollo de este proyecto, los sujetos de estudio son las micro, pequeñas y medianas empresas costarricenses, así como las instituciones que participan en el otorgamiento de fondos en el Sistema de Banca de Desarrollo en Costa Rica.

1. Muestra del estudio.

Para el estudio, al presentar características de enfoque cualitativo y de tipo exploratorio-descriptivo, se llevó a cabo un muestreo por conveniencia, buscando obtener sujetos de estudio que estuvieran con una disponibilidad más accesible y fuesen sencillos de localizar a la hora de querer obtener los datos.

Para obtener la lista de empresas a las cuales se les enviaría el cuestionario, se elaboró una lista basada en las secciones PYME del periódico El Financiero y de la página web del BAC San José. De ahí, se depuró la lista, incluyendo empresas de todos los sectores (agrícola, tecnología, industrial, servicios, etc.) reduciendo la muestra de conveniencia a 85 distintas empresas.

Para el muestreo con el cuestionario de instituciones, se eligieron ocho instituciones, tanto bancarias como no financieras, con el fin de conocer el punto de vista que representen sus opiniones. Estas instituciones fueron obtenidas a través de la página web del Banco de Costa Rica.

Las instituciones a las cuales se incorporó fueron el Banco de Costa Rica, Banco Crédito Agrícola de Cartago, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Popular, BCIE, Conarroz, FUNDEVI-UCR y Cenecoop R.L.

D. Técnicas de Investigación.

1. Cuestionario.

Para obtención de datos de la muestra mayor (PYMES) y de la muestra menor (Instituciones), se utilizaron dos cuestionarios distintos que permitieron abarcar el tema de banca de desarrollo con PYMES, desde dos enfoques distintos. (Ver apéndices N° 1 y N° 2)

Dadas las responsabilidades laborales y académicas de los investigadores, así como las actividades diarias de las empresas e instituciones, conllevaron a que el cuestionario fuese aplicado únicamente por correo electrónico, a las principales direcciones electrónicas de los sujetos de la muestra. De esta forma, convenientemente sería recibidas, y si fuesen respondidos exitosamente, serían enviados de vuelta con los datos requeridos.

Antes de iniciar, se llevaron a cabo dos pruebas piloto con los cuestionarios de las empresas, con el fin de recibir retroalimentación y ajustarlos convenientemente, de modo que la información cuestionada fuera observada de manera clara y congruente, y a su vez facilitar la comprensión de las preguntas que fueron establecidas.

Los cuestionarios que fueron respondidos fueron recibidos en diferentes intervalos de tiempo, y agrupados una vez recibidos para su posterior análisis. Se procedieron a realizar dos recordatorios vía correo electrónico, con el tal de alentar a los sujetos de la muestra que aún no hubiesen respondido a que, de ser posible, brindaron la información requerida para la investigación.

2. Contenido de los instrumentos.

Como ya se mencionó con anterioridad, se utilizaron dos cuestionarios distintos para obtener la información desde distintas variables, las cuales se detallan a continuación.

Cuestionario a las empresas.

El cuestionario que fue enviado a las empresas se llevó a cabo de la siguiente manera:

- *Sector*: Una pregunta cerrada solicitando saber cuál es el sector al que pertenece la empresa
- *Solicitud de crédito*: Una pregunta cerrada, que solicita conocer si la empresa ha solicitado crédito o financiamiento con anterioridad.
- *Tiempo de la solicitud de crédito*: Una pregunta cerrada de rangos, que solicita a quienes contestaron con respuesta afirmativa la pregunta anterior, hace cuánto tiempo solicitaron el crédito.
- *Trabas o limitantes en la solicitud de crédito*: Cuestiona a las empresas cuáles limitantes o retrasos encontraron cuando procedieron a solicitar un financiamiento.
- *Importancia de aspectos del crédito*: Una pregunta de escala cerrada, que solicita al sujeto de información brindar grados de importancia a aspectos relacionados a las solicitudes de financiamiento.
- *Dueño de la empresa*: una pregunta cerrada que solicita al informante decir si es o no es el dueño de la empresa en este momento.
- *Personas que laboran en la empresa*: Pregunta abierta que solicita responder con el número de colaboradores que forman parte de la empresa.
- *Razones de solicitud de financiamiento*: Una pregunta abierta que le solicita a las unidades información mencionar para que utilizó o para qué utilizaría el financiamiento en actividades de desarrollo de su empresa.
- *Moneda de crédito*: Pregunta cerrada que solicita responder la moneda en la cual prefiere recibir los fondos de financiamiento.

- *Aspectos a mejorar en banca de desarrollo:* Pregunta abierta que solicita responder con opiniones y comentarios personales acerca de aspectos que puede mejorar el sistema de banca de desarrollo costarricense, y que serían propicios para impulsar los financiamientos que se le dan a las PYMES.
- *Comentarios adicionales:* Pregunta abierta que solicita cualquier información que la persona que responde considere pertinente o que perciba que puede contribuir a expandir el tema de necesidades actuales de las empresas en cuanto a financiamiento y banca de desarrollo.

Cuestionario a instituciones.

El cuestionario que fue enviado a las instituciones contiene los siguientes puntos:

- *Sector productivo:* Una pregunta abierta solicitando conocer cuál es el mayor sector productivo que se financia.
- *Aprobación de créditos:* Pregunta abierta en la que se solicita información sobre cuántas solicitudes se aprueban a la primera oportunidad, sin tener que ser planteadas nuevamente.
- *Requisitos que incumplen:* Pregunta abierta en la que se solicita conocer cuáles son los principales requisitos en los que no cumplen a cabalidad las empresas solicitantes.
- *Requisitos importantes:* Pregunta abierta que solicita conocer cuáles son los requisitos a los que se les toma mayor importancia a la hora de recibir un crédito.
- *Aspectos a mejorar en la solicitud de crédito:* Pregunta abierta que solicita conocer qué se debe mejorar para solicitar créditos por parte de las empresas.
- *Aspectos a mejorar en el sistema de banca de desarrollo:* Pregunta abierta que solicita puntos en los que puede mejorar la banca de desarrollo en Costa Rica.
- *Consideraciones previas:* Pregunta abierta que solicita aspectos previos que las empresas deberían considerar para llevar a cabo una solicitud de financiamiento exitosa.

- *Facilitación de recursos*: Pregunta abierta que solicita información relacionado a aspectos que la institución brinda para facilitar la obtención de financiamiento a las PYMES.
- *Trato diferenciado*: Pregunta abierta que busca información sobre si existe o no un trato diferenciado a las empresas, dependiendo del sector al que pertenezcan, a la hora de solicitar crédito.
- *Políticas de mejora*: Pregunta abierta acerca de las políticas públicas que puedan ayudar a mejorar el sistema de banca de desarrollo.
- *Factores de importancia en relación bilateral*: Pregunta abierta que busca conocer aspectos sobre las cuales se puede fundamentar una relación ganar-ganar entre beneficiario e institución.

E. Procesamiento de la información.

El primer paso en el procesamiento de la información fue el de revisar los cuestionarios para verificar que estuviesen completos antes de ser enviados vía correo electrónico. Se comparó con la muestra, y se procedió a enviarlos.

Posteriormente, se procedió a revisar los cuestionarios que habían sido respondidos y enviados de vuelta, con el fin de corroborar que la información estuviese completa, y además de poder enviar recordatorios a las empresas que aún no habían respondido. Se procedió a establecer una fecha límite para descartar las respuestas que no se hubiesen recibido posteriores a la fecha de finalización establecida.

Luego, se procedió al análisis detallado de la información que fue obtenida de todos los cuestionarios que fueron recibidos satisfactoriamente.

Para el siguiente paso en el procesamiento de la información, se separaron las respuestas cerradas y las respuestas abiertas, con el fin de agruparlas para un análisis

diferenciado. Las preguntas cerradas se codificaron y fueron tabuladas para su posterior interpretación de una manera más ágil.

Para las respuestas abiertas, se procedió a realizar una reunión grupal con una lluvia de ideas, que agrupaba todas las respuestas dadas, sin codificación y sin importar los elementos expuestos en las ideas. Esto con el fin de obtener una panorámica global de los resultados, que permitiera establecer una futura mejor agrupación de las respuestas.

Posteriormente a la lluvia de ideas, donde se anotaron todas las respuestas sin agrupar, se procedió a elaborar una serie de categorías más definidas, que permitieran juntar respuestas distintas pero con características similares, con lo cual respondieran a una situación más general, que ya se había propuesto en la investigación.

Una vez que estas categorías estuvieron establecidas y alimentadas con la información, se procedió a darles un puntaje, basado en la cantidad de respuestas relacionadas a la categoría. Este puntaje serviría para darle un mayor enfoque al análisis posterior, ahondando en temas que presentaran mayor relevancia, sin descuidar detalles de los temas que presentaran menor puntaje.

Esta codificación y posterior agrupamiento se realizaron basados en las técnicas cualitativas de análisis.

El primero fue el análisis temático, donde se intenta dar una esencia más textual y descriptiva a las ideas que fueron aportadas en las respuestas, identificando las principales características del fenómeno.

Este análisis temático fue posteriormente profundizado con un análisis de contenidos, el cual busca dar una descripción más relevante y profunda de los contenidos dados en las respuestas, brindando descripciones y aportes que van más

allá de los datos visibles y latentes, y por ende, dándole un enfoque mayor y con distintas bases a las respuestas obtenidas.

El método que predominó en ambos análisis fue un método iterativo, que si bien es un concepto matemático, puede brindar aportes al área cualitativa. Se buscó abordar datos desde primera explicación teórica, sobre la cual se fueron desarrollando explicaciones, basado en los contenidos proporcionados por las respuestas, y enriqueciendo de esta manera el análisis final de la investigación.

Una vez que las interpretaciones mediante estos análisis fueron dadas, se procedió a establecer un análisis escrito de las respuestas, profundizando los análisis y estableciendo vínculos con la realidad obtenida de las interpretaciones teóricas anteriores.

F. Generación de la propuesta

Durante la investigación, se llevaron a cabo las siguientes etapas, que permitieron el desarrollo final del estudio y sus resultados.

1. Planteamiento del problema

En esta primera etapa se procedió a identificar el problema sobre el cual se basaría la investigación.

2. Elaboración de marco teórico

La siguiente etapa se llevó a cabo con la elaboración de un marco teórico, sobre el cual se desarrollaron temas referentes al conocimiento y accionar de la banca de desarrollo en distintos países y en Costa Rica, con el fin de darle un primer acercamiento al tema de la investigación.

3. Elaboración de un marco conceptual

Esta etapa se vio caracterizada por el desarrollo de un documento conceptual que giraba alrededor de la Ley Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica, así como características principales de sus campos de acción.

4. Metodología para la investigación

En esta etapa se llevó a cabo el desarrollo de todo lo referente a la metodología de la investigación que se llevó a cabo. Se desarrollaron aspectos varios, como tipos de investigación que intervienen, elementos de estudio, herramientas y proceso de análisis.

5. Análisis de datos

En esta etapa se procede a establecer el análisis profundo de los datos obtenidos de la investigación, desarrollando la información a un marco de actualidad, y otorgándole grados de interpretación que sustentan las bases del proyecto.

6. Conclusiones y recomendaciones

En esta última etapa se lleva a cabo la elaboración de conclusiones y recomendaciones que se consideran de importancia, relacionadas a los principales resultados del proyecto, y que responden directamente a los objetivos que fueron

planteados al inicio de la investigación, y a variables que surgieron en el transcurso de la misma.

G. Limitaciones

La principal limitación en la investigación fueron los cuestionarios no respondidos, que obedecen directamente dos hechos particulares: el medio por el cual fueron enviados (correo electrónico) y a la situación de no respuestas que presentan muchos de los encuestados, al tratar el tema como confidencial, o al no darle la importancia requerida por la investigación.

Estos fenómenos se presentaron mayoritariamente en las instituciones partícipes de los sistemas de desarrollo. Con las empresas se presentó en menor medida, pero se consideró que las respuestas obtenidas presentaron una diversidad y cantidad de respuestas lo suficientemente relevantes para aportar a la investigación, de modo que cada caso pudo ser proyecto con mayor profundidad.

Análisis de los datos obtenidos.

Para cumplir con los objetivos planteados en este estudio, se obtuvieron una serie de datos e información que es de suma importancia analizar con precisión y profundidad. Esto, para brindar una perspectiva en la cual se tomen en cuenta los distintos puntos de vista de los participantes en el Sistema de Banca para el Desarrollo en nuestro país.

Cuestionario para empresas.

1. Sector productivo.

Para este estudio, se tomaron en cuenta Pymes que forman parte de diversos sectores de la economía con el fin de obtener un panorama más amplio sobre los datos y la información requeridos para evaluar la gestión del Sistema de Banca para el Desarrollo, con base en los puntos de vista de varios sectores para lograr una mayor variedad de respuestas de acuerdo con las propias necesidades de dichas Pymes.

Los resultados obtenidos muestran un gran porcentaje de las Pymes encuestadas que laboran en el sector de servicios, sin embargo, no solo en este estudio este fenómeno se presenta. En Costa Rica el mayor número de micro, pequeñas y medianas empresas brinda algún servicio a sus clientes (intermedios y/o finales); esto se puede explicar de varias razones y algunas de estas se enfocan en los recursos financieros y monetarios necesarios para iniciar un nuevo negocio. Para una nueva Pyme ofrecer un servicio no requiere, en algunos casos, la utilización de maquinaria especializada (necesaria en la industria o en actividades agrícolas, por ejemplo), que implica costos altos únicamente para comenzar su producción.

2. Solicitud de financiamiento.

Por otra parte, los resultados mostraron que el 60% de las Pymes encuestadas no ha solicitado ningún tipo de crédito o financiamiento en alguna institución financiera o banco, ya que representantes de estas empresas aducen una serie de inconvenientes al momento de realizar solicitudes formales de crédito, por ejemplo, trámites largos y tediosos, otros requisitos muy técnicos y costosos, así como la gran cantidad de documentación que se debe presentar; en lo que respecta a estos inconvenientes, más adelante en este apartado se analizarán con mayor profundidad y precisión.

Es importante destacar que de ese porcentaje de empresas (40%) que solicitaron financiamiento para sus operaciones, un muy bajo porcentaje (menos del 7%) utilizaron dichos fondos para la creación y constitución formal de la organización, es decir, los fondos destinados a la banca para el desarrollo en Costa Rica no se están usando para cumplir con su objetivo primordial y fundamental de promover el desarrollo, productividad, competitividad e innovación tecnológica facilitando y brindando los medios y recursos necesarios para la creación de nuevos negocios y empresas que contribuyan a aumentar la competitividad a nivel país. Por lo tanto, no es extraño pensar que los fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo se utilizan para cubrir otras necesidades, distintas del fin para el cual fue creado el programa, que generan desconfianza entre aquellos nuevos emprendedores y entre detractores y críticos; los mismos que proponen cambios y reformas a la normativa vigente para cumplir con la esencia y con los principios bajo los cuales el sistema fue concebido originalmente.

Otro aspecto importante que los encuestados manifestaron, radica en que prefieren utilizar recursos propios y/o acceder a otras líneas de crédito para materializar sus emprendimientos ya que, en su aprobación y formalización, hay menos burocracia involucrada por lo que el trámite es más expedito y rápido y, por lo tanto, el acceso a estos fondos es más fácil.

3. *Dificultades al solicitar financiamiento.*

Tomando como referencia esta pregunta, se ha consultado sobre las diferentes trabas o dificultades a la hora de llevar a cabo la solicitud de crédito para PYMES de acuerdo con el sistema de Banca para el Desarrollo.

De acuerdo con los resultados obtenidos se presenta como primer punto la dificultad de la burocracia. Las PYMES en Costa Rica han presentado complicaciones a la hora de solicitar créditos debido a la tramitología en las instituciones estatales. Este ha sido un tema de muchos años en el sector público, el cual no se ha encontrado una solución efectiva que tenga un efecto cambiante de mejoría. El nuevo Gobierno del país se ha dado a la tarea de agilizar los trámites pero su propuesta se encuentra en un inicio y a nivel general, hoy por hoy, tanto los usuarios como las PYMES deben desarrollar paciencia y tolerancia.

El segundo punto de dificultad se desarrolla en dos temas, el primero es la falta de asesoría empresarial a los solicitantes. Según las PYMES consultadas, los bancos estatales en gran mayoría no ofrecen un asesoramiento empresarial a los diferentes solicitantes, lo que genera que estos no tengan la preparación necesaria para utilizar los créditos de forma correcta y puedan surgir errores que dirijan a un mal manejo de sus negocios. El segundo se relaciona con las garantías, particularmente, en la flexibilidad en las solicitudes, esto según las empresas consultadas ha sido una dificultad debido a que a la hora de solicitar los créditos, la flexibilidad por parte de las entidades financieras no es la suficiente en cuanto a las garantías que dan las PYMES como respaldo, este aspecto es de los más importantes que toman en cuenta las instituciones a la hora de dar crédito, creando la dificultad para las empresas. El 19% de las empresas consultadas han sido afectadas por esta falta de flexibilidad.

Como tercer punto de dificultad que las PYMES encuentran es la ineficiencia en la gestión de recursos crediticios, en muchos casos las entidades financieras no manejan de manera adecuada los recursos disponibles para los solicitantes de los créditos. Muchas empresas a la hora de hacer las solicitudes, encuentran problemas y

las entidades no tienen la capacidad de solución inmediata generando disgusto a sus solicitantes. Esta situación ha sido una constante en el transcurso de los años en el país, no ha sido una novedad encontrar este tipo de situaciones y no solo en relación con las PYMES. Muchas instituciones públicas han sido muy criticadas por la ineficiencia en la gestión de sus recursos, situación en la que el nuevo gobierno ha estado trabajando con un objetivo claro, una mejor gestión.

Como cuarto punto de dificultades a la hora de solicitar créditos, se encuentran la falta de capacitación e interés comercial de los ejecutivos y personal técnico. La inexperiencia y falta de conocimiento de las personas encargadas en las empresas ha sido una limitante para estos a la hora de solicitar créditos. Las empresas encuestadas han sido las que reclaman una mejor capacitación en la diferentes gestiones que se deben realizar para poder solicitar créditos, para que pueda existir un mayor interés por las partes involucradas y haya facilidad en este proceso.

Como quinto, las tasas de interés son otro tema de dificultad a la hora de solicitar créditos. Dependiendo de la moneda las tasas de interés han y siguen complicando a las empresas, su constante variación por grande o pequeña que sea ha creado incertidumbre en las PYMES, de forma que su accionar se ve afectado.

4. Condiciones y políticas crediticias.

En la encuesta se le presentó a cada empresa una serie de aspectos y condiciones, que consideren importantes como parte del proceso de formalización y aprobación del financiamiento. Por ejemplo, plazo, desembolso de dinero, garantía y tasa de interés; de igual forma se les dio la oportunidad de sugerir otros aspectos. La tasa de interés constituye lo más importante al momento de negociar las condiciones del crédito otorgado por el SBD, de acuerdo con lo expresado en las respuestas de los cuestionarios. En segundo lugar, el plazo para que las Pymes cumplan con sus obligaciones y luego la garantía. Algunos de los encuestados manifestaron también que

se deberían agregar cláusulas adicionales, trámites rápidos y expeditos y la presentación de menos documentos.

5. Toma de decisiones.

La decisión de solicitar financiamiento o no depende de una serie de factores que se pueden afectar dependiendo la(s) persona(s) que ocupen los altos mandos de cada organización, ya que pueden intervenir varias personas en la toma de aquellas decisiones claves para el buen andar de la empresa en el corto, mediano o largo plazo, es decir, debe existir un consenso en cuanto a este aspecto. Caso contrario, si el emprendedor es el fundador, dueño y gerente general en el que todo (o la mayoría) del riesgo de éxito o fracaso del negocio depende y recae sobre su espalda, y es éste el que debe analizar todos los escenarios posibles para decidir si realiza los trámites para solicitar, al Sistema de Banca para el Desarrollo, financiamiento mediante alguno de los medios y vías existentes. En este estudio este fenómeno se puede observar con claridad, ya que en el 93% de las empresas el gerente general constituye el fundador y dueño de la misma, por lo que la decisión dependerá completamente de ellos y lidiar con las consecuencias con cualquier circunstancia o contingencia que se presente.

6. Utilización y destino de los fondos otorgados.

Cuando se hace referencia a las actividades que las pequeñas y medianas empresas desarrollarían al obtener financiamiento del Sistema de Banca para el Desarrollo, los resultados obtenidos son, sin duda, bastante amplios. Estos resultados vienen a responder a una serie de necesidades y proyecciones basadas en las necesidades que tienen los empresarios en el momento en el que deciden incursionar en una solicitud de crédito de este tipo.

Sobre los resultados obtenidos, se manejan dos escenarios combinados: ¿en qué se invirtieron los fondos de financiamiento cuando se obtuvo el crédito?, y ¿en qué actividades se invertirían en caso de obtenerlo? (para las empresas que aún no lo solicitan).

Siempre resulta importante hacer énfasis en que los montos de los créditos otorgados pueden variar en rangos bastante amplios, sobre todo teniendo en cuenta los temas de capacidad de pago, garantías y plazos establecidos. En muchas ocasiones, los pequeños empresarios deben hacer frente a una limitante, en ocasiones bastante grande, de la cantidad de recursos asignados, y por ende deben priorizar en gran medida la forma en que distribuyen sus recursos para las diferentes actividades que desean llevar a cabo. Si bien es cierto, lo ideal sería que los sistemas de financiamiento y desarrollo otorgaran todos los recursos necesarios para que las PYMES crecieran, la realidad dictamina que la gran mayoría del tiempo eso no es posible, debido a la conjugación de diversos factores, en ambas partes.

La investigación ha puesto al descubierto que una de las principales razones por las cuales las PYMES solicitan (o solicitarían) financiamiento, es para poner en práctica una serie de inversiones en capital de trabajo. Los resultados obtenidos de la información proporcionada por las empresas mencionan diversos aspectos, que si bien pueden presentar diversos nombres distintos, se pueden agrupar en la categoría de la inversión de capital de trabajo.

Es importante tomar en cuenta este aspecto, ya que el capital de trabajo debe cubrir necesidades de inicios de operación, que si bien suelen ser mucho menores a una inversión en activos fijos, deben considerarse día con día en el desarrollo del negocio. Se hace relevante tener en cuenta que muchos de estos negocios podrían estar atravesando una etapa en la cual el negocio está iniciando, o lleva poco tiempo de operar, por lo que muy probablemente aún está proyectando a futuro sus operaciones y resultados. Es a partir de ese punto que el capital de trabajo se vuelve absolutamente fundamental en el desarrollo de las operaciones de las PYMES, y que

por eso sea uno de los temas de mayor relevancia cuando se consulta a los pequeños empresarios sobre en qué invertirían los fondos obtenidos a través del financiamiento.

Agregado a esto, y siendo ubicado en un contexto propiamente costarricense, el inicio de un negocio en el país usualmente se ve enfrentado a una serie de requerimientos base que se deben cumplir ante diversas autoridades y entidades del gobierno. Es aquí donde las empresas también tienen que realizar una inversión importante en capital de trabajo, y donde la solicitud de fondos adicionales al Sistema de Banca de Desarrollo entra como soporte fundamental para cubrir con todos estos elementos.

Resulta digno de resaltar que, como ya se ha mencionado, la inversión en capital de trabajo busca impulsar al negocio aun cuando no se encuentra en total fase operativa, y por esto los sistema de banca de desarrollo deberían convertirse en un instrumento de apoyo garantizado para el nuevo empresario en pro de una nueva inversión, en lugar de ser una traba más en la fase pre-operativa al inicio del negocio.

El segundo tema con mayores resultados a la hora de analizar las respuestas obtenidas, fue el uso de los fondos de financiamiento para impulsar la adquisición de terreno y, en mayor medida, de instalaciones físicas que permitan al negocio desarrollarse de la mejor manera.

Las pequeñas y medianas empresas no necesariamente tienen como asociación el uso de grande instalaciones e infraestructura considerable para operar; muchas de ellas desarrollan sus actividades en espacios físicos pequeños, y en ocasiones casi nulos, dependiendo de la naturaleza del negocio. Esto se vuelve importante especialmente en las empresas que basan sus actividades en productos de software y de otros activos que podrían considerarse como intangibles.

Muchas empresas tienen asegurados recursos de producción y de mano de obra antes de iniciar el negocio, y solamente necesitan un local en el cual establecer sus

operaciones y empezar a producir. Muchos de los negocios que generan inventarios o productos terminados necesitan muchas veces establecerse en edificios o locales con capacidad de almacenamiento, y también para poder conjuntar mayor número de personas que se dedican a la actividad principal de la empresa.

Otro tema en el que las empresas mostraron especial afinidad a la hora de responder la pregunta de en cuáles actividades utilizarían el financiamiento, fue la inversión en el desarrollo de software y/o nuevas tecnologías. El auge en Costa Rica de nuevas empresas de software, y el impulso que se le ha dado a los recién graduados en diversas ingenierías (especialmente en Informática y Electrónica), sobre la puesta en práctica del emprendedurismo y el desarrollo de negocios propios, ha llevado a que los emprendedores en tecnologías lleven diversas ideas a la práctica, y creen empresas que giren alrededor de estas ideas.

Cabe mencionar que si bien es cierto que las empresas de tecnologías requieren igualmente de inversión sobre capital de trabajo para poder iniciar operaciones, pueden prescindir de ciertos elementos que presentan normalmente otras empresas en distintos sectores: inventarios, mano de obra, etc. La inversión en nuevas tecnologías va muy de la mano con desarrollo y mantenimiento de activos intangibles, por lo que potenciar ideas para este campo se vuelve más relacionado a elementos necesarios para impulsar las ideas, y hacerlas llegar a los mercados meta previamente establecidos.

En los últimos años, el Ministerio de Ciencia y Tecnología ha tratado de darle un mayor impulso a los empresarios de tecnologías, poniendo a disposición diversas herramientas que le faciliten a los empresarios optar por financiamiento en el sistema de Banca para el Desarrollo, y desviar la concepción que se tienen de que las inversiones en PYMES de tecnología se refieren únicamente a tecnologías de comunicación y software de necesidades muy básicas. El proceso se ha mantenido bastante limitado, y actualmente no existe una verdadera línea de crédito y

financiamiento para este tipo de empresas, que responda a las necesidades reales del campo tecnológico.

Muchas de las empresas de este tipo, para desarrollar su software, deben acudir a solicitar financiamiento mediante créditos personales, que muchas veces no responden a las necesidades reales de la empresa, pues se ajustan más a necesidades de tipo individual.

Anteriormente se había dado enfoque en la forma en que las empresas, en especial pequeñas y medianas, deben incurrir en una serie de requisitos pre-operacionales para poder llevar a cabo sus objetivos.

Como se ha revelado en los resultados, y en estudios adicionales sobre la situación de las PYMES en Costa Rica, muchos de los empresarios llegan a depender de la autofinanciación y del financiamiento de fuentes no financieras tradicionales para poder llevar a cabo sus tareas de apertura, e incluso empezar a generar operaciones con esos fondos. Las fuentes de no tradicionales de financiamiento en estos casos son sumamente amplias, desde organizaciones que giran préstamos personales (no necesariamente reconocidas como parte del sistema bancario nacional) hasta préstamos de índole familiar, dada la naturaleza de los negocios.

Como parte de esta situación, muchas de las empresas optan por utilizar los créditos y financiamientos obtenidos para contrarrestar, disminuir o cancelar deudas que se habían adquirido previamente a través de otras fuentes. Otras empresas también optan por utilizarlo como un medio de apalancamiento financiero.

Para este punto, resulta muy importante recalcar que no deja de ser contraproducente el hecho de que las pequeñas y medianas empresas deban solicitar financiamiento del sistema de banca de desarrollo para aplacar deudas que se han obtenido por otros medios, y cuyos fondos fueron originalmente utilizados para apoyar

las operaciones del negocio, mismo efecto para el que originalmente ha sido creada la banca de desarrollo.

Ante la falta de apoyo hacia las PYMES, los empresarios deben buscar otros medios alternativos, cuya confiabilidad y grado de éxito resultan variables, y no siempre garantizan resultados, como probablemente lo haría un sistema de financiamiento adecuado y proyectado las necesidades reales de las PYMES, no solamente a su naturaleza de negocio, sino al entorno en el que se desenvuelven.

Uno de los resultados que también se presentan en las categorías del uso del financiamiento es la compra de vehículos para las necesidades del negocio. En muchas ocasiones, las empresas requieren de uno o varios automóviles para cumplir con las tareas diarias de la empresa. Muchas veces se da el caso de que son los mismos propietarios de estas empresas quienes aportan su vehículo propio para diversas tareas y actividades pendientes de la empresa.

Siempre es importante tener en cuenta que los vehículos (o hasta una flotilla de ellos) representan un alto valor económico, y se ven sujetos a situaciones contables como la depreciación.

Los resultados también demostraron que en uno de los casos, la empresa utilizaría el financiamiento para proyectar e impulsar su desarrollo comercial, específicamente la venta de sus productos. Esto demuestra que algunas empresas pequeñas y medianas pueden poseer los recursos necesarios para el inicio de sus operaciones, e inclusive mantener su fase productiva, pero podría requerirse de un financiamiento adicional para posicionar productos, o darse a conocer de una mejor manera a su público meta.

Es a partir de este caso donde se puede generar un debate del impulso que están recibiendo las PYMES, que no solamente deben nacer e iniciar con sus actividades, sino buscar alternativas que les permitan mantenerse en los mercados de

manera competitiva, y no sufrir las consecuencias de no ser conocidas por sus mercados. Las preguntas vienen dictaminadas en si las empresas reciben las capacitaciones y seguimiento adecuados a la hora de invertir con los créditos que reciben, o si por el contrario, no gozan de un programa de seguimiento que les ayuda a surgir, de parte del sistema de banca de desarrollo del país.

Como último caso expuesto acerca del modo en que las empresas utilizan (o utilizarían) los financiamientos recibidos, está el caso de la capacitación del talento humano. Una de las empresas de consultoría expuso el caso de que resulta más ventajoso, dado la naturaleza del negocio que desarrollan, invertir en desarrollo humano, ya que la supervivencia y crecimiento de la empresa se basa en la capacidad del talento humano que forma parte de ella.

El auge de las empresas consultoras en Costa Rica podría llevar en un futuro cercano a que éstas exijan o pidan la oportunidad de recibir créditos enfocados únicamente en la formación de personas en las actividades consultoras que desarrollan, exponiendo ante todo el hecho de que el enfoque emprendedor que se les da a las empresas consultoras ha venido en aumento en los últimos años, sobre todo en las etapas de formación académica de los nuevos profesionales.

7. Moneda.

Otro hecho importante a tomar en cuenta es la moneda (dólares o colones) en la cual solicitar el crédito y, en este caso, hay tener en cuenta una serie de consideraciones adicionales que pueden definir el futuro del negocio. Algunas de estas consideraciones tienen que ver con su naturaleza, es decir, si fueron creadas con el objetivo de vender sus productos y/o servicios en el mercado nacional o internacional. Otras se pueden centrar en el lugar de origen de sus materias primas y suministros de producción; o bien, tomar en cuenta los propios recursos que aporte el emprendedor. Por último, pero no menos importante, está el riesgo de asumir pérdidas por el

diferencial cambiario y el tipo de cambio vigente en los distintos mercados donde la empresa realice sus operaciones o negocios.

De igual forma, se debe recordar que las condiciones y políticas crediticias cambian de acuerdo con la moneda en la que solicite el crédito. Variables como la tasa de interés, las garantías y el plazo del préstamo variarán dependiendo de si el financiamiento se otorga en dólares o en colones.

Para el caso de este trabajo los encuestados manifestaron en porcentajes similares su preferencia de moneda, que se puede explicar por las razones mencionadas con anterioridad. Es importante recordar los riesgos que puedan ocurrir si el tipo de cambio sufre variaciones importantes en cortos periodos de tiempo que podrían desestabilizar las condiciones crediticias, así como las finanzas y recursos del sistema y de todas aquellas PYMES que cuenten con créditos provenientes de la banca para el desarrollo.

8. Aspectos por mejorar del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Las PYMES en la sociedad actual de Costa Rica encuentran dentro de los aspectos a mejorar el Sistema de Banca para el Desarrollo “SBD” (a partir de ahora) varios ítems por retroalimentar. Se desarrollarán desde los más críticos hasta los menos críticos agrupados de la siguiente manera:

- Tramitología.
- Tasas de interés.
- Asesoría y seguimiento.
- Gestión de recursos.
- Plazos.
- Garantías.

Tramitología: La gran cantidad de requisitos que se le solicitan a las Pymes para su financiamiento es el punto de más interés o área de mejora del SBD. La documentación excesiva y requisitos, hasta innecesarios según la opinión de los entrevistados, genera una gran disconformidad dentro del mercado de solicitantes. Esto unido al mal servicio generalmente recibido por parte de los ejecutivos de las instituciones, causa una primera impresión del proceso poco alentadora a los requisitorios. Costa Rica se ha caracterizado a nivel de empresas de carácter público por ser un país con una alta burocracia en los procesos administrativos que necesitan ser documentados, requisitos innecesarios y hasta obsoletos son muy comunes dentro de las solicitudes emitidas.

Tasas de interés: La tasa de interés definida como el costo del dinero por un préstamo, es de los temas que más preocupan a las Pymes que se desarrollan en el SBD, las altas tasas de interés de las instituciones no son atractivas para las Pymes. Esto es un reflejo de la situación actual de Costa Rica donde la brecha entre tasas pasivas y activas es sumamente grande, que no incentivan el ahorro y se vuelve sumamente costosa la financiación con líneas de crédito. Las variaciones de tasas de interés es un factor que genera desconfianza en esta economía local, las tasas en moneda local o extranjera son preferidas de acuerdo con el ingreso de las empresas mismas, pero siempre está latente el riesgo cambiario que puede jugar una mala pasada al momento de pagar sus cuotas si se endeudan en otra moneda al cual recibe ingresos.

Asesoría y seguimiento: No solamente se trata de conseguir los recursos sino también de una ayuda de gestión, muchas empresas poseen un potencial inmenso para desarrollarse dentro del mercado con sus ideas de negocio e innovación pero carecen de una plataforma administrativa y conocimiento de la gestión de trámites de SBD. Las PYMES indican que el gobierno debe brindar un espacio, un especialista, un taller (cualquiera de estas opciones) para enfocarse en los solicitantes y les ayuden en la gestión del proceso de solicitud de fondos; el exceso de requisitos y no saber cómo cumplirlos debido al tecnicismo de la solicitud son aspectos que confunden al

solicitante y desaceleran el trámite de SBD. Sería de sumo valor agregado asignar recursos para el coaching y asesoría de los solicitantes y de esta manera incrementar la eficiencia del SBD y generará mayor valor económico y humano al sector.

Gestión de recursos: Las Pymes que han optado por un crédito en el SBD confirman que los recursos que se entregan por parte de las instituciones no son gestionados correctamente, se trató de conseguir el porcentaje de créditos entregados en relación a las solicitudes recibidas, sin embargo, no se pudo conseguir el dato mencionado; pero la opinión de los participantes es que el perfil de PYME que apoya el SBD es el de una organización establecida, sólida financieramente y su estructura administrativa de igual manera. Esto contrasta con el perfil de la mayoría de solicitantes que sus ideas de negocio y estructura son de fase inicial de un negocio. Esto causa una inconformidad de los solicitantes y afecta la percepción del SBD.

Plazos: El tiempo de los créditos y los plazos otorgados a los solicitantes no satisfacen las necesidades de los mismos, ya que son cortos. Esto conlleva una cuota más alta para el deudor que resta la liquidez mensual y representa un alto porcentaje de los ingresos de los solicitantes. La petición de las PYMES es de extender los plazos en 12-48 meses adicionales para que esto cause una disminución de la cuota que deben pagar y sea mucho más manejable. La inflexibilidad del SBD respecto a este ítem es una gran área de mejora para analizar en una propuesta y/o reforma de la ley del SBD.

Garantías: El SBD presenta como opciones de garantías (varían de acuerdo al monto solicitado de crédito) hipotecarias, prendarias y fiduciarias. Los solicitantes deben presentar garantías como viviendas, terrenos, instalaciones, automóviles y el apoyo de un sueldo de uno o dos fiadores que respalden el crédito en caso de no cumplir con los montos a pagar. Esto presenta una inflexibilidad por parte del sistema que no permite presentar como garantías otros documentos valiosos que los solicitantes pueden tener con facilidad y respaldo adicional; ejemplos de esto son Órdenes de Compra, contratos, etc. El hecho de poner a respaldar una propiedad es

sumamente riesgoso para una PYME que se encuentra en operaciones y esto puede convertirse en un des-incentivo para optar por un préstamo del SBD. Realmente hace falta sensibilizar las instituciones con los solicitantes y entender sus condiciones y necesidades, tanto económicas como de desarrollo propio que se encuentran encaminadas.

Por último, se encontraron respuestas aisladas del conglomerado de PYMES que expresan los siguientes puntos; una exposición de beneficios y ventajas de SBD, las empresas expresaron que hace falta una mayor comunicación por parte del Estado dando a conocer los beneficios del SBD y considerar como opción esta manera de financiamiento para desarrollo empresarial, comunicación masiva, otros medios de comunicación serian un buen canal de expresión y conlleva un éxito al programa y un buen incentivo a las empresas.

La cantidad de instituciones que participan del SBD deberían ser más, la canalización de los recursos en pocas instituciones se entendería que las que ofrecen este producto son especializadas y dedican capacitación a sus colaboradores, pero es algo que en la realidad no se ve. Poco interés, atención descortés, sin capacidad de servicio es otros de los desalentadores hechos que afectan el SBD y las PYMES que se involucran.

Se necesita reforzar el verdadero valor de servicio al cliente, es un aspecto que ha salido al aire en el sector público y siempre ha obtenido retroalimentación negativa, más aún cuando se compara con el sector privado de las mismas ramas. Una PYME se presenta a la institución con una necesidad, un problema, una requisición de financiamiento y lo que más se necesita es un proceso claro, transparente y que la empresa donde acude lo pueda atender de la mejor manera y con la mayor claridad posible para seguir en el proceso. Esto incluye desde el oficial de seguridad que registra las personas en la entrada, hasta el agente de servicio que lo atiende a ventanilla sin excluir a los ejecutivos de cuenta que analizan su caso. El nivel de

servicio ha evolucionado modernamente donde se debe realmente concentrar en entender la necesidad, aterrizar la situación y dar soluciones reales.

En conclusión, en las respuestas se encuentran factores críticos como plazos, tasas de interés, asignación de fondos que realmente necesitan planes de acción para beneficiar y ser realmente una Banca para el Desarrollo, lo que el pueblo y las PYMES de este país necesitan y urgen; al mismo tiempo sin dejar de lado los factores menos críticos como el servicio recibido, asesorías, seguimiento que vienen a complementar el sistema completamente. Hay una esperanza de que el cambio de gobierno se enfoque y desarrolle eficientemente el SBD, que los planes se ejecuten y empiece a funcionar de manera óptima el sistema. Un país donde el 90% de las empresas son PYME representa un potencial enorme de crecimiento exponencial del mercado si se le apoya y asesora de la mejor manera, realmente Costa Rica tiene recursos y capital humano, solamente se necesita la milla extra, el esfuerzo adicional para cumplir las metas cumplidas de crecimiento económico y mucho más.

Cuestionario para instituciones.

Para cumplir con los objetivos de este trabajo, fue necesario obtener, analizar y contrastar los puntos de vista tanto de aquellos que solicitan créditos así como de las instituciones que participan en el Sistema de Banca para el Desarrollo con el objetivo de obtener un panorama más amplio del funcionamiento de este programa, además de determinar si cumple con los objetivos para los que fue creado y realizar la evaluación respectiva.

En primer lugar, se consultó a los entes participantes sobre cuál o cuáles sectores son los que más se benefician con los fondos de la banca para el desarrollo. Según las respuestas obtenidas, se obtuvo que los sectores de servicios y el comercial, son los que más acceso tienen a dichos fondos.

Seguidamente se quiso obtener el número (en términos relativos) de créditos que se aprueban cuando se solicitan por primera vez. Sin embargo, las respuestas de las instituciones nos indican que la información no existe, por lo que no se puede determinar con certeza cuáles y cuántos de los solicitantes presentan toda la documentación y cumplen con todos los requisitos según corresponda. Es aquí, que se presenta una de las limitaciones y falencias que presenta el Sistema de Banca para el Desarrollo: la falta de información completa.

Muy de la mano con lo anterior consultamos cuáles son aquellos requisitos que más se incumplen. La no demostración de la capacidad de pago es el requerimiento que menos cumplen los solicitantes de financiamiento; esto puede ocurrir debido a la falta de conocimiento financiero y contable o por la falta de asesoría en este aspecto. Es por esta razón que en la normativa del sistema se contempla destinar un porcentaje de los recursos, a brindar asesoría cuando los solicitantes así lo requieran o soliciten. Es precisamente este requisito el más importante, al momento de que se presenta la documentación para solicitar el financiamiento.

Siempre relacionado con estos temas, las instituciones consideran que para agilizar y facilitar los trámites las Pymes deben tener un mayor orden contable y financiero en lo que a registros contables y estados financieros se refiere, ya que en ellos se muestra el funcionamiento y la manera cómo funciona el negocio.

Cambios y reformas en la normativa vigente constituyen las principales mejoras que representantes de las entidades participantes proponen para aumentar la eficiencia del sistema, y mejorar la asignación de los recursos disponibles. Además plantean una regulación diferenciada en la cual se evalúen distintos aspectos para la aprobación de los créditos dependiendo de varios aspectos como lo son el tamaño de la empresa y actividad a la que se dedican, por ejemplo; con el fin de flexibilizar hasta cierto punto los requisitos solicitados y promover y mejorar el acceso de los emprendedores a estos fondos de desarrollo.

Algunas de las instituciones encuestadas manifestaron que, previo a solicitar financiamiento, las empresas deben contar con un buen récord crediticio que las respalde y, al menos, dos años de financiamiento, es decir, que tengan dos o más años de contar con financiamiento por cualquiera de los medios existentes en el mercado, para disminuir el riesgo de las instituciones.

Con la siguiente pregunta se pretendía conocer de forma general las distintas opciones que estas instituciones les ofrecen a las micro, pequeñas y medianas empresas. No obstante, muy pocas accedieron a contestar debido a que querían guardar la confidencialidad de sus productos por recelo o temor a la competencia, sin embargo, algunas de estas manifestaron que cuentan con una serie de fondos no reembolsables para las MiPymes.

Anteriormente, se mencionó que se están planteando reformas para flexibilizar los requisitos para incentivar a nuevas Pymes a participar en los programas de banca para el desarrollo. Si bien es cierto que se utilizan criterios diferenciados para el otorgamiento de créditos de acuerdo con el tamaño de la empresa y la actividad a la

que se dedican, representantes de los entes facilitadores de financiamiento, sugieren que se apliquen otros parámetros de evaluación para determinar si se otorga o no un préstamo, por ejemplo, si exportan sus productos o si contribuyen con el desarrollo de sectores de la población en riesgo, entre otros.

Mejorar la Ley 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo en términos de recursos no financieros, constituye el principal aspecto que se debería de mejorar o cambiar para aumentar la eficiencia del sistema, concentra las distintas respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a las instituciones.

La última pregunta de la encuesta se planteó con el objetivo de definir aquellos factores importantes para que ambas partes obtengan ganancia con las solicitudes de crédito. Después de analizar las respuestas brindadas, el factor más importante fue el de lograr alcanzar el equilibrio en las ganancias de las partes porque se determinó que con una solicitud de crédito aprobada todos ganan, sin embargo, el punto principal es cuánto gana la empresa-cliente y la institución que otorga el financiamiento.

Luego de realizado el análisis de toda la información y de los datos obtenidos, es de vital importancia plantear los hallazgos más relevantes a manera de conclusiones para, posteriormente, sugerir una serie de recomendaciones basados en dichos descubrimientos.

Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones.

- El Sistema de Banca para el Desarrollo cumple parcialmente con los objetivos y fines para los que fue concebido ya que en ocasiones las Pymes encuentran desmotivaciones debido a las dificultades para acceder a los recursos y obtener financiamiento mediante esta vía.
- El mayor porcentaje de las Pymes encuestadas labora en el sector de servicios; información que coincide con los datos, a nivel nacional, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- Trámites largos y tediosos, requisitos muy técnicos y costosos y, la gran cantidad de documentos que deben presentar, representan las principales por las cuales un alto porcentaje de las empresas no solicitan financiamiento.
- Las empresas utilizan los fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo para cubrir otras necesidades distintas a las establecidas en la Ley N° 8634, o bien, recurren a otras líneas de crédito (créditos personales, por ejemplo) o usan recursos propios.
- Las entidades financieras que forman parte del SBD no brindan a las Pymes un asesoramiento adecuado en materia de utilización correcta de los fondos, así como en cuanto a la administración de la empresa como tal.
- Ineficiencia de las instituciones financieras en la gestión de los recursos que genera una poca capacidad de solucionar cualquier inconveniente que se presente.
- Los solicitantes de créditos se quejan de un excesivo interés comercial de los ejecutivos y personal técnicos de las instituciones.
- La decisión de solicitar financiamiento está muy ligada al grado de participación del emprendedor, es decir, si la responsabilidad del negocio la asume como dueño o si delega ciertas obligaciones a terceras personas.
- Los fondos que obtienen las empresas se utilizan tanto para cubrir necesidades de capital de trabajo, así como para realizar inversiones en activos fijos, terrenos e infraestructura y, en los últimos años, para cubrir inversiones de activos intangibles.

- En ocasiones, los fondos obtenidos se utilizan como un medio de apalancamiento financiero.
- La moneda en la que solicita un crédito al sistema dependerá de la naturaleza de la empresa, del origen de las materias primas, del riesgo de asumir por pérdidas por el diferencial cambiario y de las condiciones crediticias.
- Las instituciones poseen información incompleta acerca del número de créditos que se aprueban y de las principales razones por las que una solicitud es rechazada.
- Para definir la aprobación de un crédito, las entidades se limitan a revisar aspectos como la capacidad de pago o el historial crediticio, es decir, toman en cuenta únicamente datos contables que, en ocasiones, requieren un nivel técnico muy alto; recordemos que el emprendedor es motivado por otras razones para incursionar al mundo de los negocios. Por lo tanto, los requisitos deben ser más flexibles para facilitar el acceso de los recursos de la banca para el desarrollo.
- Las instituciones que participan ven en el Sistema de Banca para el Desarrollo otra forma adicional de obtener ganancias con un enfoque estrictamente comercial, o bien, como una forma de obtener publicidad en el mercado financiero.

Recomendaciones.

- Plantear una reforma general a la Ley N° 8634 sobre Banca para el Desarrollo, para adaptarla y ajustarla a los cambios que han ocurrido en los últimos años, a las nuevas tendencias de mercado y a las innovaciones tecnológicas. Además de establecer lineamientos para mejorar la gestión de los recursos disponibles.
- Aumentar la eficiencia de los trámites y documentación para agilizar el proceso y disminuir el tiempo que tardan dichos trámites.
- Establecer mecanismos de control y reformas a la normativa donde se establezcan medidas para que los fondos del sistema se utilicen para cumplir con su objetivo primordial.

- Definir una serie de políticas crediticias que incentiven y promuevan el emprendedurismo a través condiciones de crédito favorables de tasa de interés, plazo y garantías.
- Crear programas de asesoría y capacitación a Pymes que ayuden a las empresas a mejorar la eficiencia administrativa y en la utilización de fondos.
- Definir una serie de parámetros para otorgar créditos dependiendo de la naturaleza de los negocios al instaurar cláusulas diferenciadoras que se ajusten a las necesidades específicas de las empresas que pertenecen a cada uno de los sectores productivos.
- Difundir los beneficios del Sistema de Banca para el Desarrollo mediante campañas publicitarias en los distintos medios disponibles, con el fin de dar a conocer el programa y que llegue a aquellos sectores de la población que lo conocen poco o no tienen conocimiento del todo.
- Capacitar a los colaboradores de las instituciones participantes en materia de servicio al cliente que brinde a cada empresa información clara, veraz y precisa acerca de los beneficios de la banca para el desarrollo y de las distintas formas y líneas de crédito disponibles.
- Cambiar el enfoque y la forma de administrar los distintos programas de banca para el desarrollo para que se cumplan los objetivos y principios para los que fue concebido, originalmente; y que no sirvan como medios para obtener ganancias y promoción, únicamente.

Anexos.

Anexo N°1: Cuestionario para empresas.

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Proyecto sobre Financiamiento de la Banca de Desarrollo a PYMES

El siguiente cuestionario se desarrolla con el objetivo de conocer y establecer los elementos de realidad y necesidad que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas para solicitar crédito y financiamiento, dentro del marco del sistema nacional de Banca de Desarrollo.

1- ¿En cuál sector de actividades se ubica su empresa?

Agrícola _____

Servicios _____

Industria _____

Otro _____

2- ¿Ha solicitado crédito o financiamiento en alguna institución financiero o banco, para impulsar las actividades de su empresa?

Sí _____ (Pasar a pregunta 3)

No _____ (Pasar a pregunta 5)

3- ¿Hace cuánto tiempo solicitó el crédito para su empresa?

Menos de seis meses _____

Entre seis meses y un año _____

Entre uno y tres años _____

Hace más de tres años _____

4- ¿De haber solicitado crédito, ha encontrado trabas o dificultades a la hora de llevar a cabo la solicitud? ¿Cuáles han sido?

5- Del uno al cinco, siendo uno el más importante, enumere la importancia que le da usted a los siguientes aspectos:

- Garantía _____
- Tasa de interés _____
- Desembolso de dinero _____
- Plazo _____
- Otro - ¿Cuál? _____

6- ¿Es usted el dueño de la empresa?

Sí _____ No _____

7- ¿Cuántas personas laboran para su empresa?

8- ¿Para qué actividad solicita el financiamiento? Por favor mencione durante cuánto tiempo proyecta usar el financiamiento.

9- ¿En qué moneda prefiera recibir el préstamo?

Colones _____ Dólares _____

10- ¿Qué aspectos considera que se deben mejorar en el sistema de banca de desarrollo y financiamiento a PYMES?

11- Por favor agregue comentarios adicionales sobre el financiamiento a PYMES, si los considera necesarios.

Anexo N°2: Cuestionario para instituciones.

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Proyecto sobre Financiamiento de la Banca de Desarrollo a PYMES

El siguiente cuestionario se desarrolla con el objetivo de conocer y establecer los elementos de realidad y necesidad que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas para solicitar crédito y financiamiento, dentro del marco del sistema nacional de Banca de Desarrollo.

1- ¿Cuál es el mayor sector productivo que se financia?

2- ¿Cuál es un porcentaje aproximado de créditos que se aprueban cuando se solicitan por primera vez, sin tener que ser replanteadas?

3- ¿En cuál o cuáles requisitos se incumplen, causando que la solicitud sea rechazada?

4- ¿Cuáles requisitos son más importantes a la hora de recibir las solicitudes de crédito?

5- ¿Qué aspectos deben mejorar las empresas para facilitar el trámite del crédito?

6- ¿En qué aspectos se puede mejorar el sistema de Banca de Desarrollo?

7- ¿Qué condiciones y características previas considera que deberían tener las empresas como clientes antes de solicitar un crédito, para evitar ser rechazado su financiamiento?

8- ¿Qué medios pone a disposición su institución para facilitarle la obtención de crédito o financiamiento a las pequeñas y medianas empresas que lo necesitan, de modo que agilicen los trámites envueltos en la solicitud de crédito?

9- ¿Existe algún trato diferenciado para los distintos tipos de empresa, según tamaño o sector al que pertenecen?

10- ¿Qué políticas públicas considera que deberían existir para hacer más eficiente el sistema de Banca de Desarrollo?

11- ¿Cuáles factores considera usted que son de alta importancia para que ambas partes logren obtener ganancia de la solicitud de crédito?

Referencias bibliográficas.

Avendaño, R., Daude, C. & Perea, J. (2013). Internacionalización de las PYMES mediante la cadena de valor: ¿Cuál el rol del financiamiento? *Integración y Comercio*, 37, 75-85.

Brenes, L. & Bonilla, L. (2013). Condiciones actuales del financiamiento de las MIPYMES costarricenses. *TEC Empresarial*, 7, 29-30.

Calderón, R. (2005). *La banca de desarrollo en América Latina y el Caribe* (Proyecto CEPAL/BID 03/098). Santiago: Naciones Unidas.

Ferraro, C., Goldstein, E., Zuleta, L. & Garrido, C. (2011). *Eliminando barreras: el financiamiento a las pymes en América Latina*. Santiago: Naciones Unidas.

Huidobro, A. (2004). Baconmext y Nafin: Objetivo y estrategia para la banca de desarrollo mexicana. *Gestión y Política Pública*, 13, 237-277.

Huidobro, A. (2012). Diferencias entre la banca comercial y la banca de desarrollo mexicanas en el financiamiento bancario a empresas. *Gestión Política y Pública*, 21, 515-564.

Jiménez, L. & Manuelito, S. (2011). América Latina: Sistemas Financieros y Financiamiento de la Inversión. *Revista CEPAL*, 103, 47-75.

Jiménez, R. (2009, Julio-Septiembre). Acceso de la banca de desarrollo al banco central: el caso de COFIDE y las tasas de interés en el Perú. *Boletín del CEMLA*, pp. 139-138.

Ortiz, E., Cabello, A. & Jesús, R. (2009). Banca de desarrollo –microfinanzas-, banca social y mercados incompletos. *Análisis Económico*, 24, 99-128.

Peña, P. & Ríos, I. (2013). Incidencia de las garantías gubernamentales sobre las condiciones de crédito a las empresas. *Estudios Económicos CNBV*, 2, 103-132.

Sosa, J., Deniz, A. & Reyes, O. (2012). Fuentes de financiamiento en las PYMES exportadoras del estado de Colima México. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 7, 992-998.