

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS  
AMÉRICAS**

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

Modalidad de tesis para optar por el posgrado académico de  
Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Finanzas

**“INVESTIGACIÓN SOBRE OPCIONES DE  
FINANCIAMIENTO QUE OFRECEN LAS ENTIDADES  
DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL A LAS PYMES, Y  
ELABORACION DE UNA PROPUESTA QUE  
INCREMENTE LA SOLVENCIA ECONÓMICA DE ESTAS  
EMPRESAS COMERCIALES EN EL PERÍODO 2020”**

**SUSTENTANTE:**

**GABRIEL VARGAS QUESADA**

**TUTOR:**

**MAG. Luis Ángel Montoya**

**SEDE ARANJUEZ**

**AGOSTO, 2021**

## TABLA DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURADA.....	ii
TABLA DE CONTENIDOS .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTOS.....	ix
RESUMEN .....	x
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
Planteamiento del problema .....	1
Objetivo general y objetivos específicos .....	2
Objetivo general .....	2
Objetivos específicos.....	3
Justificación de la investigación.....	3
Antecedentes de la investigación.....	4
Antecedentes internacionales .....	4
Antecedentes nacionales.....	7
Proyecciones de la investigación.....	9
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
Organización.....	<b>10</b>
Estructura organizacional .....	11
Administración .....	12
Finanzas.....	13
Pequeña y mediana empresa.....	13
Importancia de las pymes en tiempos de crisis.....	15
Rol de las pymes en la economía.....	17
Fuentes y disponibilidad de financiamiento .....	19
Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) .....	20
Pautas de crédito.....	28
Garantías.....	28
B.Riesgo .....	29
Capital económico .....	31
Recursos propios.....	31

Solvencia económica .....	32
Importancia de la empleabilidad.....	34
Mejoramiento de las operaciones .....	35
Capacidad de las pymes.....	36
Logística .....	37
Enfoque de la investigación.....	<b>41</b>
Diseño de la investigación.....	<b>42</b>
Fuentes de la investigación.....	<b>43</b>
Fuentes primarias.....	44
Fuentes secundarias. ....	44
Población de estudio.....	45
Muestra .....	45
Criterios de inclusión.....	46
Criterios de exclusión .....	46
Variables o categorías de análisis .....	46
Descripción de los instrumentos.....	<b>49</b>
A.Cuestionario.....	49
B.Técnica de observación.....	49
Proceso para la recolección y el análisis de datos .....	50
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y HALLAZGOS .....</b>	<b>51</b>
Análisis descriptivo .....	51
Análisis de la normativa .....	73
A. Tipo de deudor.....	73
B.Análisis de la capacidad de pago .....	74
C.Comportamiento de pago histórico.....	76
D.Estimaciones .....	77
E.Garantías .....	79
F.Seguimiento posterior al otorgamiento de crédito bancario.....	82
Modelo de evaluación diferenciada de riesgo para el otorgamiento de crédito bancario a pymes.....	84
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>88</b>
Conclusiones.....	88
Recomendaciones de la investigación .....	94

A.A las entidades financieras en general.....	95
B.A los apoderados de las pymes .....	96
<b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE UN CASO PRACTICO PARA LA SOLICITUD DE CREDITO DE UNA PYME.....</b>	<b>97</b>
Parámetros de riesgo que debe cumplir una pyme .....	100
Escenario de solicitud de crédito .....	104
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>113</b>
<b>APÉNDICE .....</b>	<b>116</b>
Apéndice A: Cuestionario utilizado en la investigación dirigido al liderazgo a cargo de las pymes .....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de las pymes en Costa Rica.....	13
Tabla 2. Resumen de las tasas de crédito de los bancos .....	24
Tabla 3. Programas especiales según la necesidad de las pymes .....	24
Tabla 4. Indicadores de los índices internacionales con rezagos muy evidentes para Costa Rica en aspectos del clima de negocios.....	36
Tabla 5. Tipos de logística .....	37
Tabla 6. Muestra en estudio .....	45
Tabla 7. Variables .....	47
Tabla 8. Matriz instrumental .....	70
Tabla 9. Solicitudes de crédito .....	71
Tabla 10. Comparativo de porcentajes establecidos por Sugef y porcentajes propuestos para estimación .....	78
Tabla 11. Porcentaje de aceptación máximo según garantías a marzo 2015.....	80
Tabla 12. Capacidad de pago-análisis cualitativo.....	84
Tabla 13. Capacidad de pago-análisis cuantitativo.....	86
Tabla 14. Análisis del comportamiento de pago histórico.....	86
Tabla 15. Análisis de garantía .....	87
Tabla 16. Estados financieros de la Comercializadora Frutas Frescas C.R. S.A. (Estados de resultados).....	98
Tabla 17. Balance general .....	99
Tabla 18. Categoría de riesgo según Ley 1-05 .....	101
Tabla 19. Índice z scoring de crédito comercializadora frutas frescas C.R. S.A.....	103
Tabla 20. Requisitos básicos a pymes del Banco Popular .....	104
Tabla 21. Descripción del crédito para una pyme según el Banco Popular .....	105
Tabla 22. Requisitos básicos a pymes de la institución financiera Coocique .....	105
Tabla 23. Descripción del crédito para una pyme, según Coocique .....	106
Tabla 24. Requisitos básicos a pymes del Banco Nacional .....	106
Tabla 25. Descripción del crédito para una pyme del Banco Nacional.....	107
Tabla 26. Visualización de los pagos mes a mes .....	108

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de financiamiento utilizado .....	26
Figura 2. Elementos de la cadena de logística .....	38
Figura 3. Financiamiento recibido por parte de diferentes entidades bancarias en el país. ....	52
Figura 4. Negación del financiamiento a los empresarios por parte de alguna entidad financiera .....	53
Figura 5. Motivos por las cuales se han rechazado créditos a las pymes en estudio en el país ...	54
Figura 6. Impacto de la empresa al no ser otorgado el beneficio del crédito .....	55
Figura 7. Rubro en el que operan las empresas en estudio a nivel nacional.....	56
Figura 8. Capacidad de colaboradores con la que cuentan las pymes.....	57
Figura 9. Liquidez de las pymes para operar en un mercado atacado por una economía en decadencia.....	58
Figura 10. Entidades financieras y sus beneficios económicos otorgados en los últimos meses	59
Figura 11. Productos crediticios que ofrecen las entidades financieras a los diferentes sectores productivos de las pymes .....	60
Figura 12. Planes de desarrollo promovidos por el gobierno con tasas inferiores a las del mercado .....	61
Figura 13. Herramientas tecnológicas implementadas por los empresarios para indagar sobre los productos disponibles en las entidades financieras.....	62
Figura 14. Acciones que considera usted que han utilizado las entidades financieras para ayudar a las pymes a afrontar los desafíos de la pandemia en lo que resta del 2021 e inicios del 2022 .....	63
Figura 15. Programa de Financiamiento a Pymes .....	64
Figura 16. Número de solicitudes aprobadas en la banca pública y en la banca privada, año 2017 .....	64
Figura 17. Número de colocaciones de crédito según sector, género y año, 2017 .....	65
Figura 18. Mipymes: utilización de productos y servicios financieros según tamaño. 2016. Porcentaje del total de empresas en cada grupo.....	66
Figura 19. Distribución de las empresas por el principal medio de ventas .....	67
Figura 20. Porcentaje de reducción de ventas por sector económico.....	67
Figura 21. Cambios en la planilla.....	68
Figura 22. Iniciativas estatales aprovechadas por las pymes .....	69
Figura 23. Medidas de apoyo recomendadas por los empresarios .....	69
Figura 24. Tasas de interés .....	72

**DEDICATORIA**

A mis padres, Carlos y Jeannette, porque, debido a su dedicación y sacrificio, me han enseñado importantes valores y virtudes que me han permitido llegar hasta aquí.

*Gabriel Vargas Quesada*

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, a Dios, por permitirme llegar hasta aquí, por darme la fuerza y la convicción de seguir adelante y enseñarme que es mediante el esfuerzo y la valentía que es posible llegar hasta Él y alcanzar nuestros sueños.

A mis padres, Carlos y Jeannette, por su amor y esfuerzo.

A mi pareja Catalina y a mi hijo Gabriel, por su apoyo y motivación para seguir adelante en la realización de esta tesis.

A todas las personas que, de una u otra manera, Dios ha puesto en mi camino y me han ayudado no solo en la realización de esta tesis, sino también en mi formación como profesional y en mi vida.

En general, deseo agradecer sinceramente a todos y cada uno, por estar pendientes de este trabajo. ¡De todo corazón, les doy las gracias!

*Gabriel Vargas Quesada*

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo investigar sobre opciones de financiamiento que ofrecen las entidades del sistema financiero nacional a las pymes, y elaboración de una propuesta que incremente la solvencia económica de estas empresas comerciales en el periodo 2020. El objetivo general está orientado al siguiente aspecto: Analizar las opciones y disponibilidades del financiamiento que puedan ofrecer entidades bancarias a las pymes con el propósito de elaborar una propuesta que incremente la solvencia económica de estas empresas comerciales a nivel nacional en el periodo 2020.

Además, los objetivos específicos llevados a cabo en esta investigación son los siguientes:

1. Identificar la opción y disponibilidad de financiamiento que puedan brindar entidades financieras a las pequeñas y medianas empresas comerciales a nivel nacional.
2. Determinar las opciones y disponibilidades de financiamiento que puedan aumentar el capital económico, permitiendo la adquisición de activos a las pequeñas y medianas empresas comerciales.
3. Establecer la posible solvencia de pymes en Costa Rica.
4. Establecer una propuesta que se viable, en donde las pymes puedan obtener recursos económicos por parte de instituciones financieras, permitiendo mejorar sus operaciones.

De esta manera, los objetivos esbozados responden al siguiente problema planteado: ¿Cuáles son las opciones y disponibilidades de financiamiento que puedan ofrecer entidades bancarias a las pymes con el propósito de elaborar una propuesta que incremente la solvencia económica de estas empresas comerciales a nivel nacional en el periodo 2020?

En el marco teórico, se analizan teóricamente las unidades de análisis que sustentan el presente trabajo investigativo mediante citas contextuales y textuales. Mientras tanto, en el marco metodológico, se incluye el tipo de investigación, el cual está establecido por un enfoque cualitativo. Asimismo, está conformado por fuentes, sujetos informantes, unidades de análisis con sus respectivas categorías, además de la descripción y validación de los instrumentos utilizados en la recopilación de datos ofrecidos por los informantes.

Por otra parte, el análisis de los resultados se afirma que las principales variables económicas que afectan al sector de financiamiento a las pymes son las siguientes: tasa de interés, tasa de devaluación, tasa de inflación, variación del Producto Bruto Interno y carga tributaria, lo que permite generar una propuesta de mejoramiento.

Por último, se presentan la bibliografía y los anexos. En este apartado, se presentan ordenadas alfabéticamente todas las fuentes consultadas y citadas en el desarrollo de la investigación, así como los instrumentos utilizados en la recopilación de la información.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### Planteamiento del problema

El comportamiento que, en la actualidad, tienen las pymes ha llamado mucho la atención debido a que constituye un pilar importantísimo en desarrollo económico del país, dado que no solo favorece la producción nacional y empleabilidad, sino que también establecen una fuente de desarrollo de la capacidad empresarial y de espíritu negocio. A partir de ello, surge el interés y la necesidad de estudiar las opciones y disponibilidades de financiamiento que ofrecen las entidades bancarias a la pequeña y mediana empresa, con el fin de mantener procesos eficientes, que faciliten su crecimiento y que las conviertan en elementos económicos formales con el resto de la economía, tanto en sus operaciones productivas, como en el acceso a los diferentes financiamientos de crédito que les permita aumentar el rendimiento, incrementar la innovación en tecnología y aumentar el capital de trabajo como estrategia organizacional que les permita, a las pymes, generar más fuentes de empleo en la región.

Actualmente, uno de los principales pilares para la pequeña y mediana empresa corresponde a la capacidad de adquirir financiamiento por parte de diferentes bancos o cooperativas de crédito, con el fin de seguir generando. Además, este beneficio suele incidir positivamente en la rentabilidad de la empresa y, de esta manera, sobrevivir en los mercados actuales, pues, como se sabe, en este momento, se atraviesa por una crisis económica. Por tanto, es imprescindible realizar negociaciones acertadas con organizaciones financieras donde se consideren no solo las tasas de interés de los préstamos, sino también aspectos de mercado.

La Cámara de Comercio de Costa Rica (s.f.) pone de manifiesto que “en diciembre del 2012, el Sector Comercial estaba compuesto por 65.538 empresas formales, de las cuales el 72,7% son microempresas, el 21,4% son pequeñas empresas, el 4,1% son medianas empresas y el 1,9% son grandes empresas. En total, el 98,1% del total de empresas son pymes” (p.1).

Por consiguiente, la presente investigación plantea la necesidad de generar más financiamiento para la pequeña empresa, lo cual queda demostrado por la Cámara de Comercio. Cada día, son más las familias o personas que forman parte de este grupo de emprendedores, según estudios del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), para 2019, ese porcentaje de microempresas creció tan solo un 9,8% ese año.

En la actualidad, la crisis presentada afecta, directamente, las micros, pequeñas y medianas empresas (mipymes) que, aún en condiciones normales, presentan menores posibilidades de crecimiento en el entorno empresarial costarricense. Dado que actualmente los efectos que ha tenido la pandemia recaen en el cierre temporal o definitivo de la mayoría de las empresas, algunas de ellas se niegan a desaparecer, por lo tanto, es necesario implementar diferentes estrategias e innovaciones que les permitan mantenerse activas y sobreviviendo en este tiempo tan complicado. Por su parte, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) les ha manifestado a diferentes medios que es necesario conocer la afectación que esta crisis está teniendo, con el fin de determinar cuáles gestiones se pueden llevar a cabo para compensar los efectos adversos sobre la fabricación y el empleo.

Es aquí donde se requiere una intervención, en donde las entidades financieras no cobren interés, o bien, que se llegue a acuerdos que les permitan a los empresarios mantenerse en el mercado, y la posibilidad de surgir, de manera paulatina, cuando esta situación crítica logre desaparecer. Por lo tanto, es necesario estimular, de alguna manera, la economía en tiempos de dificultad. Es importante que se encuentre a flote, tomando en consideración que las pequeñas y medianas empresas (pymes) y sus colaboradores componen una parte esencial del tejido económico y social de la vida cotidiana en todo el país.

Considerando lo anterior, se puede determinar que, durante los últimos nueve años, la pequeña y mediana empresa se ha consolidado y surgido con éxito, sin embargo, con esta crisis que está pasando este sector a nivel nacional, es importante determinar lo siguiente: ¿Cuáles son las opciones y disponibilidades de financiamiento que puedan ofrecer entidades bancarias a las pymes con el propósito de elaborar una propuesta que incremente la solvencia económica de estas empresas comerciales a nivel nacional en el periodo 2020?

### **Objetivo general y objetivos específicos**

#### **Objetivo general**

Analizar las opciones y disponibilidades del financiamiento que puedan ofrecer entidades bancarias a las pymes con el propósito de elaborar una propuesta que incremente la solvencia económica de estas empresas comerciales a nivel nacional en el periodo 2020.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar la opción y disponibilidad de financiamiento que pueden brindar las entidades financieras a las pequeñas y medianas empresas comerciales a nivel nacional como estrategia de desarrollo comercial.
2. Analizar los requisitos solicitados por las entidades financieras en el otorgamiento de crédito a las pymes en las distintas líneas de crédito.
3. Establecer la posible solvencia de un sector de las pymes en Costa Rica.
4. Establecer una propuesta que sea viable, en donde las pymes puedan obtener recursos económicos por parte de instituciones financieras, permitiendo mejorar sus operaciones.

### **Justificación de la investigación**

Uno de los objetivos principales de las organizaciones radica en su rentabilidad y en el funcionamiento eficiente, alcanzando resultados financieros positivos que les permitan mantenerse en el mercado. Para ello, es necesario que los empresarios al frente de los negocios traten de evitar la parálisis empresarial que les impida tomar decisiones acertadas, de manera que les imposibilite acercarse a entidades financieras de confianza, las cuales les pueden ofrecer asesoramiento oportuno y de calidad.

Por otro lado, es importante que los bancos y las cooperativas convengan tasas de financiamiento acordes con las necesidades de las empresas y las situaciones por las que atraviesa el país, en donde se palpe la empatía por sus clientes, generando propuestas que beneficien a ambos sectores, y donde los empresarios puedan tener acceso a aplazamientos en el pago de los intereses, o bien, una rebaja significativa de dicho pago. Ello con el propósito de compensar el balance y la cuenta de resultados tan maltratada en estos momentos por las múltiples dificultades a las que se expone la economía, y que suelen afectar a casi todas las empresas a nivel de país y en el mundo entero.

En ese sentido, Aroztegui (2013) manifiesta que es importante “reconocer que las micro, pequeñas y medianas empresas son un componente fundamental para el crecimiento económico, la creación de empleos y la reducción de la pobreza hace importante cualquier trabajo realizado en pro del mejoramiento de la situación que, actualmente, enfrentan” (p.6).

Dada la importancia del tema tratado en la presente investigación, se desean indagar las opciones y disponibilidades de financiamiento que ofrecen las entidades en referencia a los préstamos en medio de esta dificultad latente en las organizaciones de este país, teniendo en consideración que no solamente las pequeñas y medianas empresas, sino a nivel general. “Las exigencias más urgentes de las empresas son tener acceso a la liquidez y reducir los costos operativos” (Berrios, 2020, párr.8). Estos beneficios fundamentales pueden ser apoyados por medio de medidas, tales como préstamos de emergencia sin intereses, o bien, una mora en el pago de gastos fijos por el funcionamiento de la empresa. Asimismo, es necesario reducir, al mínimo, los gastos administrativos de la actividad corporativa.

Por lo anterior, con el desarrollo de la investigación, se aportará valor a las pymes y la posibilidad de mantenerse en el mercado. Sin embargo, Ortega (2020) afirma “que, sin dejar de lado que, en este tiempo, se ha disparado el endeudamiento, llegando hasta el 80,5% en el caso de las microempresas y hasta el 76% en las compañías de entre 5 y 10 trabajadores” (párr.3). A nivel mundial, esto quiere decir que es el momento de tomar medidas que favorezcan a las pequeñas empresas, permitiéndoles salir a flote.

Por tanto, se espera que la condición actual de las pymes mejore con el pasar de los meses, dado que, actualmente, muchos empresarios se han reinventado, desafiando las dificultades presentadas por el coronavirus y lo hacen porque tienen presente que ningún negocio es susceptible a los tiempos de crisis y de cambios.

### **Antecedentes de la investigación**

En las investigaciones acerca de las opciones y disponibilidades de financiamiento que ofrecen las entidades bancarias a las pymes, estas empresas, día tras día, tratan de mejorar sus operaciones y, con ello, incrementar sus ventas y mayor proporción en este tiempo de dificultades por las que pasan muchos negocios. Por tanto, se consideran estudios acerca de los financiamientos y apoyos que brindan las entidades de crédito a las pymes.

### **Antecedentes internacionales**

De esta manera, se cita una serie de investigaciones que servirán de referencia para la investigación en curso.

En el estudio de Amor (2017), llamado “El problema del acceso al financiamiento de las pymes”, se concluye que:

En la actualidad, no caben dudas de la importancia de las pymes en el desarrollo de la economía, las cuales no solo permiten generar empleo, ser proveedores de grandes empresas, así como dinamizadoras de diferentes segmentos del mercado. Pero estas virtudes se ven frenadas de alguna manera por un acortado nivel de opciones de financiamiento que limitan su campo de acción, ya sea por fallas del mercado, limitada oferta, así como también falta de ajuste a las demandas de las pymes. Además, se observa deficiencia en la calidad de información, así como también elevada informalidad, sumado al hecho de presentar bajos niveles de garantías, tanto por parte de las propias compañías, como por sus accionistas (p.81)

Tal como se establece en el párrafo anterior, es necesario que, tanto las entidades financieras, como las propias pymes hagan cambios significativos, en donde ambas se ajusten a los requerimientos que cada una necesita para avanzar el proceso de financiamiento, es decir, el estar calificado para recibirlo, como el cumplir con los requerimientos de solicitud.

De la misma manera, en el estudio llamado “Financiamiento de proyectos de inversión pyme en el mercado de capitales: un estudio de caso local”, dentro de sus principales hallazgos, González (2015) manifiesta que:

Se analizó un exitoso proceso de financiamiento en el mercado de capitales argentinos de la mediana empresa marplatense INGACOT S.A., primera firma local que accede a la misión de obligaciones negociables en el Marco Normativo del inciso “k” del régimen general de la actividad aseguradora, aspecto que le permitió reducir el típico problema de “brecha financiera” que enfrentan compañías de sus dimensiones en su proceso de crecimiento (p.65)

En algunos países, se realizan esfuerzos para que las pymes crezcan, puesto que perciben que son negocios que emplean a muchas personas, lo cual colabora a disminuir el índice de pobreza y de desempleo en el país o la región. Por esta razón, las entidades financieras deben estar dispuestas a impulsar a la mediana industria, dado que ésta posee el potencial de generar rentabilidad y, a su vez, de convertirse en una empresa grande en futuro. Es así como, en Costa Rica, es necesario fomentar y ayudar a las pymes, por lo tanto, es prioritario apoyar a las pymes en términos financieros.

En la investigación de Rojas (2015), titulada: “Financiamiento público y privado para el sector pyme en la argentina”, se argumenta en sus conclusiones que:

Las pymes representan el 99% de la totalidad de las empresas de dicho país, generando el 70% del trabajo y un 42% de las ventas totales. Más del 90% de éstas son quienes generan más de la mitad del empleo y una fracción algo menor del producto nacional. En muchos países, representan el sector más dinámico de la economía, brindando un relevante componente de competencia, así como también de ideas, productos y nuevos trabajos. Sin embargo, en Argentina, el acceso y las condiciones del financiamiento están enfocadas en las grandes y

formales empresas, así como las del sector público. Por ello, el estudio del financiamiento del sistema financiero a las pymes es de gran importancia. (p.152).

Estos empresarios suelen ser una de las principales fuerzas en el desarrollo económico del país, por lo que es necesario darles importancia a estas empresas y que con ello se les ayude a crecer por medio de estrategias de financiamiento, es decir, no es apoyar a las grandes empresas. Por tanto, la ayuda que estas financieras dan debe realizarse de forma pareja logrando posicionar a las pequeñas y medianas organizaciones en el mercado, dándoles estabilidad.

En la investigación de Aladro, Ceroni y Montero (2011), titulada “Problemas de financiamiento en las mipymes: análisis de caso práctico”. En donde concluye:

A través de este capítulo, se ha podido evidenciar que el acceso de las mipymes al financiamiento ha aumentado notoriamente en los últimos años, sin embargo, es de gran importancia mejorar las condiciones de éstas. En este sentido, dos puntos esenciales por tener en consideración son la tasa de interés y el plazo de los créditos, los cuales son muy desfavorables para las empresas de menor tamaño dado su mayor perfil riesgoso (p.128).

Aunque se evidencia que, a nivel mundial, se le han dado muchas oportunidades a este tipo de empresas, es útil que se siga trabajando en mejorar las condiciones económicas con la finalidad de que deje muchos beneficios a nivel regional y nacional.

Por su parte, Rodríguez (2018), en la investigación denominada: “Financiamiento de pymes industriales y dificultades en el acceso al crédito”, determinó que:

Actualmente, la financiación comercial es la más utilizada, siguiéndolo el financiamiento con el banco. A su vez, se observa que las empresas suelen mantener relación con las entidades bancarias, pero muchas veces se ven afectados por ciertos factores. Los factores que intervienen en esta relación se deben principalmente a los excesivos requisitos (muchas veces complejos), a las tasas altas y a la burocracia que presentan los bancos a la hora de determinar el otorgamiento de créditos. En este caso, se observa que algunas pymes no consultaron por créditos, no porque no tuvieran necesidad, sino porque no confían lo suficiente en las entidades o son empresas que no cuentan con personal adecuado para relevar y cumplir con la documentación requerida (p.39).

En ocasiones, las entidades financieras suelen tener procedimientos muy complicados con respecto al otorgamiento de los créditos, y con el tiempo, suelen excederse más de lo habitual. Por tanto, es necesario que las entidades de este país mejoren dichos procedimientos para que estos beneficios lleguen con mayor rapidez a las pymes.

En el estudio de Angarita y Serrano (2016), al cual llamaron “Evaluación del mercado de capitales como fuentes de financiamiento de las pymes en Colombia frente al sistema financiero tradicional”, se han recabado los siguientes hallazgos:

Se evidencia que las tasas de interés indexadas influyen notablemente en el costo de la emisión de bonos. Si actualmente en la economía nacional estas tasas (DTF, IBR, IPC, entre otras), se encuentran altas, es preferible emitir los bonos a tasa fija, o viceversa. Debido a que, actualmente, las tasas indexadas en la economía de Colombia son altas, resultó más rentable, en este trabajo de investigación, realizar la emisión de bonos con tasa fija. Es importante resaltar que esta financiación resulta más económica que los tres escenarios presentes a través del sistema bancario (p.162).

Es importante que las empresas logren acceder a un crédito y, para ello, deben hacerlo de manera responsable, en donde estos créditos se ajusten a la necesidad de cada empresa, en donde sea casi palpable el beneficio. Los gerentes de las pequeñas empresas deben tener el deseo de acercarse a las organizaciones financieras y solicitar un plan de financiamiento con diferentes condiciones, según el tamaño, la actividad y el tiempo de recuperación del dinero.

### **Antecedentes nacionales**

De esta manera, se cita una serie de investigaciones nacionales que servirán de narración para este estudio. Por tanto, se analizaron muchos estudios y se tomaron en cuenta los más importantes.

Una investigación importante es la de Alvarado, Arrieta, Ching, Contreras y Flores (2016), denominada “Opciones pertinentes de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en el Sistema Bancario Estatal costarricense por medio del Sistema de Banca para el Desarrollo”, donde se concluye que:

Los requisitos que los bancos estatales toman en cuenta para aprobar un crédito a las mipymes son diferentes en cada entidad, ya que son establecidos por ellos mismos. Sin embargo, existen algunas similitudes como que la empresa tenga experiencia y una garantía real.

La mayoría de las mipymes incumple los requisitos solicitados para el otorgamiento de financiamiento debido a la falta de conocimiento en temas de administración, finanzas y contabilidad por parte de sus dueños.

Uno de los requisitos más importantes que los operadores financieros solicitan a las mipymes para otorgar el financiamiento es que presenten una garantía real o fiduciaria para respaldar el desembolso de dinero que están solicitando.

Las técnicas utilizadas por los bancos estatales para evaluar a las empresas son diferentes en todos los casos, ya que algunos tienen un sistema especial para analizar la viabilidad, pero otros solo cuentan con un proceso interno de evaluación. Para categorizar a las micro, pequeñas y medianas empresas que

solicitan financiamiento, todas las entidades utilizan la clasificación de la ley que es por el número de empleados, las ventas y los activos (p.92).

En vistas de lo anteriormente citado, con respecto a las mipymes y pymes, los requisitos son diferentes, por lo cual es tan necesario investigar las mejores opciones de financiamiento que pueden tener estas pequeñas y medianas empresas. Además, es recomendable visitar las entidades más caminar y buscar las mejores opciones.

En la investigación del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, dirigida por Muñoz (2015) y titulada “Diagnostico del ecosistema pyme en Costa Rica”. Dentro de los hallazgos, se mencionan los siguientes:

La evaluación del funcionamiento coordinado entre instituciones, entidades y organismos proveedores de servicios a la pyme muestra debilidades. Sus relaciones de concertación e intercambio todavía son débiles, lo que puede generar una dispersión de los esfuerzos y duplicación de acciones; tampoco se ha logrado una suficiente cobertura de atención de servicio hacia las pymes. En suma, todavía no se ha logrado crear una mayor racionalización y eficiencia en el uso de los recursos humanos y financieros comprometidos (Muñoz, 2015, p.46 cita a Informe CGR, 2012, pp.20-21).

Es importante tener presente que el MEIC ha realizado una labor importante para mejorar dicha situación. Por lo tanto, es necesario recalcar que, en algunas ocasiones, se ha dejado de lado la labor que hacen las pymes a nivel nacional y no se les dado el apoyo y fortalecimiento que requiere para sobrevivir en un ambiente tan cambiante como éste.

En la investigación de Brenes y Bermúdez (2013), denominada “Condiciones actuales del financiamiento de las mipymes costarricenses”, dentro de las reflexiones importantes recalcan que:

La mayoría de mipymes costarricenses utilizan, como principal fuente de financiamiento, los ingresos propios (...). No obstante, las condiciones de las mipymes que obtienen valores significativos con respecto a las fuentes de financiamiento utilizadas permiten colegir que el grado de conocimiento y experiencia en el manejo de un negocio y su situación financiera constituyen elementos importantes con relación al uso de fuentes adicionales a los ingresos propio. En particular, el tipo de financiamiento utilizado al iniciar la empresa es altamente significativo, de manera que las mipymes emprendidas con recursos propios muestran mayor tendencia a seguir dependiendo del autofinanciamiento (p.37).

La importancia de este trabajo de investigación radica en generar iniciativa por parte de las entidades financieras que apoyen a estas micro y macroempresas, pues se requiere contar en el país con iniciativas que provean capital y semilla para apoyar los emprendimientos desde sus inicios y no solo cuando las mipymes hayan alcanzado mayor desarrollo.

### **Proyecciones de la investigación**

Se establecerán los procesos financieros que ejecutan actualmente las entidades financieras para el desarrollo de las pymes y el fortalecimiento de la economía a nivel nacional. Por tanto, dentro de las proyecciones contempladas en el estudio, se encuentran las siguientes:

El examinar la relación comercial existente entre las pymes de Costa Rica y la crisis enfrentada por la mayoría de estas empresas con respecto a las restricciones impuestas por el gobierno, debido al COVID-19, también se reseñan, en términos del comportamiento histórico de las pymes, sus ingresos y egresos estimados en relación con las opciones y políticas actuales de financiamiento e indicadores económicos de la balanza comercial del país en cuanto a este sector.

En un nivel específico, se analizan las pymes por sector comercial, durante un periodo de estudio determinado, pretendiendo conocer algunos indicadores de cada sector en relación con su funcionamiento financiero y económico.

Dentro de este nivel específico, precisa aún más, en dos rubros de actividad, dicha relación comercial, los cuales son el renglón de solicitudes de financiamiento por sector comercial de pymes y el renglón de entidades del sistema financiero nacional que son participantes de estas gestiones de financiamiento.

Finalmente, conocer cuáles son las mejores alternativas de financiamiento desde el punto de vista analítico, cuantitativo y cuantificativo para cada sector, socios y alianzas comerciales, sectores más dinámicos y establecer conclusiones acerca del desempeño de esos indicadores para determinar opciones viables y oportunas de financiamiento para las pymes y todo el sector productivo del país que se encuentra en proceso de emprendedurismo empresarial.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado, se dará fundamento a la investigación por medio de las bases teóricas en lo referente a las opciones de financiamiento, su objetivo, teorías de una gestión eficiente, y administración de ésta.

El marco de referencia está representado por una serie de ideas o de conceptos coherentes organizados de tal manera que sean fáciles de comunicar a los demás. A continuación, se presentan los conceptos básicos que les dan sustento a los objetivos propuestos.

### **Organización**

La organización es aquella entidad y proceso que posee la misma, donde se toma en cuenta el fin último de estas, y por ende existen una gran variedad de organizaciones entre ellas las pymes, algunas prestan servicios de manera personal a sus clientes tal es el caso de los deportes, educativas o políticas. Por tanto, las organizaciones están orientadas a producir bienes o a prestar servicios. Sin embargo, cuando se habla de este tipo de empresas, en la actualidad, es sinónimo de relaciones, en donde las personas que están al frente de estas organizaciones buscan un objetivo en común y que, a su vez, esté basado en el logro de las metas organizacionales. Es así como Camarera (2016), cita a Barnard (1938), al definir a la organización como "sistemas conscientemente coordinados de actividades o fuerzas de dos o más personas" (párr.81).

Por tanto, la organización está definida con el propósito de obtener los objetivos establecidos, sin embargo, para lograrlo, se necesita de un grupo de personas para que se den resultados.

Una organización es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad (Cassutti, 2016, p.11, cita a Shein, 1980).

Dado lo anterior, es necesario considerar que cada individuo que labora en una empresa simboliza un área de la organización, debido a que realiza un trabajo específico orientado en el logro de los objetivos y de las metas propuestas. Por tanto, para una persona, la presencia de un puesto de trabajo solo es aceptado si sirve para alcanzar lo que se ha propuesto, pues, en ocasiones, se crean puestos que implican elevados costos de operación y que, al mismo tiempo, los esfuerzos por conseguirlos se tornan realmente inservibles. Es aquí donde es necesario

estudiar la actividad de la organización, dado que tiende a variar de acuerdo con el desarrollo que valla teniendo al pasar del tiempo.

Ahora, con todo lo que se está viviendo, es importante ajustar los gastos operativos, pues, en tiempos de crisis, no se puede tener nombramientos que impliquen un gasto innecesario, lo cual es parte de la planificación que debe tener cada organización enfocada en la pymes. De la misma forma es importante mencionar algunas características de las organizaciones, por lo tanto, Cassutti (2016) menciona que:

Están formadas por personas y son sistemas sociales. La complejidad de las relaciones sociales, la variedad y la diversidad de personas que integran una organización hacen que el componente humano sea uno de los retos más críticos de los directivos, gerentes o administradores:

- División del trabajo. Las personas trabajan juntas. Resulta necesario buscar aquellas con habilidades y conocimientos especializados para que puedan llevar a cabo una diversidad de tareas.
- Las personas trabajan para cumplir los objetivos organizacionales; la coordinación y el control aseguran que todos los miembros trabajen para alcanzarlos. Sin la coordinación y el control, algunos trabajadores pueden dedicarse, en forma intencionada o no, a actividades que no contribuyen o interfieren con las metas u objetivos de la organización, haciendo prevalecer intereses personales.
- Tienen una estructura deliberada donde se llevan a cabo todos los procesos productivos, comunicacionales, de toma de decisiones, de planificación, entre otros.
- Son sistemas abiertos. Las organizaciones deben adaptarse al entorno con el que interactúan en forma permanente para poder sobrevivir.
- Cuentan con recursos escasos, sean humanos, tecnológicos, materiales, monetarios, etc. Por ello, podemos valorar la necesidad de cumplir con un proceso administrativo en forma eficiente y eficaz (p.11).

Por tanto, en las pymes, solo se encuentra el nivel de gerencial conformado por el dueño de ésta, encargado de la operación del negocio y el que finalmente toma las decisiones y que, a su vez, debe tener presente cada una de las características antes mencionadas.

### **Estructura organizacional**

Seguidamente, cuando se habla de estructura de una organización, se hace referencia a todas aquellas relaciones entre sus componentes y que se reflejan en el organigrama. Por lo tanto, se considera la representación gráfica de todas las actividades y procesos referentes a la

organización, por lo cual suelen existir tres componentes claves en la estructura, los cuales están presididos por:

- La designación de las relaciones formales, incluyendo el número de niveles en la jerarquía, así como los tramos de control entre directores y supervisores.
- La identificación del agrupamiento de los individuos por departamentos, áreas o secciones y de éstos en la organización total.
- El diseño de sistemas para asegurar la comunicación, coordinación e integración efectivas de esfuerzos en todos los departamentos o áreas (Pertuz, 2014, párr.17).

Dicho lo anterior, los dos primeros elementos hacen referencia a la parte estructural, la cual es la jerarquía vertical que aparece en el organigrama y el último hace énfasis al patrón de interacciones entre los colaboradores.

### **Administración**

Por años, se ha demostrado que la administración es indispensable para el ejercicio de las organizaciones, entidades financieras, etc. De la misma forma, la administración suele ser una vía que se enfoca en la planificación, organización, realización y vigilancia de los recursos como estrategia vital para alcanzar los objetivos planteados. Desde la perspectiva de Galindo (2015), lo define como “un proceso por medio del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social, con el fin de lograr la máxima eficiencia, competitividad, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos” (p. 4). Al mismo tiempo, Galindo (2015) señala la utilidad de la administración y la sintetiza en los siguientes cuatro puntos:

- a. Es primordial para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- b. Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad.
- c. Optimiza recursos. La productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- d. Favorece al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para el aprovechamiento de los recursos para mejorar la calidad de vida y generar empleos (p. 27).

Por tanto, la finalidad de toda organización es lograr resultados eficientes sobre la administración de los recursos ostentados. Para eso, se precisa una actividad eficaz que implique todas las diligencias y el compromiso colaborativo de terceros individuos, de manera que permitirá lograr los objetivos planteados.

## Finanzas

Las finanzas son parte de la economía que administra del capital, es decir, los dineros financieros. Experimenta, tanto la producción de esos recursos (financiación), como la transformación y el ahorro de éstos. De esta forma, Gitman y Zutter (2016) definen las finanzas como “el arte y la ciencia de administrar el dinero” (p. 4).

Con base en esta definición, es posible determinar que las finanzas son de suma importancia para todas las empresas. También, Galindo (2015) determina que “la finalidad de las finanzas es obtener recursos monetarios, invertirlos y asignarlos adecuadamente, así como registrar las operaciones, presentar los resultados de la operación y cumplir con las obligaciones fiscales” (p. 207). Por ende, son uno de los espacios de mayor utilidad en las organizaciones, dado que determinan la forma como se manipularán los recursos para desplegar las operaciones de la cualidad más eficiente.

## Pequeña y mediana empresa

Las empresas del sector pyme costarricense guardan muchas características, entre las cuales destaca que son dirigidas, en la mayor parte de los casos, por el mismo dueño y su estructura administrativa es familiar. En ese sentido, los puestos estratégicos de la institución se encuentran a cargo de parientes del fundador, además de ser la modalidad empresarial más común, sin embargo, sí suelen emplear personas ajenas, es decir, no son parte de la estructura familiar.

En el país, este tipo de organizaciones se pueden clasificar de dos maneras: según su actividad empresarial y según el número de trabajadores de la institución, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Clasificación de las pymes en Costa Rica**

Según su actividad Comercial	Según el número de empleados
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Industrial</b></li> <li>✓ <b>Comercial</b></li> <li>✓ <b>De servicios</b></li> </ul>	<p>Se implantan dos fórmulas para el sector industrial, comercio y de servicios.</p> <p>Estas fórmulas ponderan el número de trabajadores, las ventas y la inversión en activos que tiene la empresa.</p>

El producto de este cálculo clasifica a la empresa como micro, pequeña, mediana o grande.
---

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de la Ley de Fortalecimiento de la Pequeña y Mediana Empresa (Ley N°8262) y el Reglamento a la Ley N.º 8262 (Decreto 37721).

Según el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2020), actualmente, presenta la distribución de las pymes en Costa Rica con base en la principal característica de las empresas y sus propietarios, en donde argumentan que la población liderada por hombres es del 57% con una diferencia considerable de 43% de mujeres. Los servicios se desarrollan por sectores, siendo evidente que la incidencia de éstos se encuentra conformada por hombres y mujeres. Es decir, la lucha de las pymes por mantenerse en el mercado en este tiempo de crisis no solo es lucha de hombres.

Además, al devolver el tiempo, se observa que Costa Rica, en el año 2014, contaba con 41.939 empresas registradas en el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), y el 94% de estas empresas se clasificaba como micro, pequeña o mediana empresa. La intervención de las pequeñas y medianas empresas en los últimos cinco años es reveladora al formar entre el 92% y el 96% de las organizaciones (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020).

Dada la contribución de las pymes a la economía costarricense, es necesario que el gobierno intervenga en su supervisión para ayudar a que éstas se desarrollen exitosamente y que, a su vez, favorezcan con el desarrollo del Estado. Sin embargo, las pymes costarricenses se ven rodeadas de limitantes que paralizan su formalización y la competencia con empresas clasificadas como grandes. Méndez, Oliva, Salazar y Villegas (2016) citan a Nelson (2015), quien aduce que lo anterior se debe a:

1. Excesivos trámites y regulaciones para su puesta en marcha.
2. Poco aprovechamiento de las tecnologías de la información al no contar con personal especializado que pueda procesar los datos con que cuentan.
3. Inadecuadas técnicas de administración escogidas para facilitar el funcionamiento de la institución que impiden la generación de estrategias largo de plazo.
4. Escasas fuentes de financiamiento o dificultades para acceder a las existentes.

En la complicada escena, coexisten diversas iniciativas para colaborar con el fortalecimiento de las pymes a nivel nacional y, cada día, el Estado trabaja en mejorar la operación de estas organizaciones a nivel nacional. Estas herramientas provienen de la ley N°8262 y se puntualizan

a continuación de una manera no absoluta en vistas de que son muchas de las herramientas de apoyo existentes:

Se estableció el Consejo Asesor Mixto Pyme por medio de la ley N°8262. Sus funciones son asesorar al MEIC al encargarse de investigar el ambiente económico, político y social del país con el fin primordial de determinar el impacto que tiene sobre las pymes, favorecer la formulación de políticas públicas relacionadas con pymes, indagar los resultados de los programas de apoyo a pymes, estimular la cooperación del sector público y privado para crear programas a las pymes y evaluar los programas, acciones, proyectos y estrategias que contribuyen con las pymes.

En esa misma ley N°8262, se establecen formas de financiamiento para las pymes por medio de los bancos estatales y del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, e instituciones de financiamiento, quienes pueden proporcionar opciones de crédito más beneficiosas para estas empresas. En dicha sección, se establece la creación del Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEPYME), dentro del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, cuyo objetivo es ayudar al desarrollo del Sector Pyme en la obtención de capital para su negocio.

En esta misma ley, se ha plasmado un apoyo a la pequeña y mediana empresa, formada por organizaciones públicas y privadas que colaboran por un fin en común, dado que ayudan a resolver las dificultades que, actualmente, atraviesan las pymes en el país ofreciéndoles sus servicios.

### **Importancia de las pymes en tiempos de crisis**

En la actualidad, más que nunca, las pymes tienen un valor innegable para la economía del país. Por ende, es necesario brindar las herramientas necesarias para trabajar en contra del impacto negativo de la pandemia por el COVID-19, es decir, se quiere que no afecte, de manera radical, el empleo y la estadía de estas organizaciones en el mercado. Por lo tanto, se recomienda una intervención por parte de las empresas que apoyan el trabajo de estos sectores conformados por micro, pequeñas y medianas empresas.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2020) ha manifestado la necesidad de crear y de llevar a cabo una serie de alianzas entre las pymes, como medida de apoyo para mantenerse en el mercado. Por lo tanto, es útil mencionar que el 71% de los empresarios expresa la necesidad de asociarse con otras empresas para atenuar los efectos de la crisis económica por la que atraviesan el país y el mundo entero.

Estas alianzas son necesarias de realizar lo antes posible, lo cual ha sido manifestado por el MEIC en su encuesta, en donde muchos empresarios manifestaron que, si no se toman medidas

adecuadas, es probable que un gran número de empresas desaparezca en un periodo de tiempo muy corto. Por consiguiente, es prioridad brindar las condiciones necesarias a las pymes para que puedan enfrentar dicha crisis económica.

Según la información recabada, los apoderados de cada una de las pymes evalúan que sus negocios estarían a salvo solamente seis meses. Ello si no se toman las medidas alternas de continuar la crisis provocada por la pandemia. Es decir, se cree que, si no se toman medidas en contra de esta situación, el resultado final podría considerarse catastrófico para la economía regional y nacional, dado que, de las pequeñas empresas constituidas en el país, solamente seguirán operando el 6% de ellas, pues el tamaño influye, en forma directa, en el plazo de sobrevivencia estimado.

Si bien es cierto, los emprendedores luchan cada día por sobrevivir, en la actualidad, muchas no llegarán a su etapa de madurez en este tiempo tan complicado por el que atraviesa el mundo entero. No obstante, a algunas de ellas, les costará incrementar su operación, pero, de alguna manera, lo lograrán. Por su parte, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2020) argumenta que:

Las expectativas de sobrevivencia de los empresarios son muy distintas, según el sector económico en que desarrollen sus actividades. En agroindustria, se tienen las mejores perspectivas, ya que el 10,9% de las pymes de este sector no tendrían problemas en mantener sus operaciones, en contraste con el turismo, donde ese porcentaje es menor al 2%. En un periodo de solamente tres meses, se podrían presentar reducciones importantes en todos los sectores económicos (p.23).

Como se sabe, hay muchos sectores carentes de operación, por ejemplo, el sector turismo, sin embargo, en la indagación de este estudio, se ha verificado que, actualmente, este sector ha trabajado en mejorar las instalaciones y otros proyectos que, por años, se habían postergado, es decir, le han sacado provecho a la situación, mejorando sus instalaciones.

Además, es importante mencionar que es un sector muy productivo y que, a pesar de que no están operando, tienen solvencia para seguir trabajando y empleando personal en materia de remodelación. Así mismo, dicha indagación no reveló que muchas empresas en el sector turismo hayan despedido del todo al personal, sino que les suspendieron el contrato, lo cual es positivo, pues significa una luz de esperanza al final del camino para cada persona. El gobierno podría tomar una serie de medidas para apoyar a las empresas afectadas por la pandemia. Según el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2020), se determinaron las siguientes medidas:

1. Disminución en el pago de cargas sociales, IVA, servicios públicos, etc.
2. Exoneración total o parcial del pago de alquileres.
3. Financiamiento por medio de créditos nuevos a tasas bajas y con condiciones más flexibles.
4. Condonación y exoneración de las deudas con bancos, impuestos en Hacienda, municipalidades, CCSS, etc.
5. Reducción de ayuda financiera con créditos no reembolsables o sin intereses.
6. Respuestas más ágiles y reales del sistema financiero y de las instituciones del estado.
7. Promoción de encadenamientos (p.24).

Dichas medidas podrían ser una buena estrategia para apaciguar un poco la crisis atravesada por el sector. Es importante mencionar que estas empresas se niegan rotundamente a morir, por lo cual se han tenido que reinventar y modificar sus mecanismos para trabajar, es decir, han tenido que buscar nuevos canales de comercialización y entrega de sus productos, entre otras opciones. Por lo tanto, es importante que, rápidamente, pongan a disposición de las pequeñas y medianas empresas, nuevas líneas de crédito con tasas de interés ajustadas a la situación. Para aquellas organizaciones que cuentan con créditos, es ineludible que las cooperativas deben ampliar los plazos para que les dé tiempo de recuperar sus ganancias.

### **Rol de las pymes en la economía**

El rol de las pymes en la economía es esencial. Son causantes del empleo y las que permiten alcanzar muchos fragmentos de la población y, dadas las dificultades del país, deberían ser tomadas en conjunto y dar soluciones en el corto plazo a las empresas más pequeñas, siendo tratadas como una prioridad. En ese sentido, García y Villafuerte (2015) afirman que:

Las pymes suelen contar con una estructura organizacional simple que agiliza la toma de decisiones y la adaptabilidad ante cambios de entorno, a la vez que mejora el flujo de información y la comunicación entre sus miembros, lo cual repercute en una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación estructural (p.50).

Parte del crecimiento que puede tener una pyme está precedido gracias a la adaptabilidad del sector a los recursos tecnológicos y a los tipos de financiamiento que las entidades crediticias puedan ofrecer. El anterior constituye un pilar muy importante en las empresas para que se mantengan en el mercado y, como tal, operando. No obstante, el rol principal de las pymes se dio por la inversión que este sector pueda tener en relación con la adquisición de recurso económico y capital humano, como estrategias de crecimiento y posicionamiento que permita la colocación de los productos o servicios.

## **Crecimiento económico y social de la pymes**

Hace un tiempo atrás, las pymes no eran reverenciadas como un factor importante en el desarrollo y en la economía del país, pero, con el pasar del tiempo, se empieza a observar un crecimiento importante en el ámbito nacional y regional, dejando en evidencia el aporte significativo que estas organizaciones brindan a la economía de este país.

Las pequeñas y medianas empresas surgieron en Costa Rica como una necesidad generada por las personas, teniendo en cuenta que las pymes han mejorado, en los últimos años, la realidad económica de este país, gracias a la empleabilidad que les dan a las familias costarricenses, siendo esto exitoso para el crecimiento del Estado. Además, debido al impacto social que las pymes tienen a nivel nacional, es necesario que las empresas se sientan obligadas a proteger el medio ambiente; dicha medida debería ser apadrinada por todas las empresas sin importar la razón social desempeñada o el tamaño de ésta, lo cual es ideal, dado que eso no significa que la empresa que adquiriera esta medida valla a incurrir en gastos adicionales para operar. Dicha iniciativa aportaría no solo de beneficios para su gestión, sino que también daría un gran aporte a la sociedad como tal.

## **Naturaleza y requisitos de una pyme en Costa Rica**

El establecimiento de una pyme está regido mediante la ley N°8262 impuesta por el MEIC, el cual es el ente encargado de la coordinación institucional necesaria para fortalecer, coordinar y complementar las acciones de este sector.

La inscripción Pyme en el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC) extrae información general de la empresa, así como la información necesaria para considerar según el tamaño como micro, pequeña o mediana. Asimismo, también permite clasificar a la empresa de acuerdo con su actividad económica, ya sea industria, comercio o servicio, y también obtener su reconocimiento de formalidad por medio del reconocimiento de su condición pyme, para lo cual debe cumplir con dos de tres de los siguientes requisitos: el pago de cargas sociales, el cumplimiento de obligaciones tributarias y el cumplimiento de obligaciones laborales (Arroyo, s.f., párr.3).

Lo anterior hace énfasis en una serie de requisitos que se deben cumplir para conseguir formar una pyme y de aquí que se determine el tamaño y la clasificación de ésta. Además, es importante mencionar que el requisito de inscripción tiene una vigencia de 12 meses. Transcurrido este tiempo, el empresario debe renovar y actualizar información.

Seguidamente, el Instituto Nacional de Aprendizaje y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2021) mencionan más requisitos para adquirir la condición pyme:

Ser clasificado como micro, pequeña o mediana, que tengan permanencia en el mercado, que sea una unidad productiva formal, que clasifique según las partidas del CIIU establecidas en el Transitorio II del Decreto 37121-MEIC, cumplir dos de los siguientes tres requisitos, según el Art 3 de la Ley No. 8262: formulario D101 o D105, última declaración del impuesto sobre la renta, recibo de la póliza de riesgo del trabajo que demuestre que tiene la póliza vigente y estar al día con el pago de las obligaciones de cargas sociales (CCSS) (párr. 2).

Además de los anteriores requisitos, es necesario el formulario de inscripción pyme apropiadamente lleno y firmado, el cual tiene carácter de declaración jurada. Sumado a esto, es útil mencionar que el estar inscrito les permite a las organizaciones acceder a los siguientes beneficios procedentes de la ley 8262, dentro de los cuales se destacan:

1. Acceso a recursos de financiamiento por medio del FODEMIPYME y el SBD.
2. Acceso a servicios de desarrollo empresarial y asistencia técnica por medio del INA.
3. Acceso a los recursos del fondo para innovación PROPYME.
4. Acceso a los beneficios al Programa de Compras Públicas Pyme.
5. Acceso a los programas de apoyo a la internacionalización para pyme impulsados por PROCOMER.
6. Adicional a ello, con el propósito de fortalecer la competitividad de las empresas, se han incluido beneficios como la posibilidad de que las micro y pequeñas empresas puedan optar por la exoneración en el pago del impuesto a las personas jurídicas, establecido mediante la ley 9024.

Una organización en regla permite diversificar la actividad económica. Contribuye al crecimiento del empleo y mejora la competitividad de ésta. Es ahí donde es importante que los empresarios se esfuercen por cumplir con estos requisitos.

### **Fuentes y disponibilidad de financiamiento**

En la actualidad y debido a las circunstancias por las que atraviesa la economía del país, las pymes se ven en la obligación de buscar medios de financiamiento acorde con sus necesidades, como estrategia para que los dueños de los negocios puedan reivindicarse, o bien, darle otro sentido a la forma de operar, planificar y de tomar las decisiones en la organización. Al respecto, Cañete (2020) argumenta que, debido a la pandemia, las pymes han tenido un impacto significativo, pues:

Tienen dificultad para acceder a insumos importados, reducción o falta de mano de obra, difícil acceso a financiamiento y procesos productivos que no están ajustados para ser operados de manera remota o automatizada. Estos impactos difieren según el sector. Por ejemplo, la disminución de la demanda es un problema central para el turismo y los restaurantes. Otros sectores, como el textil, metalmecánico y de la construcción, pueden verse más afectados por el menor acceso a insumos importados o la falta de mano de obra. La posibilidad de operar

a través de teletrabajo es más accesible para algunas empresas de servicios, por ejemplo, las de tecnología, mientras que, para los sectores más tradicionales, esto puede resultar sumamente difícil o imposible (p.20).

En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas se esfuerzan por mantenerse a flote y, de la misma forma, mantener el equilibrio. Por lo tanto, su fin primordial se basa en lograr una liquidez suficiente para sobrevivir y minimizar los gastos. Dicho lo anterior, surge la necesidad de salir e indagar opciones de financiamiento, y la mejor forma de hacerlo es acercándose a los bancos y pedir asesoramiento.

### **Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)**

Para el año 1952, germinó la Auditoría General de Bancos que, posteriormente, en 1995, pasó a ser la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) (2019), en donde se tiene como fin principal:

Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad (SUGEF, 2019, párr. 2).

La SUGEF (2019) están enfocada en “contribuir con la estabilidad y fortaleza del sistema financiero para preservar la confianza de la sociedad, aplicando las potestades de supervisión y fiscalización asignadas por el ordenamiento jurídico” (párr.3). Igualmente, en relación con su visión, se instituye “ser un supervisor reconocido por su trabajo con excelencia, ética y transparencia para responder a las necesidades de la sociedad en su ámbito de competencia” (SUGEF, 2019, párr.4).

Entre sus principales ocupaciones, se encuentran las siguientes: fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control; dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas; establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo; fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario, etc. Asimismo, la SUGEF desarrolla una inspección del sistema financiero a través del desarrollo de acuerdos y normativas que decretan los requisitos para terceros financieros, así como el alcance y responsabilidades que le corresponden al ente inspector.

## **Acuerdo NIF que aplican a las pymes y sus créditos en especial la SUGEF 1,05 / la NIF 30,18 y la 9.**

El acuerdo NIF para las pymes es una regla autónoma perfilada para satisfacer las necesidades y capacidades de las pequeñas y medianas empresas, las cuales simbolizan más del 95% de todas las empresas de todo el mundo. Las NIF, naturalmente, establecen las mediciones, presentación e información por revelar generadas por transacciones y otros sucesos y condiciones importantes en los estados financieros con el propósito de obtener información general. Asimismo, pueden establecer estos requerimientos para transacciones, sucesos y condiciones surgen primordialmente en sectores industriales específicos.

En relación con la SUGEF 1-05, en el reglamento para la calificación de deudores, tiene dentro de sus disposiciones, según el artículo N°1, cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros. Además, en el artículo 2, se menciona el alcance en donde se argumenta que las disposiciones de este reglamento son aplicables a las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF).

A las pymes, se les aplica una serie de normativas, entre ellas, la valoración de la capacidad de pago, para lo cual aplican un análisis en los siguientes aspectos:

- a. Situación financiera, ingreso neto y flujos de efectivo esperados: análisis de la fortaleza financiera y de la estabilidad y continuidad de las fuentes principales de ingresos. La efectividad del análisis depende de la calidad y oportunidad de la información.
- b. Antecedentes del deudor y del negocio: análisis de la experiencia en el giro del negocio y la calidad de la administración.
- c. Situación del entorno sectorial: análisis de las principales variables del sector que afectan la capacidad de pago del deudor.
- d. Vulnerabilidad a cambios en la tasa de interés y el tipo de cambio: análisis, bajo escenarios de estrés, de la capacidad del deudor para enfrentar cambios en la tasa de interés y el tipo de cambio.
- e. Otros factores: análisis de otros factores que pueden incidir sobre la capacidad de pago del deudor. Los aspectos que pueden evaluarse, pero no limitados a éstos, son los ambientales, tecnológicos, patentes y permisos de explotación, representación de productos o casas extranjeras, relación con clientes y proveedores significativos, contratos de venta, riesgos legales y riesgo país (este último en el caso de deudores domiciliados en el extranjero) (Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, 2018, p. 31).

La capacidad de pago de una pyme, tanto en la etapa de otorgamiento del crédito, como en el rastreo y control, pueden apoyarse en análisis estadísticos por medio de portafolios crediticios

establecidos por la organización financiera y esto suele ocurrir en relación con las características habituales entre los deudores. Además, en el artículo N°15, se argumenta que, “cuando el deudor cuente con una calificación de riesgo de una agencia calificadora, ésta debe considerarse como un elemento adicional en la evaluación de la capacidad de pago del deudor” (Superintendencia General de Entidades Financieras, 2019).

De la misma forma, la entidad financiera de escogencia tiene la obligación de clasificar la capacidad de pago de la pyme en 4 niveles: capacidad de pago, presencia de debilidades leves en la capacidad de pago, presenta debilidades graves en la capacidad de pago y no tiene capacidad de pago (Superintendencia General de Entidades Financieras, 2019). En dicha clasificación, el deudor y su codeudor están obligados a ser objeto de evaluación en forma conjunta.

Al mismo tiempo, en el acuerdo de la SUGEF 30,18, se informa que este reglamento es el encargado de modernizar la base contable regulatoria, como estrategia que permite adelantar la aceptación de las NIIF con sus contenidos más actuales por parte de las entidades del Sistema Financiero Nacional. Lo anterior beneficia su comparabilidad y la lectura de la información financiera, tanto para los usuarios en el país, como fuera de él. En este punto, la SUGEF argumenta según el artículo N°48, en donde se menciona que:

El otorgamiento de prórrogas a los plazos establecidos en el presente reglamento será excepcional. Para tales efectos, las entidades deben presentar la solicitud antes del vencimiento del plazo, a fin de que la misma pueda ser conocida y resuelta por la Superintendencia correspondiente. Debe estar firmada por el representante legal de la entidad solicitante, quien deberá remitir copia de ésta a su Órgano de Dirección.

Dicha solicitud debe contener los motivos y las pruebas si fuere del caso, que imposibilitan a la entidad el cumplir con su obligación dentro del plazo y debe demostrar que los motivos para su petición se basan en caso fortuito o fuerza mayor u otras causas fuera de su control.

El superintendente del respectivo órgano supervisor debe conocer y valorar los fundamentos presentados y, en los casos que corresponda, otorgará prórroga por escrito, mediante resolución motivada, indicando el plazo adicional concedido. La entidad financiera o la entidad controladora del grupo o conglomerado financiero deben hacer públicas las prórrogas autorizadas, mediante un comunicado de hechos relevantes (Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, 2018, p. 31).

Según lo anterior, este documento presenta una serie de disposiciones que se deben cumplir, por ejemplo, la presentación y publicación de los estados financieros, y el conocimiento de las normativas establecidas y que las pymes deben ejecutar. Además de esto, la SUGEF menciona la NIF 9 establecida en el artículo N°19, en el cual se expresan otras disposiciones prudenciales

relacionadas con cartera de crédito, argumentando que “las entidades reguladas deberán contar con políticas y procedimientos para determinar el momento de la suspensión del registro del devengo de las comisiones e intereses de operaciones de préstamos. Sin embargo, el plazo de la suspensión del devengo no debe ser mayor a ciento ochenta días” (p.20)

### **Bancos y cooperativas de ahorro y crédito: medios de financiamiento a las pymes**

El Banco Nacional de Costa Rica es una de las entidades del gobierno que apoyan de manera considerada el trabajo y crecimiento de las pymes por medio de la Banca para el Desarrollo, siendo éste un programa de servicios financieros para el micro, pequeñas y medianas empresas. Este beneficio se puso en práctica a partir del año 2000, y ha sido realmente eficiente, pues su fin primordial es fortificar las actividades de estos sectores de la economía por medio de programas que aumenten el acceso a servicios financieros, los sectores agrarios, los de comercialización, industriales, de servicios y turismo, y en específico, para aquellas organizaciones que, anteriormente, no eran atendidas por mediadores financieros formales.

Así lo afirma la Ley Sistema de Banca para el Desarrollo N°8634: “Artículo 1. Creación: Se crea el Sistema de Banca para el Desarrollo, en adelante SBD, como un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los sujetos beneficiarios de esta ley”.

Dicho lo anterior, Monge (2009) afirma que este plan estratégico de la BN-Desarrollo permite brindar “servicios financieros, como el crédito, a un importante número de pequeñas y microempresas en Costa Rica, a precios competitivos de mercado y empleando una tecnología crediticia diferente a la empleada por la banca comercial tradicional” (p.10).

Conjuntamente, en este programa del Banco Nacional denominado “Banca para el Desarrollo”, los apoderados de las pymes no solamente tienen acceso a la parte económica, sino también a servicios como capacitaciones por medio de alianzas estratégicas con instituciones especializadas en este campo.

De seguido, se mostrarán algunos datos e información relevante de los diferentes bancos nacionales, tanto públicos, como privados, con el fin de establecer una estrategia corporativa que permita realizar una comparativa con varias instituciones y de ahí determinar las mejores opciones de financiamiento que poseen estas entidades actuales en el país. Por lo tanto, se presentará la información en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Resumen de las tasas de crédito de los bancos**

Bancos	Tasas %	Plazo estimado en años	Observaciones
Banco Nacional	14,7 %	5 años	Periodo de gracia
Banco Costa Rica	7,4%	2 años	
Banco Popular (Eco Crédito)	14,25%	12 años	

Fuente: Elaboración propia del investigador con base en la información proporcionada por los bancos

Tal como se muestra en la tabla anterior, estas tasas de interés no están acordes con la ayuda que las pymes estarían necesitando para enfrentar la crisis y salir a flote. Los sectores productivos requieren de financiamiento para impulsar y reactivar sus negocios ante la crisis provocada por la pandemia del COVID-19. Por lo tanto, es necesario que, en este momento, se plasmen créditos más acordes con la situación por medio de entidades dispuestas a colaborar. Por otra parte, la MUCAP, gracias a su alianza con el Sistema de Banca para el Desarrollo, le permitirá apoyar a las pequeñas y medianas empresas, dada la afectación a raíz de la pandemia. Los programas de financiamiento están dirigidos a sectores, como agrícola, agroindustrial, servicios, comercial e industrial, etc. De esta manera, se muestra la siguiente tabla:

**Tabla 3. Programas especiales según la necesidad de las pymes**

Financiamiento con recurso de MUCAP con garantía hipotecaria	Financiamiento con recurso de MUCAP y Aval SBD
❖ Posibilidad de formalizar el crédito bajo financiamiento	❖ Monto máximo de financiamiento según plan de inversión y capacidad de pago
❖ Monto máximo de financiamiento según plan de inversión y capacidad de pago	❖ Plazo máximo: 10 años ❖ Tasa de interés TBP+6,50%PP ❖ Comisión de formalización de 1,50%
❖ Plazo máximo 15 años ❖ Tasa de interés: TBP +6,50 PP ❖ Comisión de informalización 1,50% ❖ Financiamiento del 80% según el avalúo ❖ Cuota por millón: <b>11.023,01 colones</b>	❖ Comisión de uso del Aval del 3% anual ❖ Garantía: aval hasta el 90% en caso de pymes afectadas por la pandemia y complemento de otras garantías ❖ Cuota por millón: <b>13.465,52 colones</b>

Financiamiento con recursos SBD para atención de pymes afectadas por la pandemia	Financiamiento con recursos SBD para pymes en general
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Monto máximo de financiamiento de hasta 65 millones de colones</li> <li>❖ Plazo máximo hasta 10 años</li> <li>❖ Tasa de interés: TBP todo el plazo con una tasa piso del 6%</li> <li>❖ Comisión de formalización de 1%</li> <li>❖ Garantía: depende de cada caso particular</li> <li>❖ Cuota por millón: <b>11,102,05 colones</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Monto máximo de financiamiento por un máximo de 65 millones de colones</li> <li>❖ Posibilidad de formalizar el crédito bajo la modalidad de línea de financiamiento</li> <li>❖ Plazo máximo de hasta 10 años</li> <li>❖ Tasa de interés: TBP+5,50PP todo el plazo</li> <li>❖ Comisión de formalización de 1,50%</li> <li>❖ Financiamiento por un máximo de 80% según el avalúo</li> <li>❖ Cuota por millón: <b>12,912,40 colones</b></li> </ul>

**Fuente:** Elmundocr.com (2020)

Este beneficio ha estado a disposición de las pymes a partir del mes de junio con una TBP DEL 3,95%. Por su parte, elmundo.cr (2020) cita a Redondo (2020), quien afirma que:

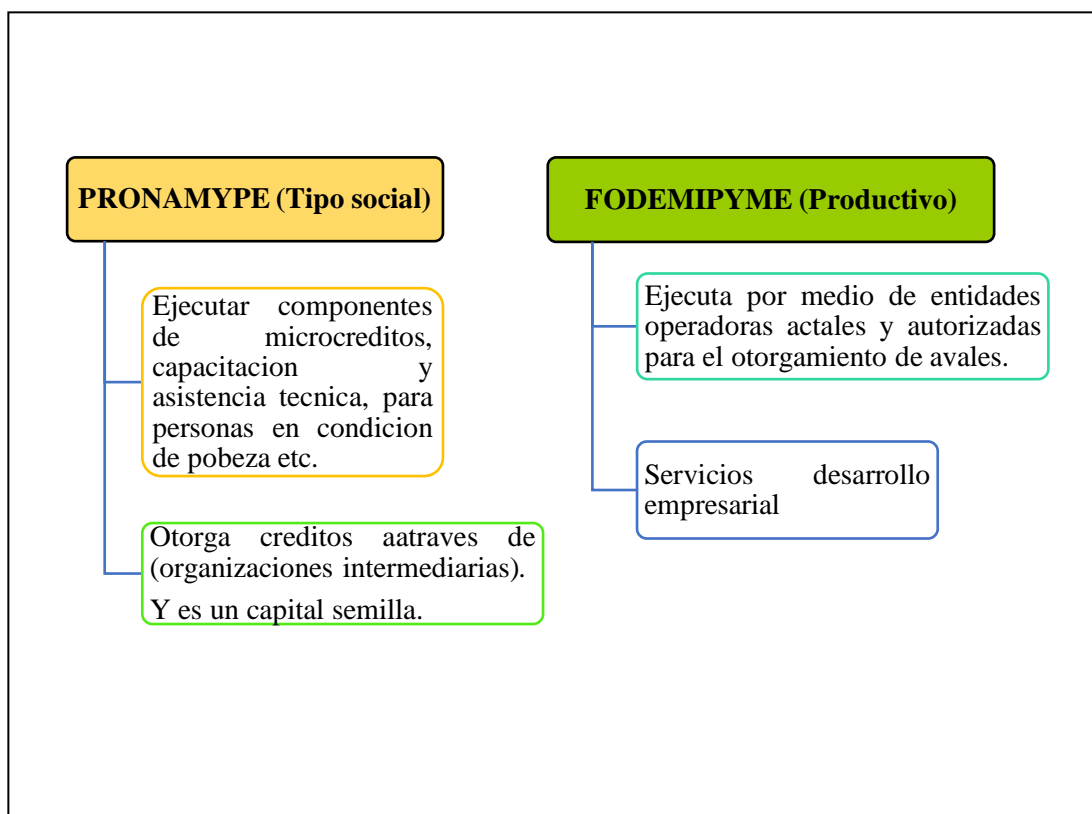
Urge reactivar la economía, y dentro de ella, el rol de las pymes es fundamental en momentos donde están pasando una situación difícil por la crisis, este acuerdo que logramos concertar entre Banca para el Desarrollo y Mucap nos permite tenderles la mano para que puedan solventar la situación difícil que han venido pasando en los últimos meses y puedan salir adelante. Este es uno de los esfuerzos en los que estamos trabajando para generar oportunidades (...) (párr. 6).

Es importante que los empresarios al frente de las pymes conozcan los beneficios que se ofrecen en el mercado financiero como una estrategia de reforzamiento de las operaciones.

### ***Tipos de créditos***

Es necesario mencionar que la participación de los directivos de crédito en el proceso de otorgamiento de préstamo es sumamente importante, pues las decisiones tomadas pueden afectar, tanto a las empresas, como al banco, sin darle valor al conjunto de técnicas que estas entidades utilicen. Algunas alternativas financieras para las pymes son las de financiamiento social (PRONAMPE, FIDEIMAS, INAMU) y financiamiento productivo (FODEMIPYME, PROPYME, sistema de banca para el desarrollo). Así lo explica la siguiente figura:

**Figura 1. Tipos de financiamiento utilizado**



**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2013

Como se muestra en la figura anterior, dentro de las financieras de tipo social, se pueden mencionar las de tipo cooperativas, organizaciones, fundaciones, centros agrícolas cantonales y muchas otras entidades de crédito. De la misma forma, se encuentran las de tipo productivo, las cuales se rigen por medio de vales.

En ese mismo sentido, existen beneficiarios del Sistema de Banca para el Desarrollo, establecidos por sectores, tamaño y prioridades.

### **Capacidad del deudor, otorgamientos y créditos**

En la actualidad, las pymes en Costa Rica representan un porcentaje significativo de las empresas que contribuyen con una parte importante del Producto Interno Bruto y del empleo. Este sector ha sido el que mejor ha confrontado el impacto de la crisis mundial en un contexto complicado. No es fácil para los pequeños negocios acceder a líneas de crédito y, aún peor, a un crédito específico, pues hay muchos factores que afectan.

Es así como García, Ollagüe y Capa (2018) argumentan que las pymes:

Habitualmente, tienen más dificultades de acceso al crédito bancario que las empresas de mayor dimensión, siendo ésta, además, su principal fuente de financiación. Adicionalmente, los costos financieros soportados son proporcionalmente más elevados. Estos problemas se han agravado con la crisis en la que está inmersa la economía costarricense y mundial desde mucho tiempo atrás y en la actual pandemia (párr. 8).

De manera indudable, la actual crisis financiera ha afectado el crédito, lo contraen y restringen, siendo notable este comportamiento en las pequeñas empresas y, tal como se observa, ya dio lecciones importantes al mundo. Los indicadores de las entidades financieras muestran una disminución del financiamiento, ya que las perspectivas corporativas sobre la demanda declinan, obligando a recalcular niveles de endeudamiento. Este debilitamiento afecta la actividad económica y endurece las circunstancias crediticias por parte de los entes financieros.

### **Requisitos otorgamiento créditos pymes**

El crédito en las pymes es un beneficio que a muchas empresas les permite adquirir equipo, insumos, pago de mano de obra, lo cual les permite ser más rentables y crecer en el entorno. No obstante, hay que recordar que “SIC” no autoriza, ni rechaza créditos. La superintendencia de industria con información importante construye una base crediticia y otras herramientas que apoyan el financiamiento. Quien decide si otorga el crédito o no bajo sus términos propios es la entidad financiera.

Por lo tanto, se argumenta que unos de los requisitos principales de las pymes para el otorgamiento de los créditos son los siguientes:

**Plan de negocio:** se deben detallar todas las características de su actividad y las previsiones de futuro. Las personas físicas que solicitan financiación privada para emprendedores suelen recurrir a la realización de un plan de negocio a través del famoso modelo Canvas.

**Finalidad del crédito para pymes:** es necesario la justificación veraz de cómo se va a utilizar la financiación solicitada, ya que, si no se especifica claramente la finalidad de la financiación, puede que se reincida en el riesgo de que el crédito no sea concedido.

**Experiencia:** la experiencia del gestor de la empresa o del proyecto.

**Contar con fondos propios positivos:** es útil contar con fondos propios (partida correspondiente al pasivo de la empresa), los cuales se constituyen a través de las aportaciones de socios (capital social) y a los propios beneficios o pérdidas generados durante cada ejercicio, etc. (MytripeA, 2016, párr. 13).

Entre tanto, es necesario reafirmar que cumplir con los requisitos de crédito significa tener la posibilidad de beneficiarse económicamente, como estrategia para solventar gastos, pagar nómina o ampliar la empresa etc. Para ello, es necesario que se tenga una buena reputación con el fin de poder tener acceso a recursos financieros que permitan respaldar las actividades productivas cada vez que sea necesario.

### **Pautas de crédito**

En la autorización de crédito, es ineludible referir metodologías adecuadas que permitan elegir usuarios a quienes se les pueda conceder el crédito. Gitman y Zutter (2016) aducen que los estándares de crédito son los “requisitos mínimos de la empresa para otorgar crédito a un cliente” (p. 623). Uno de los métodos más acreditadas son las cinco C de crédito. De acuerdo con Gitman y Zutter (2016), consiste en “cinco dimensiones clave que usan los analistas de crédito para tener un marco de referencia que les permita efectuar un análisis detallado del crédito” (p. 623). Según Gitman y Zutter (2016), éstas son:

- a. Características del solicitante: el historial del solicitante sobre su cumplimiento de obligaciones pasadas.
- b. Capacidad: la capacidad que tiene el solicitante de pagar el crédito que requiere, juzgada en términos del análisis del estado financiero centrado en los flujos de efectivo disponibles para pagar las obligaciones de su deuda.
- c. Capital: la deuda del solicitante en relación con las acciones.
- d. Colateral: la cantidad de activos que el solicitante tiene disponibles para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, más posibilidades hay de que la empresa recupere los fondos si el solicitante incumple.
- e. Condiciones: condiciones generales y específicas de la industria en el momento de la transacción, así como cualquier condición singular que rodee una transacción específica (p. 623).

### **Garantías**

Es importante entender que una garantía suele ser un instrumento que puede ser utilizado para reclamar un bien o cuando específicamente un producto tiene problemas y se tiene la necesidad de ser remplazado. Según la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional Ley N° 1644 (1953) actualizada y reformada en 2002, en el artículo N°66, establece que “los créditos que concedan los bancos comerciales deberán ser asegurados con garantías que a juicio suyo sean satisfactorias” (p. 25).

Seguidamente, las garantías suelen ser una de las herramientas más importantes en las entidades financieras que admite reducir el riesgo en una maniobra crediticia, siendo ésta un

respaldo ante la posibilidad de que el deudor no cumpla con el pago del crédito servido. De tal forma, el Banco Nacional de Costa Rica (s.f.) argumenta que preexisten garantías, las cuales se describen a continuación:

- a. Hipoteca: gravamen vinculado a una propiedad, sirve para garantizar el pago de un crédito y por el cual quedan sujetos, como garantía, los bienes inmuebles de un deudor o de un tercero. Existen varios tipos de hipotecas:
  - Cédulas hipotecarias: títulos valores emitidos con garantía hipotecaria sobre un bien inmueble que es propiedad del emisor.
  - Hipoteca abierta: es un gravamen (anotación) que se impone sobre una propiedad inscrita en el Registro de la Propiedad y a favor del Banco. Como efecto de dicho gravamen, el deudor puede solicitar, tramitar y, eventualmente, formalizar distintos productos crediticios con respaldo de dicha garantía, sin necesidad de incurrir en nuevos gastos de registro, timbres u honorarios notariales. En caso de incumplimiento, el Banco puede solicitar el remate o venta judicial de la propiedad para recuperar las sumas que se le adeuden.
- b. Letra de cambio: es un título de crédito representativo de dinero. En ella, se consigna una cantidad determinada o determinable de dinero que debe pagarse a su tenedor o beneficiario. En la emisión y circulación de una letra de cambio, intervienen tres personas; librador o girador, librado y el avalista. Pagaré: es un título de crédito que contiene una promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero a su portador legitimado, vinculando solidariamente a todos los firmantes, tanto deudor, como fiador.
- c. Prenda: tiene como función asegurar al Banco el cumplimiento y satisfacción del crédito, mediante gravamen que se impone sobre un bien inmueble (vehículo, maquinaria, embarcación, ganado, etc.). Cuando la operación no es cancelada de la forma pactada, el Banco puede pedir en la vía judicial que el bien dado en garantía sea vendido en subasta pública, etc. (pp. 6-7).

## **B. Riesgo**

Gitman y Zutter (2016) argumentan que es posible definir riesgo como “variabilidad de los rendimientos asociados con un activo determinado” (p. 316). Con base en la definición anterior, es posible determinar que el riesgo es la probabilidad de que ocurra un evento, de manera que tenga repercusiones negativas en el aspecto financiero de la organización. Por su parte, Calle (2020) clasifica los riesgos de la siguiente manera:

- a. Riesgo de mercado: se origina en gran parte por las incertidumbres económicas, lo cual puede impactar en el rendimiento de las empresas y no de una sola en particular. La variación en los precios de los activos, de los pasivos y de los derivados forman parte de esas fuentes de riesgo.
- b. Riesgo de crédito o riesgo crediticio: este riesgo se refiere a la posibilidad de que un acreedor no reciba el pago de un préstamo o de que lo reciba con atraso.

- c. Riesgo de liquidez: consiste justamente en eso, es decir, en la posibilidad de que una empresa no consiga cumplir con sus compromisos. Una de las causas posibles es la mala gestión del flujo de caja.
- d. Riesgo operacional: estos riesgos suceden por la falta de controles internos dentro de la empresa, fallas tecnológicas, mala administración, errores humanos o falta de capacitación de los empleados. (párr.20).

Por tanto, estos riesgos logran evitarse si se reflexiona en el sentido de que un riesgo determinado puede liberar otros más.

### **Intermediación financiera de las pymes**

La intermediación financiera viene siendo una labor que deben realizar las entidades autorizadas legalmente para proceder como enlace entre el acreditante de un financiamiento y el acreditado, recaudando un porcentaje por el enlace. Al respecto, Tenjo y García (s.f.) afirman que:

El desarrollo financiero está altamente ligado al crecimiento económico debido a que agiliza el proceso de acumulación de capital y de innovación tecnológica. Su trabajo evalúa el papel del sector financiero en varios países y muestra que su desarrollo está altamente correlacionado con las tasas futuras de crecimiento económico, acumulación de capital físico y mejoras en la productividad (p.183).

El rol del sector financiero se basa en proveer transacciones, evaluar la perspectiva de las compañías, transformar el riesgo, buscar alternativas más eficientes y facilitar el financiamiento de la inversión productiva. Estos servicios financieros se miden mediante cuatro indicadores que suministran información sobre el desarrollo financiero.

Seguidamente, es importante mencionar la importancia que tiene el crédito en la empresa, tanto para su crecimiento, como para inversiones de capital, dado que la utilización del crédito comercial contrarresta los efectos de la política monetaria restrictiva y genera una reducción la oferta crédito. Por esta razón, Grau y Reig (2014) manifiestan que:

Las empresas con mayor acceso a los mercados de capitales y con mayor liquidez incrementan, en estas situaciones de dificultad, el crédito que conceden a los clientes más restringidos financieramente, tanto en volumen, como en aplazamiento del pago de las futuras. Sumado a esto, se argumenta que el crédito comercial también es un mecanismo que facilita la fluidez de los intercambios comerciales y el desarrollo económico, al reducir los costes de transacción y los costes asociados al pago al contado (p.195).

En relación con lo anterior, es evidente que, en momentos económicos difíciles, el otorgamiento del crédito puede amplificar la crisis, lo cual afecta negativamente la eficiencia y la competitividad de las organizaciones.

### **Capital económico**

Las pymes constituyen la fuerza más dinámica como agente de crecimiento de las economías locales y el desarrollo de un país. Sin embargo, el inicio o apertura de una pyme suele ser difícil, ya que las pymes se desarrollan y crecen con capital propio o por medio de pequeños créditos que solicitan a entidades financieras.

Si la empresa no puede generar los fondos suficientes para operar normalmente, se financiará con un elevado apalancamiento, lo que desplaza el control financiero fuera de la misma y si la realidad ambiental opera en contra de ella, todos tratarán de salvar sus fondos y presionarán sin importar su supervivencia (Gillieri, 2017, p. 712).

En un mundo económico inestable, con altas tasas de interés y una pandemia como la que atraviesa la realidad mundial, se afecta el financiamiento para las pymes actuales, así como el emerger de nuevos negocios, pues el capital económico no está para invertir. Es necesario mencionar que el capital económico para iniciar un proyecto o el que sirve para seguir operando proviene muchas veces de ahorros, ganancias de operación o ya sea de préstamos, dado que los empresarios se niegan arriesgarlo.

### **Recursos propios**

Estos recursos suelen ser aquel financiamiento a través del crecimiento orgánico, es decir, a los fondos que las pymes van generando gracias al crecimiento de la producción y de las ventas, por ende, de las reservas que las pymes poseen. Por su parte, Valls (2015) argumenta que “las provisiones son fondos que crean las empresas con una parte del resultado del ejercicio para hacer frente a pérdidas que eventualmente se puedan producir” (párr.7). Las pymes suelen acudir, en su mayoría, a la autofinanciación por medio de contribuciones de los socios para financiar los proyectos, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

De la misma forma, Montero (2017) afirma que, dentro de las ventajas del financiamiento propio, se encuentran las siguientes:

- La autonomía: no requiere de opiniones externas a la empresa que puedan interferir en el proceso de toma de decisiones.
- Autofinanciación: exige menos trámites legales, por lo que suele ser más inmediata y con un costo menor.

- Se tiene independencia y solvencia financiera: genera valor contable de las acciones que puede motivar a nuevos accionistas a invertir en las acciones de la empresa (párr.6).

Es importante valorar cuál tipo de financiación es más importante: la interna o la externa, como estrategia para cuidar la operacionalización de las pymes, las cuales se deben proteger.

### **Solvencia económica**

La solvencia económica de las pymes se basa principalmente en la capacidad que tiene una persona jurídica para hacerse cargo de las obligaciones adquiridas, es decir, la solvencia es el apoyo con el que cuenta una empresa para atender las necesidades, por ejemplo, pagos de nómina y adquisición de insumos. Según la Real Academia Española (2020), se define como “capacidad de una entidad de crédito para hacer frente a sus obligaciones económicas” (párr.1).

Según lo citado, una empresa posee solvencia cuando se encuentra en la capacidad de liquidar los pasivos adquiridos al vencimiento de estos. De la misma forma, es necesario afirmar que dicha solvencia económica está precedida por dos factores fundamentales:

- Solvencia técnica: en este punto, las pymes tienen la capacidad de generar, con su propia actividad, la autofinanciación apta para poder hacer frente a sus obligaciones.
- Solvencia efectiva: la empresa no es capaz de hacer frente a sus obligaciones adquiridas por la actividad, lo que obliga a la organización a vender activos o conseguir financiación adicional para salir a flote (Moreno, 2018, párr. 5).

Por tanto, en ocasiones, se puede obtener solvencia efectiva, pero no técnica, es decir, será solvente a corto plazo, mientras que, a largo plazo no, por lo tanto, generalmente, la solvencia efectiva solo es segura cuando se es puntual con las obligaciones. Además de esto, es necesario tener presente que, si se tiene una mayor o adecuada liquidez financiera, es más rápido y fácil el disponer de un préstamo, dado que las entidades financieras suelen pensar que, a mayor solvencia económica, más elevado suele ser el préstamo que los administradores pueden adquirir.

De esta manera, Moreno (2018) también menciona la forma de acreditar la solvencia de una empresa a través de aspectos como “el volumen de negocios (las ventas), el patrimonio neto de la sociedad y el informe del pago de impuestos” (párr. 41). Es una de las formas como se puede detectar la solvencia de una empresa a grandes rasgos.

De la misma forma, es necesario apoyar la información argumentando que, si una empresa posee solvencia económica, también cuenta con la capacidad de emplear personas y, con ello,

seguir creciendo. Asimismo, es evidente que toda oportunidad de crecimiento que logra una pequeña o mediana empresa es el fruto del crecimiento económico sostenido, la formación de recursos humanos, una creciente productividad y un uso racional de los recursos.

La estabilidad consiste en mantener reducidos desequilibrios internos –déficit fiscal e inflación– y externos –balanza de pagos– que hagan posible el crecimiento sin comprometer el futuro de las nuevas generaciones. Esto se logra con solvencia, es decir, con una sociedad capaz de cubrir adecuadamente sus gastos y realizar las inversiones físicas y sociales requeridas para no poner en riesgo la estabilidad (Estado de la Nación, s.f., p.141).

En definitiva, se puede decir que la solvencia económica y financiera es el punto importante que sostiene toda la estructura de las empresas en las áreas productiva, administrativa y comercial, y la que asegura los recursos para cubrir todas las operaciones. Según Anónimo (s.f.), para convertirse en una empresa solvente, esta debe cumplir dos condiciones: “tener recursos suficientes para pagar lo que debe en cada momento y estar capacitada para mantener esa situación en el tiempo” (párr.6).

El fin primordial es generar solvencia a corto plazo y que, a su vez, sea de apoyo para la estabilidad empresarial a largo plazo. Sin embargo, se debe tener presente que, para resguardar los pagos contiguos, es útil una gestión financiera adecuada y una cantidad de ventas sólidas y rentables. Asimismo, es necesario que las pymes se protegen de los riesgos operativos, internos anteriormente mencionados, dentro de los cuales se destacan los de mercado, económicos y comerciales.

Desde tiempos inmemorables, el crédito es un factor determinante para lograr una financiación estable, pues la falta de liquidez ha sido un elemento difícil para las pymes, por lo tanto, cualquier organización debe cuidar la valoración del mercado por medio de:

- El compromiso de presentar siempre una información cierta y transparente.
- Un balance contable lo más equilibrado posible y auditado por una compañía externa.
- La experiencia, imagen y reputación en el mercado.
- Planes de futuro que sean realistas y estén bien diseñados.
- Una financiación diversificada y bien seleccionada (Anónimo, s. f., párr. 44).

La calidad y nitidez de la información no se debe perder nunca, dado que, en una dificultad económica, una pyme puede ocultar información por temor a recibir un peor *rating*, pero eso puede ser aún más negativo. Lo importante es seguir operando y haciendo frente a la crisis sin aparentar lo que no se tiene.

## Importancia de la empleabilidad

Primeramente, para determinar la importancia de la empleabilidad, es útil hablar de su enfoque, el cual es, básicamente, la capacidad que tienen las personas para y adaptarse al mercado laboral. Por su parte, Formichella y London (2013), citados por Campos (2002), definen empleabilidad como “la probabilidad de obtener una vacante en un mercado de trabajo específico a partir de los atributos con los cuales está dotado el buscador, que son los que le permiten superar los obstáculos que le impone el mercado” (p.80).

En forma adicional, también se centra en la habilidad de las personas para llevar a cabo una labor y adaptarse a las funciones en un mercado laboral determinado. Además, es importante acatar que, en la actualidad, muchas personas se especializan en varias áreas, debido a la dificultad de emplearse, como estrategia para abarcar el mercado laboral.

La empleabilidad abarca todas las peculiaridades personales de tipo (reactivas y proactivas), las cuales se originan en el ámbito laboral y suelen ser las que están dispuestas hacer el cambio y, por ende, tienden a crecer y materializar cada una de las oportunidades que se les pueda presentar. Por lo tanto, en relación con la “empleabilidad como disposición”, Anónimo (2013) cita a Fugate y Kinicki (2008), quienes distinguen cinco extensiones:

- Resiliencia laboral y de carrera (work and career resilience): en qué medida una persona ve con optimismo sus oportunidades profesionales, siente que tiene el control de su carrera, y que realiza contribuciones valiosas en su trabajo.
- Apertura a cambios en el trabajo (openness to changes at work): la receptividad de una persona a los cambios y la percepción de que los cambios son, en general, positivos.
- Proactividad laboral y de carrera (work and career proactivity): la preocupación de un individuo por mantenerse al tanto de los cambios que suceden en el entorno que pueden afectar a su trabajo y a sus oportunidades profesionales, dentro o fuera de la organización para la que trabaja.
- Motivación de carrera (career motivation): que lleva a una persona a diseñar planes y estrategias de desarrollo y aprendizaje para alcanzar sus objetivos de carrera profesional.
- Identidad laboral (work videntito): en qué medida una persona se define a sí misma en términos de un trabajo, una profesión o un sector de actividad económica (p.11).

Por tanto, el autor argumenta que la empleabilidad de las personas dependerá de las decisiones individuales y, por ende, está estrechamente asociada a factores económicos, culturales o propios de las condiciones del mercado laboral.

Por consiguiente, en el contexto de las pymes, es necesario establecer puestos de trabajo que mejoren la ejecución de las labores y que estén acordes con conocimientos de los individuos y donde permita explotar su potencial.

### **Mejoramiento de las operaciones**

El mejoramiento de los procesos puede estar ligado a la forma que utilizan las pymes para gestionar las labores, ya sea por medio de una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido a la organización y, con ello, lograr un resultado, satisfaga los requerimientos del cliente. Por lo tanto, para empezar el mejoramiento continuo en una organización, es razonable que se tenga conocimiento de que el proceso puede tornarse largo, siendo necesario estudiar estrategias que ayuden a tener éxito:

- Capacitar a los colaboradores en técnicas de control estadístico de procesos y otras herramientas que permitan mejorar la calidad y el desempeño.
- Lograr que los métodos del control estadístico se conviertan en un aspecto normal de las operaciones diarias.
- Integrar equipos de trabajo y propiciar la participación de los empleados.
- Utilizar herramientas para la resolución de problemas dentro de los equipos de trabajo.
- Crear, en cada operario, el sentimiento de que el proceso que realiza le pertenece (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, párr.3).

Parte del mejoramiento de los procesos en una organización debe empezar por la capacitación al personal, es decir, a través de los años, se ha implementado este método para auxiliar a los miembros a desempeñar su trabajo de forma eficiente y eficaz, con el propósito de prolongar los beneficios, tanto organizacionales, como personales.

En la mayoría de las pymes, los problemas operativos provienen de la gerencia, ya que ésta decide cómo invertir el dinero y controlar los rendimientos operativos de la compañía. Por tanto, para que la gestión de las pequeñas y medianas empresas sea exitosa, es necesario desarrollar estrategias enfocadas en mejorar los problemas operacionales que se presentan en las empresas:

- Para mejorar las operaciones, los colaboradores de todos los niveles deben entender las prioridades de la organización y ser capaces de aplicarlos en su trabajo diario.
- Las pymes deben centrarse en el desarrollo de sus procesos y asumen que los resultados económicos vendrán después.
- Centrarse en el valor del cliente y el aprendizaje organizacional. Promocionar al personal capaz de enseñar a otros y desarrollar sus habilidades.
- Ver los problemas como una oportunidad de mejora continua para trabajar en forma inteligente (Gómez, 2011, párr.2).

Éstas simplemente son opciones que permitirán que las organizaciones pequeñas sigan un ritmo adecuado. Los procesos de mejora continua en las pymes suele ser no solo un reto, sino su compromiso con sus colaboradores y los individuos a las que se les ofrecen los servicios.

### Capacidad de las pymes

Muchos de los negocios, actualmente, no tienen la capacidad para hacer mejoras a la organización debido a las restricciones de crédito, al poco acceso a la tecnología adecuada, a las limitaciones técnicas y competitivas que imponen las escalas de producción, a la deficiente infraestructura física, etc. De acuerdo con su necesidad, es importante reconocer que la capacidad de innovar es directamente proporcional al tamaño de ésta, es decir, su importancia recae sobre el tamaño empresarial como elemento de crecimiento. De la misma forma, es necesario el fomento de la capacidad emprendedora y el mejoramiento del clima de negocios. Seguidamente, se muestra una tabla con índice de rezago con respecto al mejoramiento del clima del negocio.

**Tabla 4. Indicadores de los índices internacionales con rezagos muy evidentes para Costa Rica en aspectos del clima de negocios**

Índice	Indicador	Posición País	Total de Países del Ranking
Doing Business 2019	1. Apertura de un negocio	142	190
	2. Resoluciones de insolvencia / Cierre de empresas	134	
	3. Permisos de construcción	74	
Global Competitiveness Report 2018	4. Carga de regulación gubernamental	124	140
	5. Gobernanza de los Accionistas	112	
	6. Tiempo en la apertura de un negocio	105	
	7. Marco regulatorio de insolvencia	110	
	8. Costo en la apertura de un negocio	77	
Global Innovation Index 2018	9. Facilidad para resolver insolvencia	108	126
	10. Facilidad para abrir un negocio	97	

**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020

Los índices internacionales muestran tres grandes temas de las pymes: los trámites y costos en referencia a la apertura de los negocios; los procedimientos y tiempos en la resolución de insolvencia o cierre de empresas, y los procedimientos y trámites para los permisos de construcción. Por tanto, estos indicadores afirman que “en Costa Rica, toma 23 días iniciar un

negocio, aproximadamente 2,7 veces más que en el promedio de los países de la OCDE, cuesta aproximadamente 2,2 veces más e involucra 10 trámites” (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020, p.12). Es decir, el iniciar un negocio a nivel nacional es sumamente complicado como lo es a nivel mundial.

### **Logística**

La logística son todas las operaciones realizadas para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas. “La logística puede ser considerada la gestión estratégica de la adquisición, traslado y almacenaje de materiales, y productos acabados, sus informaciones relacionadas, mediante el canal de distribución, maximizando el lucro presente y futuro” (Pinheiro, Breval, Rodríguez y Neimar, 2017, p.12, citados por Bowersox, Closs, Cooper y Bowersox, 2013).

La logística tiene sus beneficios, entre ellos, contar con disponibilidad para satisfacer los requerimientos internos de la organización y los procesos de entrega a los canales de comercialización, como estrategia para facilitar los pedidos y, además de esto, generar un ahorro importante para la organización. Existen varios tipos de logística, que, para efectos de esta investigación, es útil ilustrar lo siguiente a partir de la tabla 5:

**Tabla 5. Tipos de logística**

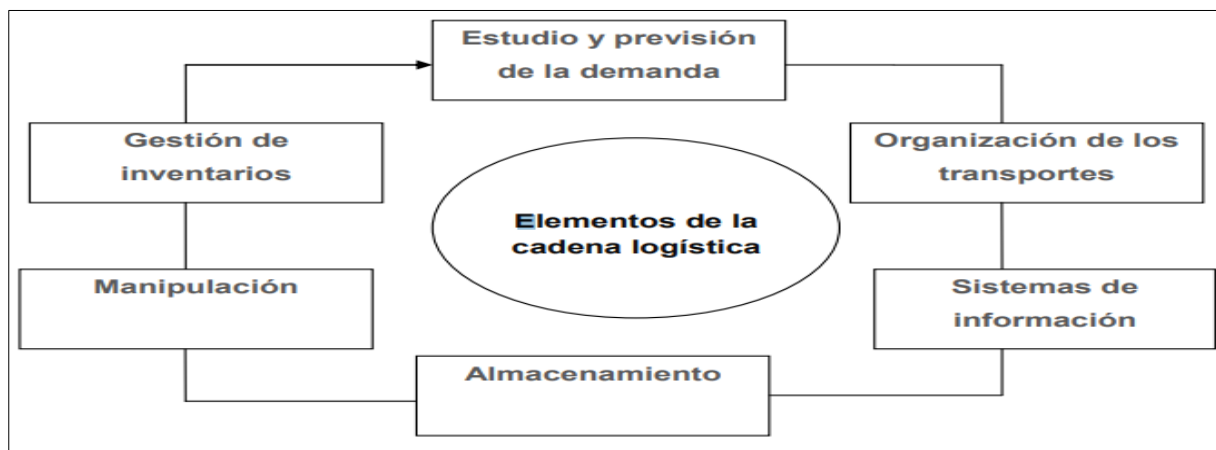
<b>Logística de aprovisionamiento</b>	<b>de</b>	<b>Logística de distribución</b>	<b>de</b>	<b>Logística de producción</b>
Asegurar las entregas que se desean con las cantidades exactas y en las mejores condiciones.		Asegurar todas las entregas que desea el cliente o consumidor.		Asegurar las entregas a los destinos con (cantidades e información deseada, optimizando costos dentro del proceso).

**Fuente:** Calcedo, Sotomayor y Madeleine, 2018

En resumen, la logística está enfocada en la planificar el flujo de materiales de la manera más eficaz entre los proveedores, incluyendo la creación y puesta en práctica de los sistemas de control y mejora. Sin embargo, actualmente, dicho proceso requiere esfuerzo, tanto económico, como de mano de obra, que, en la actualidad, a las pymes les tan siendo casi imposible costear.

Los elementos de la cadena logística son complejos y, para que el proceso se realice correctamente, se necesitan planificación y economía.

**Figura 2. Elementos de la cadena de logística**



**Fuente:** Logística y aspectos técnicos del comercio, 2012

Con la gestión de inventarios, se controla la entrada y salida de insumos o productos para conservar el registro en los flujos de producción o venta. Por tanto, el gestionar la logística y sus elementos de forma eficiente y eficaz es necesario llevar a la práctica métodos y sistemas completos que permitan alcanzar todos los objetivos operativos y comerciales de las pymes relacionados con la cadena de suministro.

### ***Calidad de los servicios que ofrecen las pymes***

Aunque las pymes están atravesando un momento difícil debido a la pandemia, éstas se mantienen tratando de prestar los servicios y se niegan a desaparecer. Los pequeños negocios tienen sus ventajas en el mercado, en referencia a las compañías más grandes, en donde se les permite gestionar la calidad de sus productos o servicios ofrecidos de manera eficaz. Además, es necesario tener en consideración que los empresarios al frente de una pyme deben enfocar sus ventajas, potenciarlas y no invalidar a medida que éstas van crecimiento, ya que se corre el riesgo de afectar la calidad del servicio ofrecido en el proceso. Aunado a esto, existen algunos aspectos que ponen en ventaja a las pymes:

- Las decisiones se toman cerca del mercado. En una pyme, los directivos están en contacto permanente con el personal de primera línea, y ellos pueden obtener valiosa información de los clientes. Esto les permite tomar decisiones orientadas al mercado.
- Las decisiones se toman rápidamente. Las decisiones se deben tomar con diligencia.
- Existe un mejor conocimiento de los deseos de los clientes. La comunicación es más directa entre la primera línea y la dirección, y se conoce hacia adentro todo lo que pasa con los clientes.
- Resulta más fácil realizar las tareas de control de calidad, técnica y funcional (la manera en la que se presta el servicio). La misma cercanía de la que se habló antes lo hace posible. Si tienes una pyme, apóyate en estos beneficios

que tu estructura actual te ofrece, y si en tu camino de crecimiento comienzas a parecerle a una gran empresa, procura no anular estas ventajas. Más bien, en el crecimiento, deberías poder favorecer las siguientes:

- Conseguir economías de escala en las funciones que pasan inadvertidas por el cliente (como por ejemplo la administración).
- Contar con mayores recursos tecnológicos, financieros y personal para obtener una mejor calidad técnica del producto (servicio).
- Aprovechar la mayor facilidad para atraer personal calificado a la empresa.

Si se desea persistir en el mercado, en tiempos de crisis, se debe cuidar el recurso y el servicio ofrecido con el propósito de mantenerse, pero se debe tener presente que la calidad del producto o servicio influye, cada día, en la adquisición del cliente. Reforzando lo anterior, Saavedra, Camarera y Tapia (2017), citados por Borawski (2006), mencionan que:

Las empresas hoy más que nunca deben preocuparse por la calidad porque se sabe que a medida que la competencia se hace más aguda, la empresa para aumentar la capacidad de ganar y mantener un mercado deberá elaborar un producto de calidad que justifique la aceptación del consumidor (párr.6).

Por otro lado, la relación existente entre la calidad y la competitividad de las pymes en Costa Rica es un aspecto fundamental, dado que el mercado se vuelve cada vez más exigente, por lo cual resulta indispensable el mejoramiento continuo de estos negocios. Además, si se consideran los aspectos anteriormente mencionados, las pequeñas y medianas empresas tendrán múltiples beneficios que generarán, a largo plazo, valor agregado a ésta.

### ***Beneficios y procesos de las pymes***

Los beneficios son todas aquellas situaciones favorables que las pequeñas y medianas empresas experimentan en sus operaciones o en la prestación de servicios. Por ejemplo, el Registro Pyme permite acceder a los siguientes beneficios derivados de la Ley 8262 “Ley de Fortalecimiento a las Pymes”:

- Recursos de financiamiento por medio del FODEMIPYME y el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).
- Servicios de desarrollo empresarial y asistencia técnica por medio del INA y otras instituciones que conforman la Red de Apoyo Pyme.
- Recursos del fondo PROPYME para innovación y transferencia tecnológica.
- Beneficios al Programa de Compras Públicas Pyme, según lo establece la legislación aplicable en materia de Contratación Administrativa y a otros programas de acompañamiento a las pymes.
- Posibilidad de que las micro y pequeñas empresas puedan obtener la exoneración en el pago del impuesto a las personas jurídicas si además están inscritas ante la Dirección General de Tributación.

- Exoneración del pago del IVA de los arrendamientos de las micro y pequeñas empresas inscritas en ante el MEIC, cuyo alquiler no supere el 1,5 del salario base mensual (Ministerio de Economía Industria y Comercio, 2020, párr. 8)

Como se explicó con anterioridad, las pymes suelen tener muchos beneficios según lo establece nuestra legislación, no obstante, en tiempos de pandemia, el país, en su totalidad, es vulnerable ante la crisis, lo cual significa que los beneficios financieros están un poco más limitados, pero aún son considerados para mitigar el impacto de la pandemia en las pequeñas y medianas empresas (pymes). Sin embargo, las empresas que necesiten o quieran optar por un crédito pyme deberán cumplir y someterse a una serie de requisitos, entre ellos:

- Buen conocimiento de la actividad.
- Información de ingresos y gastos del negocio.
- Descripción de la empresa y para qué necesita el financiamiento.
- Permisos y contratos para el buen funcionamiento de la empresa (cuando se requieran).
- Garantía a satisfacción del banco: hipoteca, pagaré, prenda, fiadores, inversiones, fondo de garantía del Sistema de Banca para el Desarrollo (Banco Nacional de Costa Rica, 2020).

Conjuntamente, si su negocio cuenta con personería jurídica además deberá aportar:

- Personería jurídica vigente.
- Copia de la cédula de identidad del representante legal de la empresa.
- Copia del acta de constitución de la personería jurídica.
- Certificación de composición accionaria y autorización de la Asamblea de Socios para contraer deudas.
- Información financiera (Banco Nacional de Costa Rica, 2020).

Cumplir con estos requisitos puede ser algo complicado para los empresarios, a pesar de que los negocios constituyen un constante reto para quienes desean participar activamente en el mercado. Cabe reconocer que, en tiempos de crisis, los empresarios al frente de los negocios han mostrado, en forma palpable, el espíritu de lucha y no se han dejado vencer a pesar de las circunstancias adversas.

### **CAPÍTULO III. METODOLÓGICO**

En el presente apartado, se establecen el enfoque y el diseño de investigación por utilizar. Además, se puntualizan las fuentes de información, tanto primarias, como secundarias. Igualmente, se presentan las variables conceptuales, operacionales e instrumentales del estudio, cada una con sus respectivas definiciones. También, se incluyen los instrumentos para recolectar la información y el proceso por ampliar.

#### **Enfoque de la investigación**

Entre el enfoque de investigación, se establecen dos tipos, los cuales se muestran seguidamente:

El enfoque mixto abarca dos enfoques: cualitativo y cuantitativo. En lo relacionado con el aspecto cuantitativo, en dicho instrumento, se aplica la recolección y el análisis estadístico de los datos para contestar a las preguntas de investigación y acertar en la medición numérica y en el conteo. Por su parte, Barrantes (2010) afirma que “la investigación cuantitativa orienta una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva y conducente a los resultados” (p. 70). Además, este enfoque presenta una serie de características necesarias de mencionar:

- a. Se establece un problema de estudio delimitado y concreto sobre temas específicos.
- b. Se construye el marco teórico, del cual surgen las hipótesis, y las mismas son sometidas a prueba mediante diseños de investigación apropiados. Si los resultados son congruentes con la misma, se aporta evidencia para la misma. En el caso de ser refutadas, se buscan mejores explicaciones y se plantean nuevas hipótesis.
- c. Las hipótesis se establecen antes de recolectar y analizar los datos.
- d. Recolección de datos fundamentada en la medición.
- e. Los datos son el resultado de mediciones, representados mediante números y analizados por medio de métodos estadísticos.
- f. La investigación debe ser objetiva.
- g. Poseen un patrón predecible y estructurado.
- h. En la investigación cuantitativa, se intentan generalizar los resultados.
- i. La meta principal consiste en la formulación y demostración de teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 5-6).

En relación con lo cualitativo, no es necesario utilizar la recolección de datos por medio de la medición numérica para afinar las preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Se toma el enfoque cuantitativo porque se realizará un proceso inductivo. Entre las principales características de este enfoque, es posible mencionar las siguientes:

- a. No posee un proceso definido y las preguntas de investigación no se conceptualizan por completo.
- b. Se basa en un proceso inductivo, en el cual se explora y se describe para, posteriormente, generar perspectivas teóricas.
- c. No se prueban hipótesis, se generan durante el proceso y son perfeccionadas conforme se recaban los datos.
- d. Las técnicas utilizadas para recolectar datos son la observación estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, entre otros.
- e. Proceso de indagación flexible.
- f. No pretenden generalizar, de manera probabilística, los resultados (Hernández, et al., 2014, pp. 8-9).

Por tanto, se ha determinado que el método mixto es el ideal en esta investigación, por lo cual Creswell y Plano (2011), quienes citan a Johnson, et al., (2007), afirman que:

El método mixto es un tipo de investigación en el cual el investigador combina elementos cuantitativos y cualitativos, puntos de vista, recolección de datos, análisis y técnicas de inferencia y con el propósito de amplitud y profundidad de entendimiento y corroboración (p. 4).

Realmente, este tipo de investigación le permite al investigador indagar, con mayor profundidad, el problema de investigación, permitiendo recuperar información más variada y oportuna. De la misma forma, considerando el estudio de los datos recopilados por la bibliografía consultada en capítulos anteriores, se respaldarán y se fortalecerán los criterios analizados por los expertos encuestados, con el fin de brindar las recomendaciones necesarias para optimizar los procesos de operación de las pymes a nivel nacional.

### **Diseño de la investigación**

De acuerdo con Hernández, et al., (2014), el diseño de investigación es “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responde al planteamiento” (p.128).

Considerando lo anterior, Hernández, et al., (2014) indican que el diseño no experimental es “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152). La presente investigación se ajusta al enfoque cuantitativo no experimental-transversal, pues el fenómeno asimilado no puede modificarse y debe observarse únicamente en el contexto natural donde se desarrolla. Además, es transversal, ya que analiza la información en un periodo determinado.

De igual manera, Hernández, et al. (2014) establecen que, en el enfoque cualitativo, “el diseño se refiere al abordaje general que habremos de utilizar en el proceso de investigación” (p. 470). En este enfoque, es posible encontrar el diseño fenomenológico que consiste en “explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p. 493).

Igualmente, es de enfoque fenomenológico, debido a que busca indagar cómo los sujetos se relacionan entre sí, y cómo esto influye con el financiamiento otorgado a este sector. De la misma forma, se busca explicar la posibilidad de financiamiento que poseen las pymes, como estrategia para comprender los beneficios que éstas suelen tener en tiempos de crisis económicas.

Esta afirmación se encuentra sustentada en Hernández, et al (2014), quienes definen en su libro sobre el diseño fenomenológico que “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p. 493). El enfoque mixto-explicativo secuencial se utiliza porque, una vez obtenidos y analizados los datos cuantitativos, se procede a la recolección de los datos cualitativos que se complementan con los cuantitativos para la confección de los resultados finales.

Considerando que se tiene la claridad conceptual del problema de investigación y la problemática que se va a enfrentar mediante la indagación, se recolectan datos sobre ésta, en donde se examinará la problemática desde una perspectiva individual y grupal de los principales expertos y participantes de las pymes. Mediante la aplicación de un cuestionario, se realizará la recolección de datos exactos, aunado a ello, la indagación de documentos y datos estadísticos de Ministerio de Economía Industria y Comercio que complementarán la información recabada y que fueron plasmados en el marco teórico.

Al finalizar los datos analizados, se elabora una serie de recomendaciones que permitan generar un cambio en la situación actual, con miras a la mejora de la solvencia económica que, actualmente, implementan las pymes.

### **Fuentes de la investigación**

En este estudio, se fundamentarán dos tipos de fuentes, dentro de las cuales se pueden mencionar las primarias y las secundarias, siendo esto el mecanismo que se utilizará en la

búsqueda de información para dar credibilidad al trabajo. Al respecto, González (2013) da a conocer el concepto de fuentes de información de la siguiente manera:

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento, en donde se conoce, distingue y seleccionan las fuentes de información adecuadas para el trabajo que se está realizando es parte del proceso de investigación (p.3).

En las fuentes de información primaria, el tesista debe ser cuidadoso al recolectar la información, pues debe tener claridad y hacer buen uso de sus facultades como individuo, con el fin de lograr la confianza de los sujetos. Por tanto, la investigación presentada provee información específica para enriquecer el estudio. Dichas fuentes se dividen en 2: fuentes primarias y fuentes secundarias.

### **Fuentes primarias**

En las fuentes primarias, se considera toda aquella información recabada directamente de los sujetos por medio de un instrumento como el cuestionario y la entrevista, que generarán información que luego será procesada y analizada con el fin de enriquecer dicho estudio. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), las fuentes primarias:

Proporcionan datos de primera mano, pues trata de documentos que contienen los resultados de estudio (...) los instrumentos de aplicación, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas de Internet, entre otros (p. 58).

De acuerdo con el párrafo anterior, las fuentes primarias del estudio están representadas por el instrumento aplicado a los dueños de tres de las pymes en estudio. Dichas fuentes son propias para lograr cumplir los objetivos específicos de la investigación.

### **Fuentes secundarias.**

Las fuentes secundarias de la presente investigación son las fuentes bibliográficas de información. Es decir, son las fuentes que respaldan el marco teórico con datos importantes para la indagación. Por lo tanto, son conocidas como investigaciones documentales. Dentro de ellas, se muestran tesis de investigación, revistas y libros. Al respecto, Barrantes (2010) argumenta que las fuentes secundarias “son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área del conocimiento” (p.127).

### Población de estudio

La población hace referencia a todos los individuos, ya sean personas o instituciones involucradas en la investigación, o bien, se puede decir que son las personas seleccionadas para determinar las conclusiones por obtenerse. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen *población* como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174). Es decir, en esta sección, se especifica quiénes son las personas objeto de estudio que aportarían información para responder al problema de investigación.

### Muestra

De acuerdo con Hernández, et al., (2014), la *muestra* es un “subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

Para el presente estudio, se eligió una muestra no probabilística desde el enfoque cuantitativo. Hernández, et al. (2014) determinan este tipo de muestra como el “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176).

**Tabla 6. Muestra en estudio**

<b>Extractos</b>	<b>Entrevistado</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Empresas del sector pymes	Gerente general	7	100%
Entidades financieras	Analistas de crédito	4	100%
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Diagnóstico de las pymes en estudio

En cuanto al enfoque cualitativo, se ejecuta una muestra de casos, en donde se indaga información de veraz. Al respecto, Hernández, et al. (2014) establecen que este tipo de muestra es conveniente al desarrollar estudios con una perspectiva fenomenológica, dado que su fin primordial es “analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social” (p. 387). De esta manera, se utilizó una muestra confirmativa, en la cual se deben buscar casos nuevos, debido a que la información obtenida determinó faltante de información para sostener el trabajo.

Simultáneamente, se emplearon muestras por conveniencia, las cuales se eligieron de acuerdo con la posibilidad de acceso a los argumentos de investigación.

#### **Criterios de inclusión**

- a. Leyes que rigen el otorgamiento de crédito y la asignación de crédito.
- b. Leyes dirigidas al fortalecimiento del sector pymes.
- c. Entidades creadas para fortalecer el sector pymes, por ejemplo: Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
- d. Principales bancos del país, específicamente en la región central de San José, distrito de Pavas.

#### **Criterios de exclusión**

- a) Ejecutivos encargados de la recepción de solicitudes de crédito.
- b) Investigadores de crédito.

#### **Variables o categorías de análisis**

Esta investigación se fundamenta en cuatro variables generadas de los objetivos específicos anteriormente planteados. Quesada (2017), cita a Ortiz (2010), al definir *categoría* como “aquellos elementos de la hipótesis (objetivos) que tienen propiedad de variar y, a su vez, obtener valores, cuya variación es susceptible de ser medida, por medio de su aplicación a personas, objetos y fenómenos” (p. 151).

Tabla7. Variables

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Operacional	Instrumento
<p>Identificar la opción y disponibilidad de financiamiento que pueden brindar entidades financieras a las pequeñas y medianas empresas comerciales a nivel nacional como estrategia de desarrollo comercial.</p>	<p>Disponibilidad de financiamiento</p>	<p>Cañete (2020) argumenta que debido a la pandemia las pymes: Tienen dificultad para acceder a insumos importados, reducción o falta de mano de obra, difícil acceso a financiamiento y procesos productivos que no están ajustados para ser operados de manera remota o automatizada (p.20).</p>	<p>Es la respuesta expresada o explícita que dan los analistas y facilitadores de crédito.</p> <p>En este caso, el parámetro que se considera apto para las respuestas positivas brindadas por los sujetos será el equivalente a un 70%, mediante las alternativas “siempre” y “casi siempre”. En caso contrario, se consideran negativas las opciones “pocas veces”, “nunca” o “NR” en todas aquellas respuestas inferiores al 70%.</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>Determinar las opciones y disponibilidades de financiamiento que puedan aumentar el capital económico, permitiendo la adquisición de activos a las pequeñas y medianas empresas comerciales.</p>	<p>Capital económico Obtención de crédito para adquisición de activos por parte de las pymes</p>	<p>Anónimo (2019) lo define como: El conjunto de recursos físicos y financieros, así como los activos inmateriales, que permiten acumular y producir valor económico a un individuo, a una empresa o a la sociedad en su conjunto (párr.1).</p>	<p>Para el presente estudio, la variable se medirá por medio de la revisión exhaustiva de los beneficios o productos que las entidades financieras ofrecen a las pymes en el mercado, además de la aplicación de cuestionarios a los diferentes expertos en pymes.</p>	<p>Cuestionario Revisión bibliográfica</p>

<p>Establecer la posible solvencia de pymes en Costa Rica.</p>	<p>Solvencia económica</p>	<p>Según la Real Academia Española (2020), se define como “capacidad de una entidad de crédito para hacer frente a sus obligaciones económicas” (párr.1).</p>	<p>Es la respuesta expresada o explícita que dan los sujetos expertos en pymes.</p> <p>En este caso, el parámetro que se considera apto para las respuestas positivas brindadas por los sujetos será el equivalente a un 70%, mediante las alternativas “siempre” y “casi siempre”. En caso contrario, se consideran negativas las opciones “pocas veces”, “nunca” o “NR” en todas aquellas respuestas inferiores al 70%.</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>Establecer una propuesta que sea viable, en donde las pymes puedan obtener recursos económicos por parte de instituciones financieras, permitiendo mejorar sus operaciones.</p>	<p>Mejoramiento de operaciones</p>	<p>Para Gómez (2011), para mejorar las operaciones, los colaboradores de todos los niveles deben entender las prioridades de la organización y ser capaces de aplicarlos en su trabajo diario (párr.2).</p>	<p>Es la respuesta expresada o explícita que dan los expertos en pymes.</p> <p>En este caso, el parámetro que se considera apto para las respuestas positivas brindadas por los sujetos será el equivalente a un 70%, mediante las alternativas “siempre” y “casi siempre”. En caso contrario, se consideran negativas las opciones “pocas veces”, “nunca” o “NR” en todas aquellas respuestas inferiores al 70%.</p>	<p>Cuestionario</p>

**Fuente:** Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2021

## Descripción de los instrumentos

El instrumento por utilizar en esta investigación será el cuestionario que se les aplicará a los funcionarios o dueños de cada una de las pequeñas y medianas empresas en estudio. Todos estos involucrados darán un gran aporte a la investigación para realizar las conclusiones y las recomendaciones de manera segura y veraz de acuerdo con los conocimientos profesionales que se tengan del tema.

### A. Cuestionario

En el ámbito investigativo, el cuestionario es un instrumento de medición o recolección, o bien, el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 199). Por su parte, Barrantes (2014) lo define como “un grupo de ítems presentados en forma de afirmaciones, ante lo cual se pide la reacción de los sujetos a quienes se les administra” (p.263). Basado en lo anterior, para la presente investigación, el cuestionario sirve de apoyo para obtener los datos necesarios, mediante preguntas planteadas de forma cerrada, dado que el enfoque de este estudio es cuantitativo. De esta manera, la herramienta está adecuada para que dirija a los individuos encuestados a través de la información requerida para su debido análisis.

### B. Técnica de observación

La técnica de observación tiene como objetivo determinar posibles acontecimientos que afecten las operaciones de la empresa. Lebet (2013) define la *técnica de observación* de la siguiente manera:

La observación es una técnica de observación de hechos durante la cual el analista participa activamente y actúa como espectador de las actividades llevadas a cabo por una persona o una empresa como estrategia para conocer mejor el sistema. El propósito de la observación es múltiple: permite al investigador determinar lo que se ofrece, cómo se está ofreciendo, quién lo hace, cuándo se lleva a cabo, cuánto tiempo toma, dónde se hace y por qué se hace (p. 2).

Se pretende utilizar la técnica de observación por medio de una matriz que evidencia los procedimientos seguidos para las operaciones de la empresa, así como los productos ofrecidos

a las pymes con el fin de identificar cuáles son las debilidades que se están realizando en el micro beneficio que las pequeñas empresas reciben de ésta.

### **Proceso para la recolección y el análisis de datos**

En este apartado, con respecto a la información cuantitativa obtenida de las poblaciones en estudio, se analizará por medio de la estadística descriptiva, utilizando el programa de Windows Excel y el programa estadístico de IBM SPSS para presentarla por medio de tablas y gráficos. Además de lo anterior, se representan los principios de confiabilidad y objetividad de los datos recabados en la presente investigación. Según Barrantes (2014), “los gráficos de barras constituyen uno de los tipos más simples y quizás más usados; resultan de especial utilidad en la presentación de series cualitativas, geográficas, discretas y cronológicas” (p. 252).

El análisis de los resultados se realiza por variable y por pregunta, analizando por separado a cada pregunta planteada en el instrumento aplicada. El proceso de recolección de datos para el aspecto cualitativo se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. En primer lugar, se desarrolla la revisión documental, la cual, según Hernández, et al. (2014), “le permite al investigador conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en este y su funcionamiento cotidiano y anormal” (p. 415).
2. Por lo tanto, con base en esto, se procede a consultar las leyes y reglamentos relacionados con el otorgamiento de crédito y aquellas relacionadas con el sector pymes.
3. Conjuntamente, se utiliza la observación para analizar el fenómeno en estudio. En relación con Hernández, et al. (2014), “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p.252).

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y HALLAZGOS**

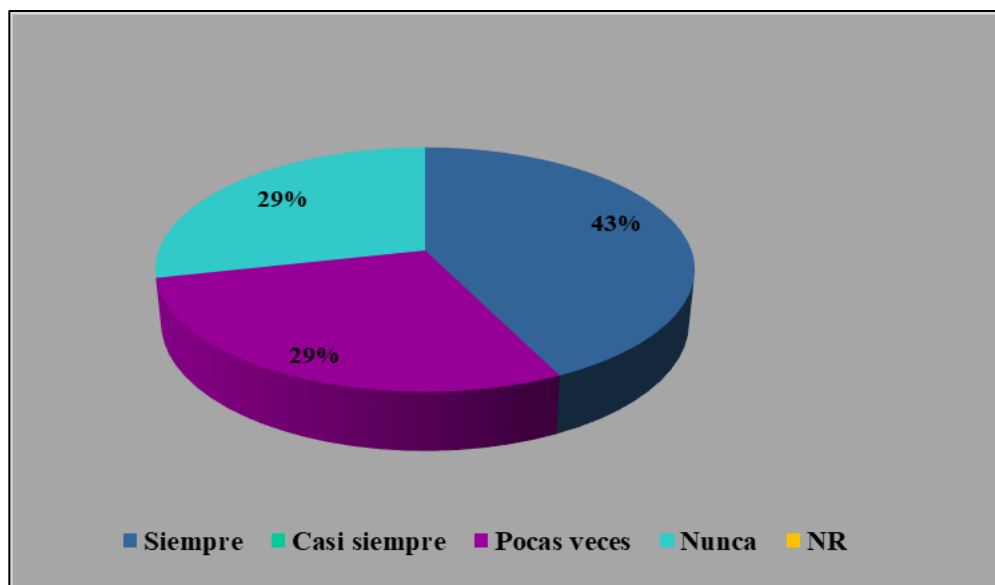
En el presente capítulo, se despliegan los principales resultados o hallazgos de la investigación, los cuales se respaldan con los resultados obtenidos de las técnicas de recopilación de datos aplicadas a las diferentes pymes en estudio. Los resultados del análisis de datos recabados se detallan por cada uno de los diferentes objetivos específicos establecidos anteriormente.

Toda la información recolectada se mostrará en forma semicuantitativa para una adecuada comprensión. Esto se aplicará en cada uno de los objetivos específicos planteados con anterioridad para este proyecto investigativo. En ese sentido, los resultados se establecen por medio de valores (porcentuales) según la respectiva interpretación. De acuerdo con lo manifestado por el autor, la herramienta facilita el establecer conclusiones y recomendaciones con un respaldo cuantitativo e interpretativo a través de la utilización de tablas y gráficos, en donde se resuman los hallazgos, y se presenta la interpretación de los beneficios del marco teórico.

### **Análisis descriptivo**

Resultados extraídos del instrumento aplicado a los colaboradores, a los empresarios de las pymes y la consulta de información con respecto a las entidades de financiamiento. Inicialmente, se les aplicó el instrumento a 7 empresarios a cargo de las pymes en donde el 29% de los sujetos está compuesto por mujeres y el 71% de la población en estudio está comprendido por hombres. De la misma forma, estas personas argumentaron que los años de servicios van desde el año hasta los 10 años de actividad.

**Figura 3. Financiamiento recibido por parte de diferentes entidades bancarias en el país**



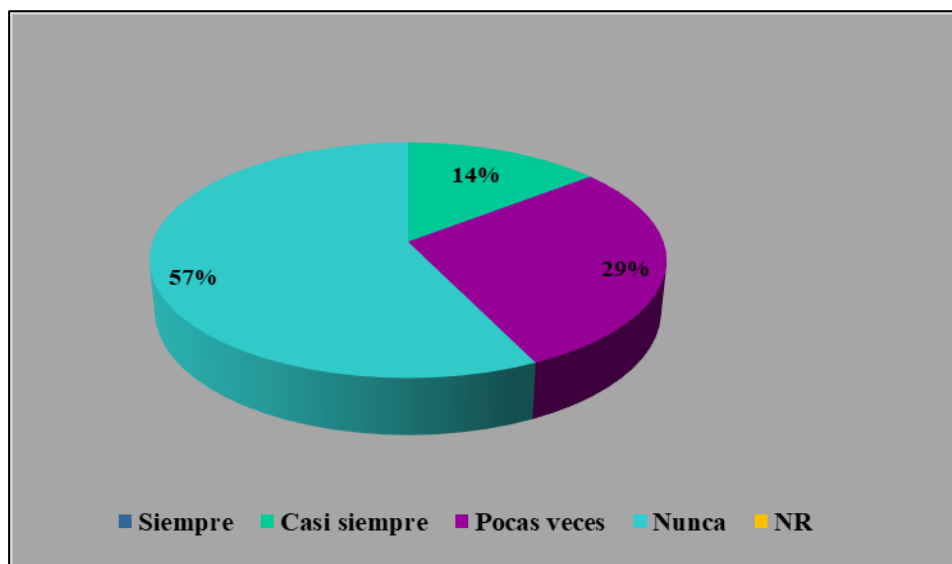
**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

#### **Análisis:**

En la figura 1, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°1: **¿Recurrió alguna vez al financiamiento por medio de una institución bancaria?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca del tipo de financiamiento recibido, el 43% afirmó que siempre recurre al financiamiento, el 29% argumentó que pocas veces y el 29% de la población en estudio manifestó nunca haber optado por este tipo de ayuda.

Considerando los resultados anteriores y la operacionalización de la variable, la cual se encuentra en un nivel favorable, se considera que los empresarios cubren algunas de sus necesidades por medio de los créditos o beneficios ofrecidos por las entidades financieras. No obstante, el 29% apunta a que, por muchos años, ha contado con los recursos económicos necesarios para hacer frente a las operaciones con el fin de resolver los gastos tanto administrativos como de operación. Sin embargo, no se descarta la posibilidad de que, en algún momento, se deba adquirir algún financiamiento que le ayude con la permanencia en el mercado, y con mayor razón, para enfrentar la situación financiera por la que atraviesa la economía del país. Dentro de los tipos de financiamiento, se encuentran préstamos a plazo, préstamos a corto plazo y líneas de crédito, etc.

**Figura 4. Negación del financiamiento a los empresarios por parte de alguna entidad financiera**



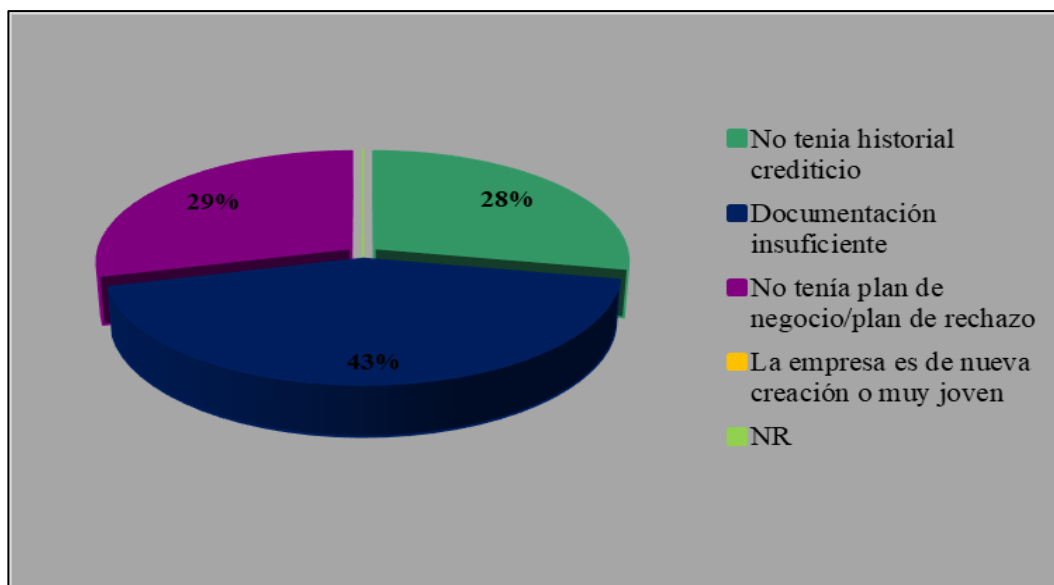
**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

En la figura 2, se representan los datos de la opinión de los empresarios de acuerdo con la pregunta del ítem N°2: **¿En alguna ocasión, le negaron el financiamiento?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca de la negación del financiamiento solicitado, el 57% afirmó que nunca se les ha negado el financiamiento, el 29% argumentó que pocas veces y solamente un 14% adujo que, en ocasiones, le han negado el beneficio.

En el gráfico anterior, se observa que el parámetro de medida en cuanto a la negación a la hora de optar por un financiamiento, lo cual es bastante favorable para los empresarios de las pymes, dado que muchos de ellos no han sido rechazados. Sin embargo, es curioso observar que el 14% de los apoderados toma posición negativa con respecto al criterio, argumentando la no posibilidad de acceder al beneficio.

Es importante mencionar que la población en estudio a la cual se les negó el financiamiento es debido a que, en la mayoría de las veces, las entidades financieras evalúan, sobre todo, el perfil y la solvencia del solicitante, atendiendo a la información financiera de la que disponen, dado que, en muchas ocasiones, suelen ser más estrictos al conceder créditos.

**Figura 5. Motivos por las cuales se han rechazado créditos a las pymes en estudio en el país**



**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

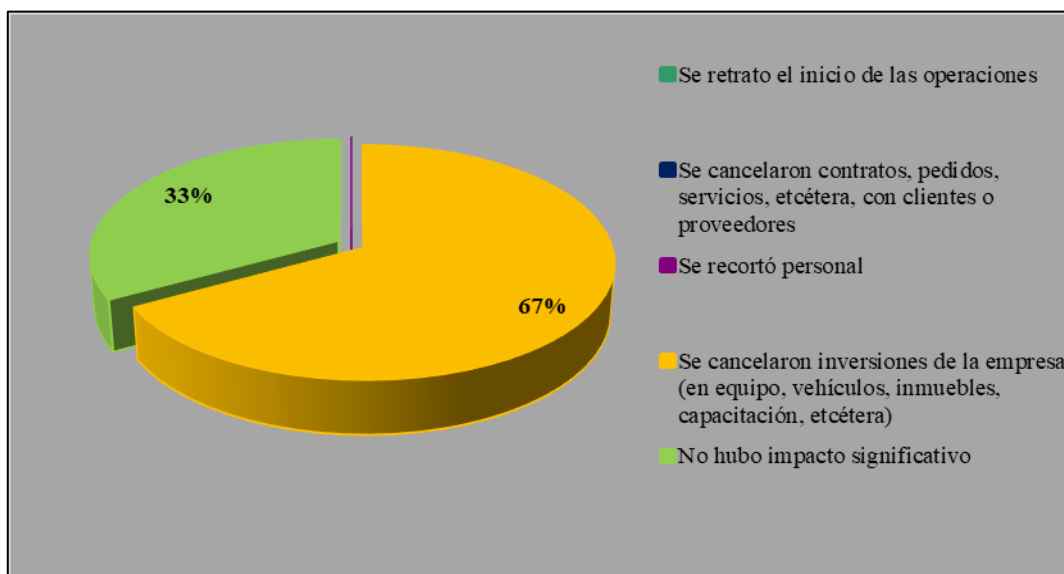
En la figura 3, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°3: **De las solicitudes de crédito rechazadas, ¿cuál fue el motivo principal por el que le rechazaron el crédito?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca las razones por las que se negó el financiamiento, el 43% afirmó que, por documentación insuficiente, el 29% argumentó que no tenía plan de negocio y solamente el restante 28% de la población en estudio porque no contaba con un historial crediticio.

Considerando los resultados para este ítem, se observa, en el gráfico anterior, que el parámetro de respuesta es muy bajo. Se puede establecer que la mayoría de los empresarios podía solicitar el beneficio nuevamente completando los requisitos faltantes, sin embargo, no lo ejecutaron.

Sumado a esto, muchos de los sujetos de estudio, en sus observaciones, aseveraron que uno de los factores que no permitió la adquisición de un beneficio crediticio estaba precedido por el bajo nivel de ingresos con los que contaba la organización en el momento del estudio, o bien, el endeudamiento elevado que dicha organización poseía. Asu vez, es importante recordar que las entidades financieras solicitan a los empresarios garantías para la adquisición de créditos,

dentro de los cuales se incluyen: hipoteca, pagaré, prenda, fiadores, inversiones o fondo de garantía del Sistema de Banca para el Desarrollo.

**Figura 6. Impacto de la empresa al no ser otorgado el beneficio del crédito**

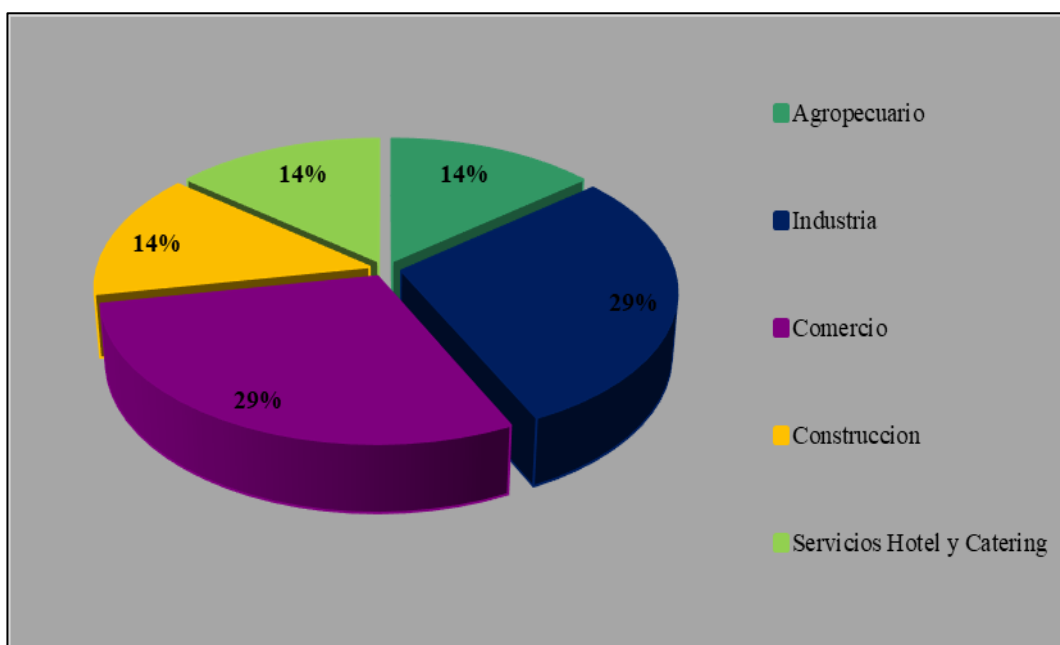


**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

En la figura 4, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°4: **¿Qué impacto tuvo la empresa por no obtener el crédito?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca del impacto que tuvo la negación del financiamiento, el 67% afirmó que se cancelaron inversiones de la empresa, mientras el 33% manifestó que no hubo una afectación importante con dicho rechazo. Considerando los resultados anteriores y la operacionalización de la variable, la cual, de acuerdo con la perspectiva de los empresarios se encuentra en nivel bajo, dado que el 67% de la población en estudio requirió de financiamiento en ese momento y el no otorgamiento de éste disminuyó el proceso operativo y la adquisición de activos.

Sumado a esto, el impacto sobre las pymes se relaciona con una reducción de la demanda y, por ende, de sus ingresos, dificultad para acceder a insumos importados, reducción o falta de mano de obra, difícil acceso a financiamiento y procesos productivos que no están ajustados para ser operados de manera remota o automatizada. Con todo esto, es importante considerar, con este estudio, que quienes ocupan puestos de liderazgo, antes de solicitar cualquier clase de financiamiento, deben dedicarle tiempo a la planificación de las necesidades de capital que tiene por cubrir cada empresa.

**Figura 7. Rubro en el que operan las empresas en estudio a nivel nacional.**

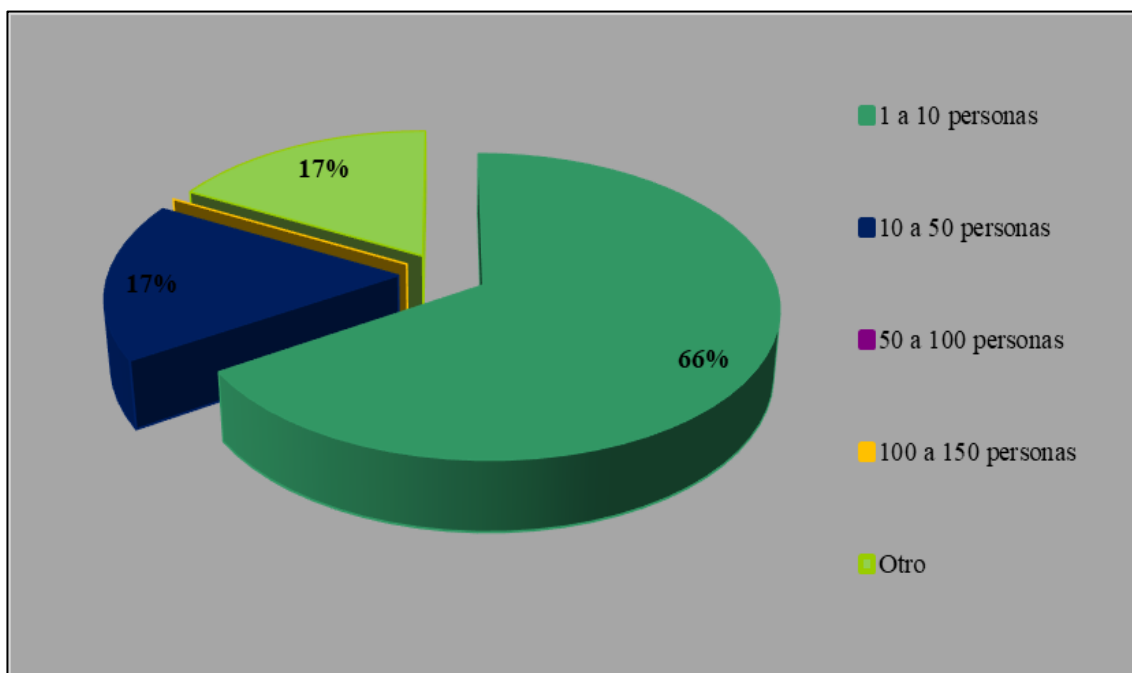


**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

En la figura 5, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°5: **¿En cuál rubro opera la empresa actualmente?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca el tipo de operación que realizan las diferentes pymes en el país, el 29% de los empresarios se dedica al comercio, el 29% a la industria, el 14% al sector de la construcción, el 14% al sector agropecuario y el restante 14% se dedica a actividades de servicios de hotel y *catering*.

Así mismo, se interpreta que el sector de la industria y los servicios de hotelería y *catering* son los sectores que más emplean, por lo tanto, éstos tienen buen posicionamiento en el mercado. No obstante, actualmente, con la crisis mundial, se han visto realmente afectados, por lo cual han tenido que recurrir a beneficios económicos para solventar los gastos provocados por la crisis económica.

**Figura 8. Capacidad de colaboradores con la que cuentan las pymes**

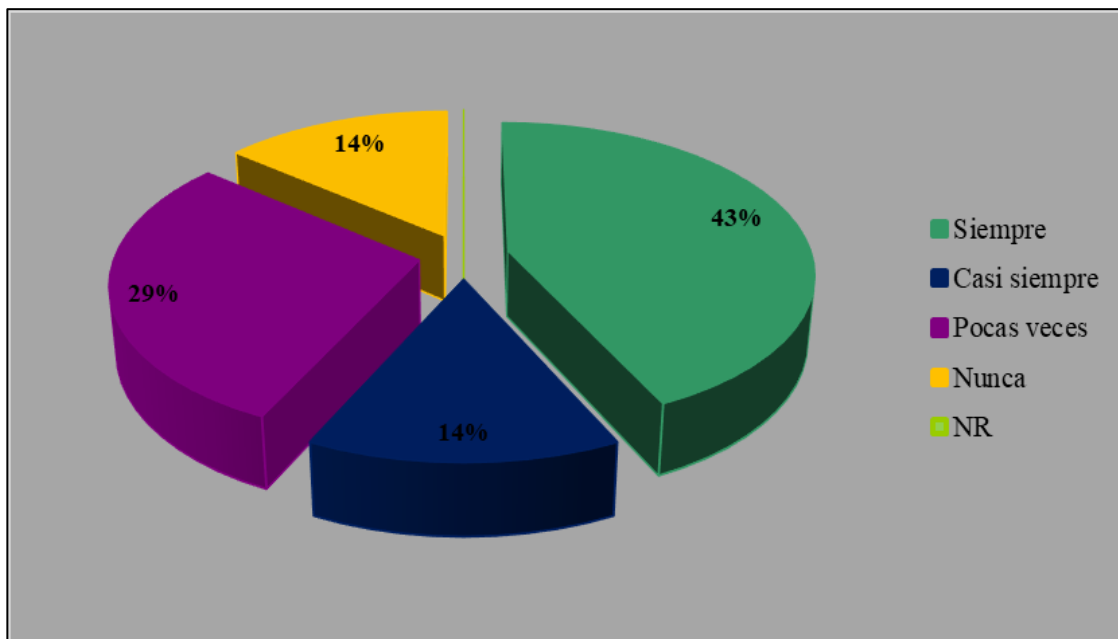


**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

En la figura 6, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°6: **¿Con cuántos empleados cuenta las empresas al día de hoy?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca de la cantidad de personal con el que cuentan, el 66% de 1 a 10, el 17% de 10 a 50 y el restante 17% cuenta con otro rango de personal.

Considerando los resultados anteriores y la operacionalización de la variable, esta pregunta se encuentra en un nivel alto de aceptación para este ítem, debido a que el 66% de las empresas cuenta con una cantidad de 1 a 10 personas, lo cual evidencia que ésta suele operar bajo la dirección de grupos familiares.

**Figura 9. Liquidez de las pymes para operar en un mercado atacado por una economía en decadencia**

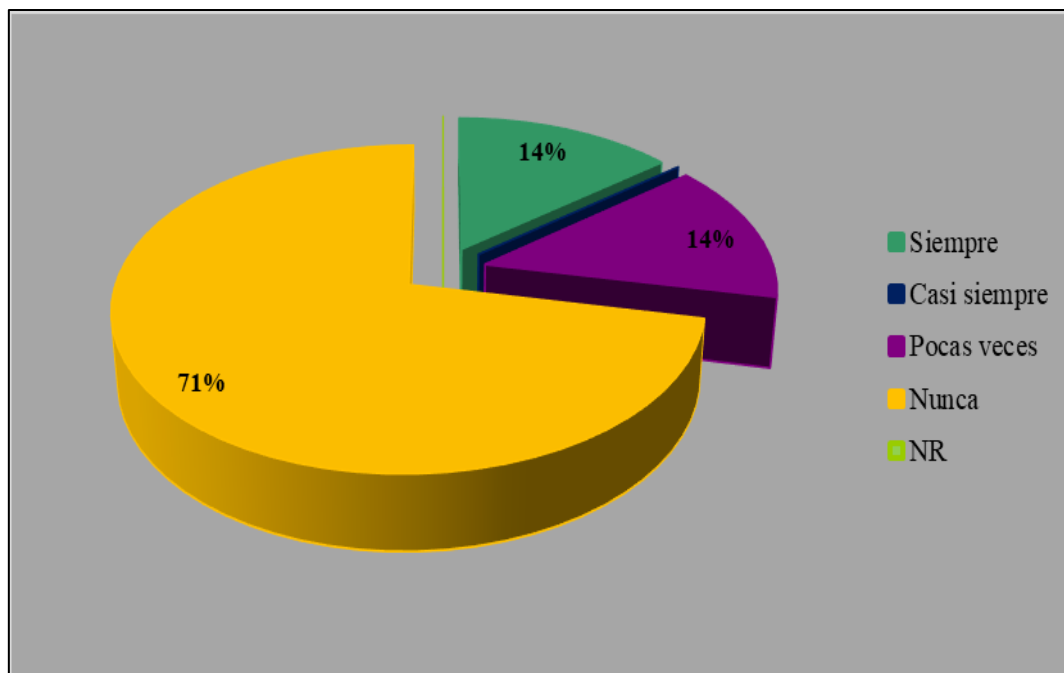


**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

En la figura 7, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°7: **¿La empresa actualmente cuenta con liquidez para responsabilizarse de los intereses de un crédito?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca de la liquidez con la que cuentan, el 43% argumentó que siempre, el 29% de los sujetos de estudio afirmó que pocas veces, el 14% manifestó que casi siempre y el restante 14% nunca contó con liquidez para solventar servicios básicos.

En el gráfico anterior, se observa que el parámetro de medida en cuanto a la liquidez es deficiente para el 14% de esta población, siendo evidente que las pymes tienen muchas dificultades en lo relativo a los compromisos de gestión. Por lo tanto, se considera necesario replantear acciones oportunas en búsqueda de mejorar las formas de capacitación que les permita cumplir con los objetivos planteados en aspectos de producción, ventas, planificación o bien en el control.

**Figura 10. Entidades financieras y sus beneficios económicos otorgados en los últimos meses**

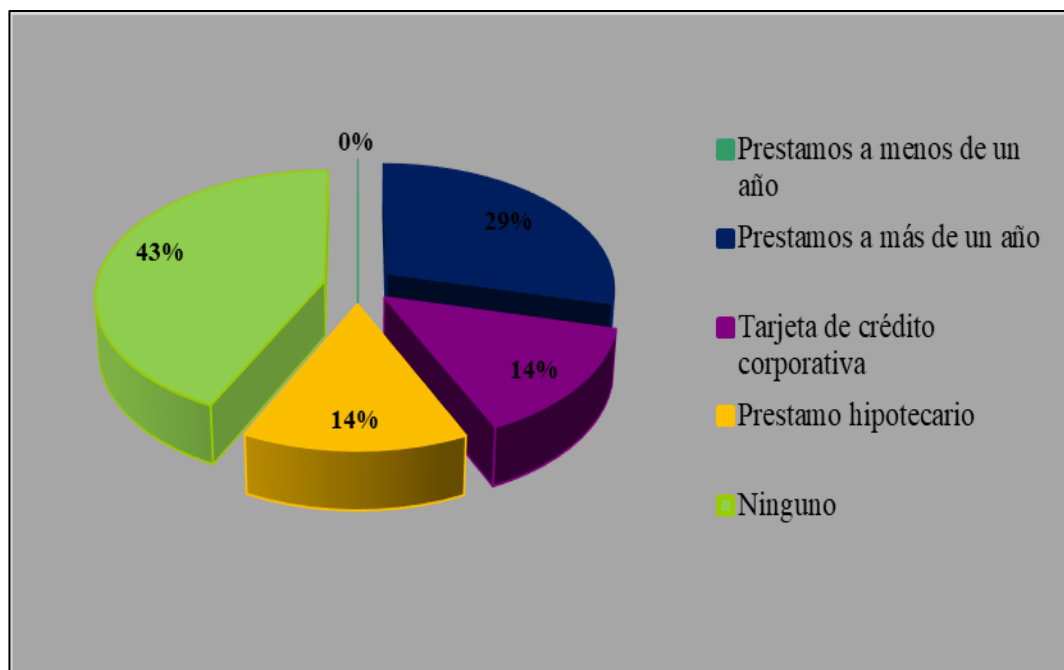


**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

En la figura 8, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°8: **¿Usted, como empresario, ha recurrido a las entidades financieras para adquirir un beneficio económico en los últimos meses?** Cuando se les consultó a los empresarios si tuvieron que optar por beneficios, el 71% argumentó que nunca, el 14% de los sujetos de estudio afirmó que siempre y el 14% adujo que pocas veces.

Considerando los resultados anteriores y la operacionalización de la variable, ésta se encuentra en un nivel favorable, debido a que el 71% de la muestra no se vio en la necesidad de recurrir a un plan B para seguir operando bajo esta temática tan difícil provocada por la pandemia, lo cual deja en evidencia una buena planificación financiera para atender situaciones complicadas en tiempos de crisis.

**Figura 11. Productos crediticios que ofrecen las entidades financieras a los diferentes sectores productivos de las pymes**

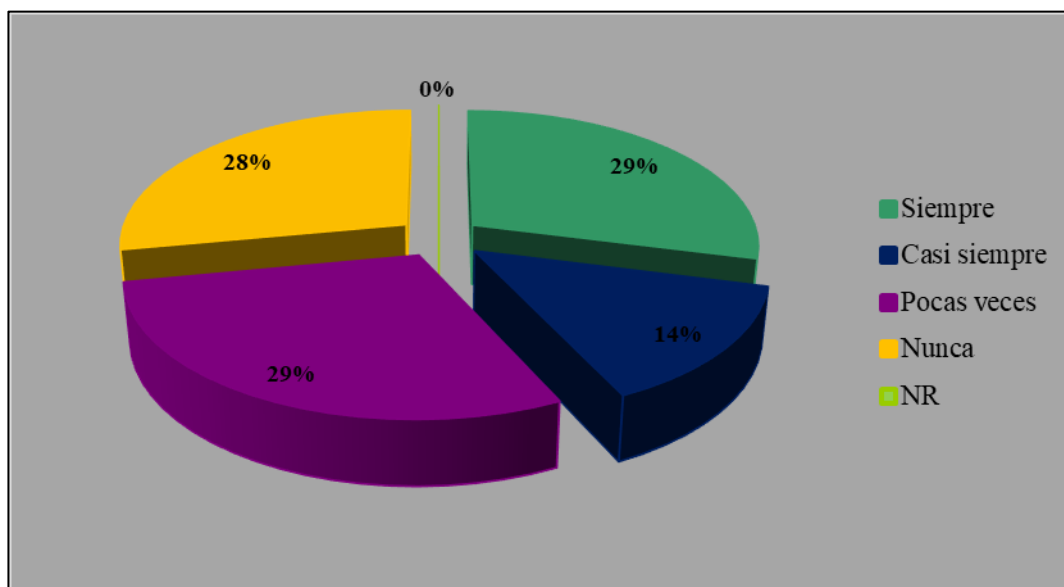


**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

En la figura 9, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°9: **¿Cuáles son los productos crediticios que más utiliza?** Cuando se les consultó a los empresarios cuál tipo de productos les interesa más, el 43% argumentó que ninguno, el 29% de los sujetos de estudio afirmó que préstamos a más de un año, el 14% adujo que tarjeta de crédito corporativa y el restante 14% optó por un préstamo hipotecario.

Para efectos de este estudio, existe una constante positiva, dado que la mayoría de las pymes cuenta con liquidez, por tanto, no está obligada a financiamiento de ninguna entidad bancaria. No obstante, es de importancia prestar atención a ese 14% de la población que adquiere un préstamo hipotecario, pues solamente se puede hacer uso de este beneficio si se tiene estabilidad económica a largo plazo, debido a que nadie sabe cómo puede cambiar el mercado en los tiempos venideros.

**Figura 12. Planes de desarrollo promovidos por el gobierno con tasas inferiores a las del mercado**

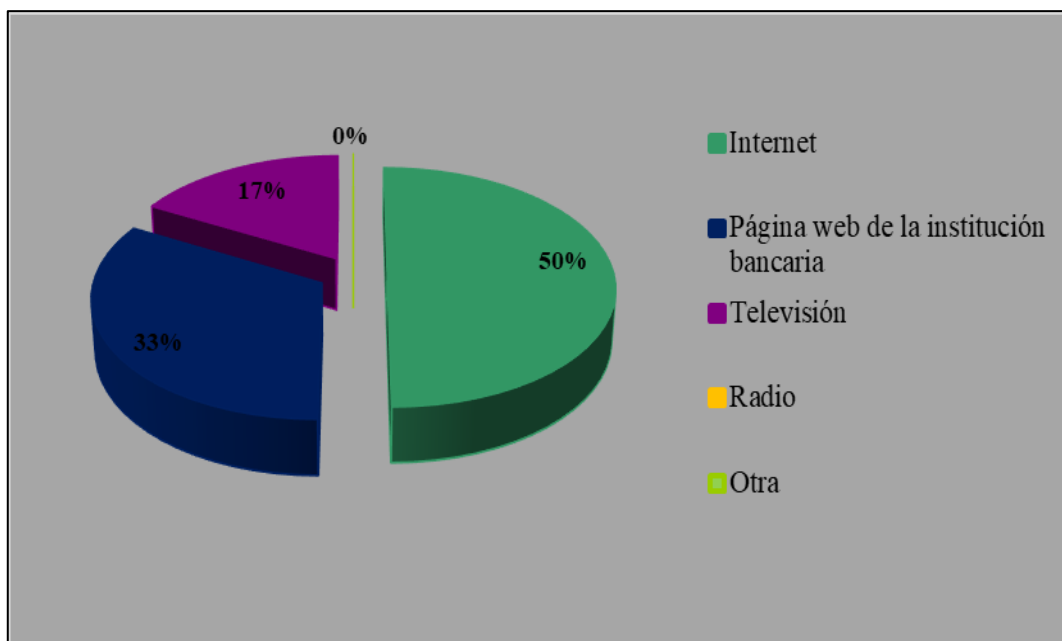


**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

En la figura 10, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°10: **¿Usted, como empresario, tiene conocimiento de los planes de desarrollo promovidos por el gobierno con tasas inferiores a las del mercado?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca del conocimiento de los planes de desarrollo, el 29% argumentó que siempre, el 29% de los sujetos de estudio afirmó que pocas veces, el 28% adujo que nunca y el restante 14% afirmó que pocas veces

En el gráfico anterior, se observa que el parámetro de medida en cuanto al conocimiento que posee el empresario en relación con las tasas de interés aceptable es elegido por el 58% de la población a la cual le gusta estar informada con respecto a los cambios que van teniendo los intereses en el mercado.

**Figura 13. Herramientas tecnológicas implementadas por los empresarios para indagar sobre los productos disponibles en las entidades financieras**

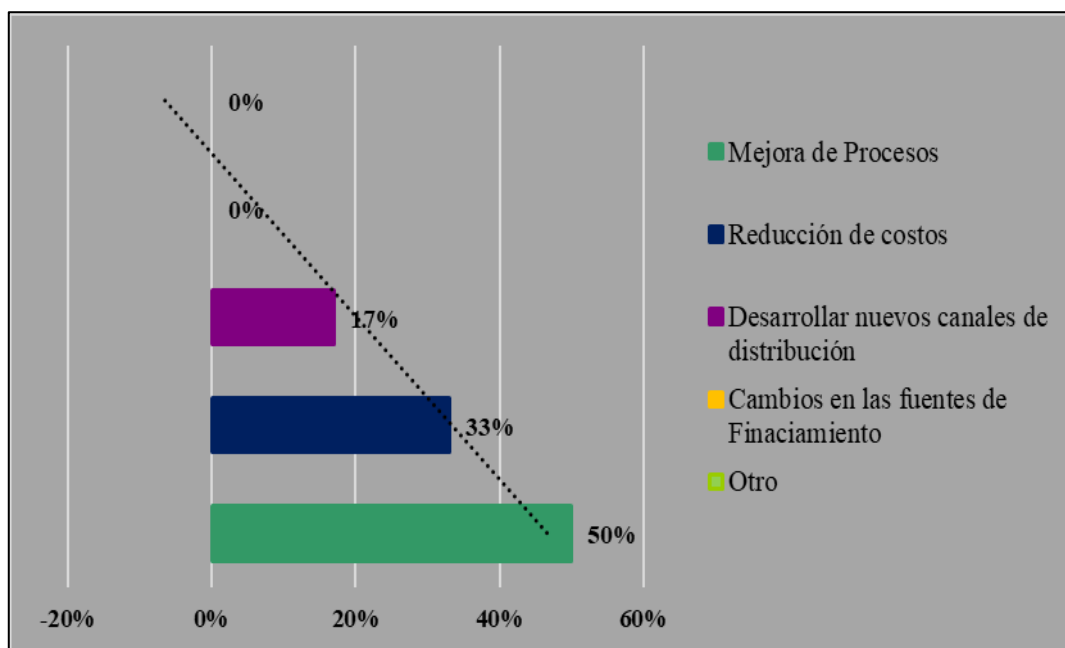


**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

En la figura 11, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°11: **¿Cuál es la herramienta principal que usted utiliza para conocer los productos que ofrecen las entidades financieras al mercado?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca de las herramientas que utilizan con mayor frecuencia, el 50% argumentó que Internet, el 33% de la muestra de estudio manifestó que la página *web* de la institución bancaria, mientras que el restante 17% afirmó que la televisión.

Considerando los resultados anteriores y la operacionalización de la variable, ésta se encuentra en un nivel favorable, dado que la mayoría de los empresarios se esmera por informarse de los productos ofrecidos por las entidades financieras en sus plataformas, en donde se demuestra que la herramienta tecnológica mayormente utilizada por los apoderados es la Internet, lo cual ha sido evidenciado por el 50% de la población en este trabajo investigativo.

**Figura 14. Acciones que considera usted que han utilizado las entidades financieras para ayudar a las pymes a afrontar los desafíos de la pandemia en lo que resta del 2021 e inicios del 2022**



**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir del cuestionario aplicado para efectos del presente trabajo investigativo

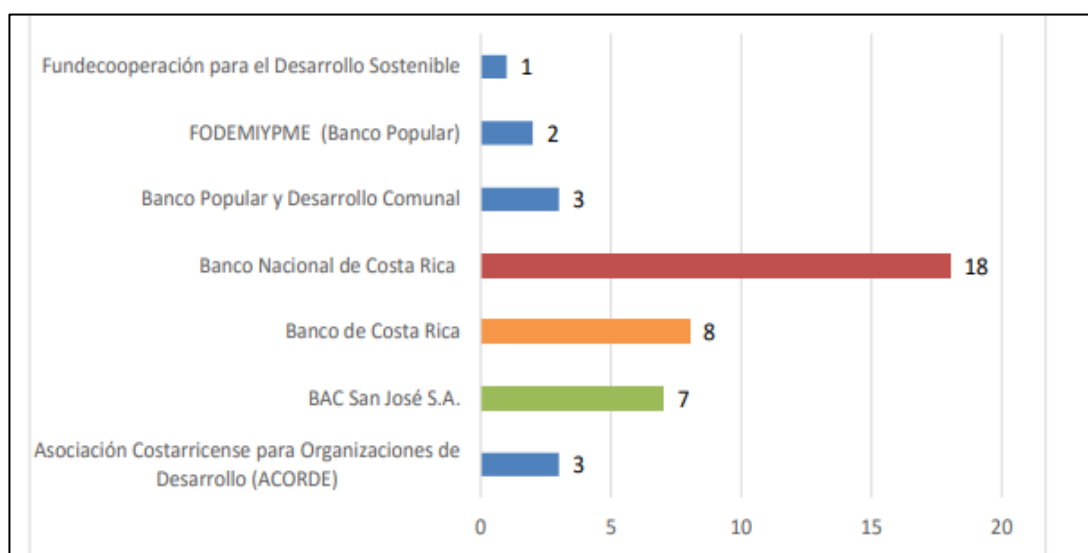
En la figura 12, se representan los datos de la opinión de los sujetos de acuerdo con la pregunta del ítem N°12: **¿Cuáles acciones considera usted que han utilizado las entidades financieras para ayudar a las pymes a afrontar los desafíos de la pandemia en lo que resta del 2021 e inicios del 2022?** Cuando se les consultó a los empresarios acerca de las acciones financieras que emplean las entidades financieras como beneficio, el 50% argumentó que una mejora en los procesos, el 33% de la muestra de estudio manifestó que una reducción de costo y el restante 17% adujo que el desarrollo de nuevos canales de distribución.

Finalmente, desde la óptica de los empresarios, se evidencia que las acciones implementadas por las entidades financieras en tiempos de crisis, específicamente en esta pandemia, han sido la mejora de los procesos y la reducción de costo, lo cual ha sido demostrado por el 83% de la población en estudio.

## Créditos de las pymes

Según la búsqueda de la información, se determinó, según el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, que las instituciones financieras reportaron tener entre todas 42 programas de financiamiento a pymes, donde se destaca que el Banco Nacional de Costa Rica cuenta con 18 programas, seguido por el Banco de Costa Rica con 8 y el BAC San José, S. A. con 7.

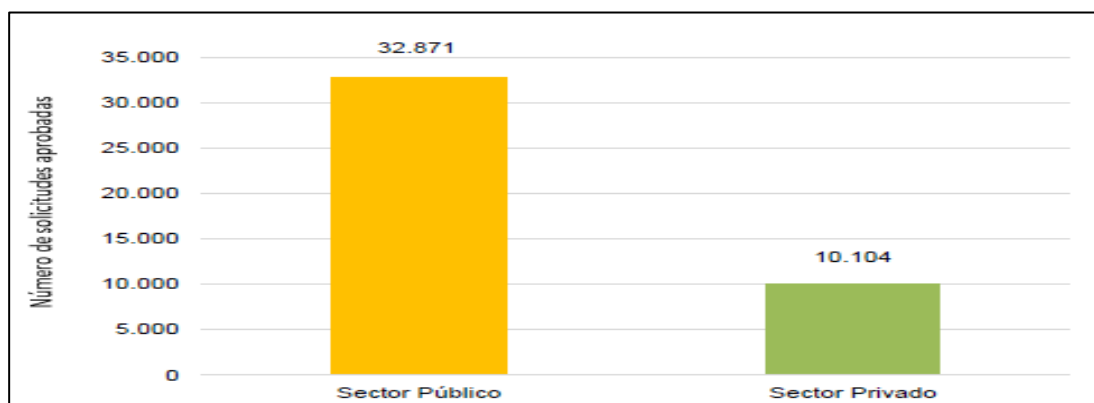
**Figura 15. Programa de Financiamiento a Pymes**



**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2017

De la misma forma, para el año 2017, solo unas cuantas solicitudes de pymes fueron aprobadas, lo cual se evidencia en el siguiente gráfico proporcionado por Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2017):

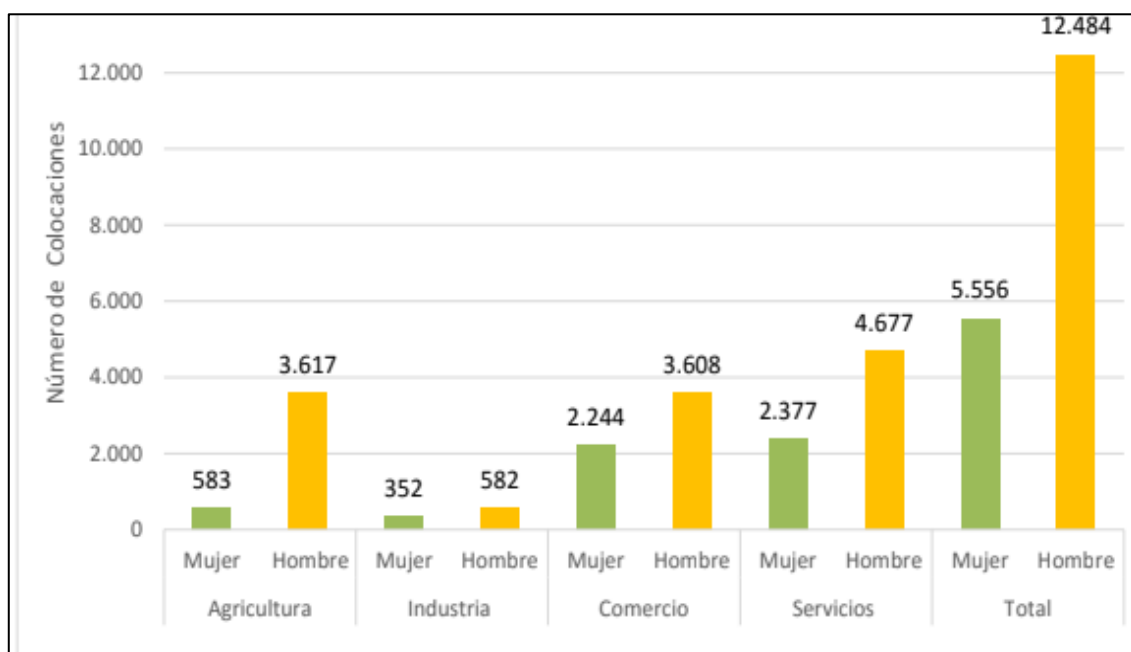
**Figura 16. Número de solicitudes aprobadas en la banca pública y en la banca privada, año 2017**



**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2017

A partir del año 2017, las 7 instituciones financieras que brindaron información realizaron un total de 42.925 colocaciones. Según su reporte, de estas colocaciones, 32.871 fueron realizadas por los bancos del Estado y 10.104 por las instituciones financieras privadas; en relación con el número de colocaciones de los bancos estatales, es importante destacar que, para el año 2017, se dio una reducción de 4.924 colocaciones en comparación con el año 2016, las cuales podrían estar relacionadas con el cierre del Banco Crédito Agrícola de Cartago (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2017, p.9).

**Figura 17. Número de colocaciones de crédito según sector, género y año, 2017**



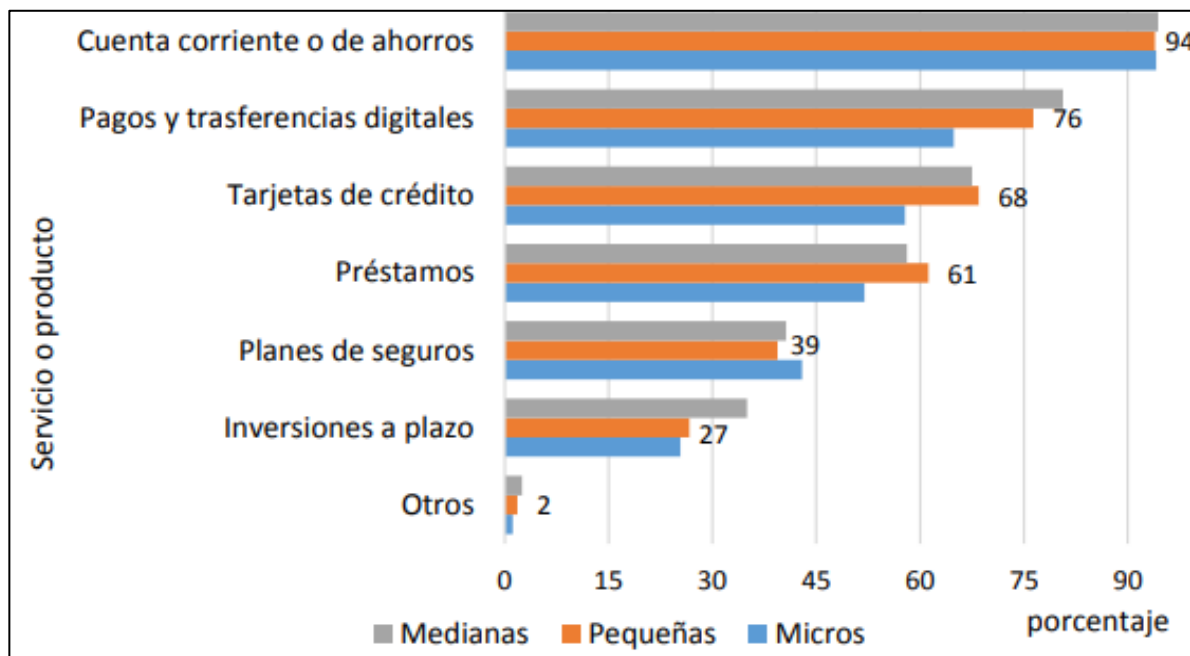
**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2017

En cuanto a la colocación por sector según género, se observa que, en todos los sectores, el número de colocaciones se dio mayoritariamente a hombres, en contraposición con las mujeres. Además, se tiene que el sector donde hubo una mayor diferencia fue en el sector agrícola con una relación de 6,2 préstamos a hombres contra 1 de las mujeres, seguido por el de servicios con una relación de 1,90 a 1 préstamos de hombres a mujeres.

Además, en el 2016, se dieron accesos a los servicios financieros por parte de las mipymes. El Banco Central consultó a una muestra de 581 empresas sobre los productos financieros que demandan, así como las limitaciones y dificultades enfrentadas cuando solicitan financiamiento. Adicionalmente, se les consultó sobre el conocimiento que tienen del SBD. Los resultados indican que un 98% de las mipymes consultadas utiliza al menos un producto o servicio financiero, principalmente, una cuenta de depósito (corriente o de ahorros). Siete de cada diez empresas, que disponen al menos de una cuenta corriente o de ahorro, utilizan los

servicios digitales ofrecidos por las entidades financieras, tales como pagos y transferencias electrónicas, banca por Internet y por celular (Banco Central de Costa Rica, 2018, p.8), tal como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 18. Mipymes: utilización de productos y servicios financieros según tamaño, 2016. Porcentaje del total de empresas en cada grupo**



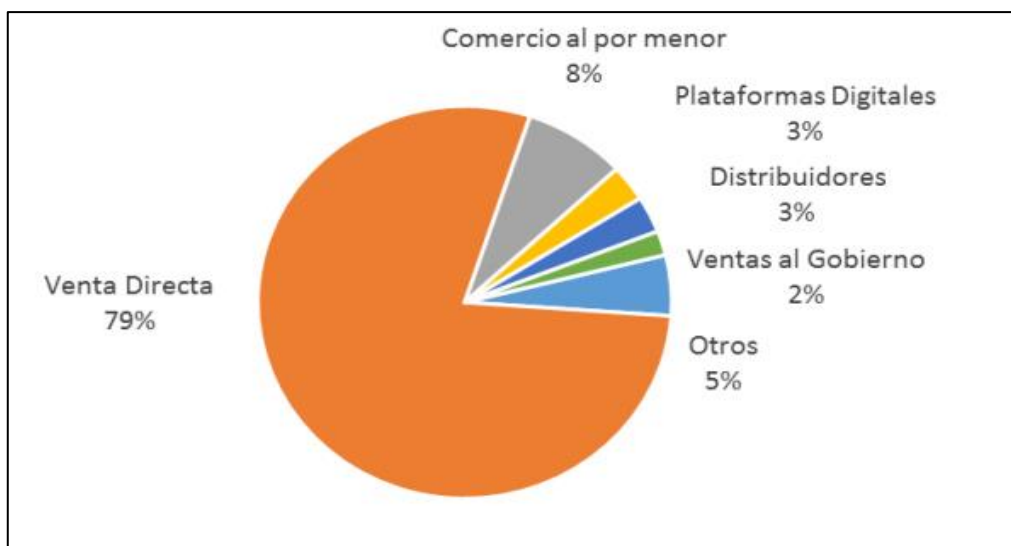
**Fuente:** Banco Central de Costa Rica, 2016, p. 8

Como se mostró en el gráfico anterior, las organizaciones medianas utilizan una mayor variedad de productos y servicios financieros, y éstos son relativamente más complejos (banca digital, tarjetas de crédito o inversiones a plazo) comparativamente con los utilizados por las empresas de menor tamaño. No obstante, instrumentos financieros más sofisticados como el “*leasing*”, fideicomisos y transferencias internacionales, en general, son poco utilizados por las mipymes.

Por otra parte, las instituciones financieras han optado por negociar con los empresarios para que los deudores puedan hacer frente a la pandemia. Dentro de estos ajustes, se ha establecido un periodo de gracia para que el empresario se logre acomodar económicamente y hacer frente a la crisis.

Sin embargo, se muestra una notable persecución de la crisis sobre las ventas.

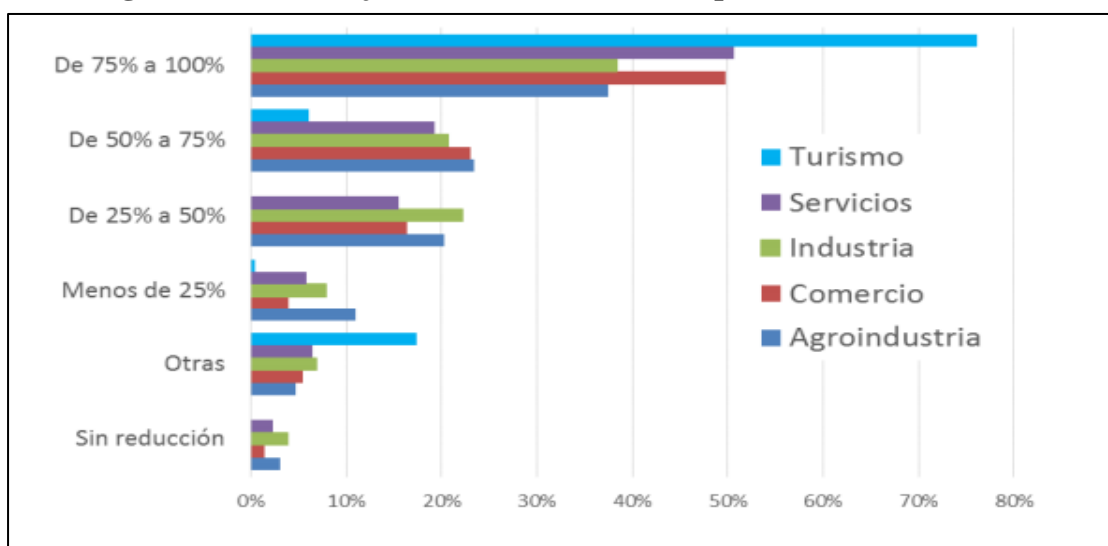
**Figura 19. Distribución de las empresas por el principal medio de ventas**



**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020

La forma en de hacer llegar sus bienes y servicios por parte de las empresas a los clientes se convierte en un elemento de gran importancia en las circunstancias actuales, en donde las medidas sanitarias impuestas por las autoridades implican una gran cantidad de restricciones de movilidad y permanencia en sitios públicos con el objetivo de disminuir las posibilidades de contagio. En ese sentido, es preocupante que casi el 80 % de las pymes optan por realizar ventas directas, por lo tanto, es de esperar que su volumen de ventas decaiga de manera notable si no se adoptan otras formas de entrega, lo cual se demuestra en el siguiente gráfico proporcionado por el MEIC (2020, p.11).

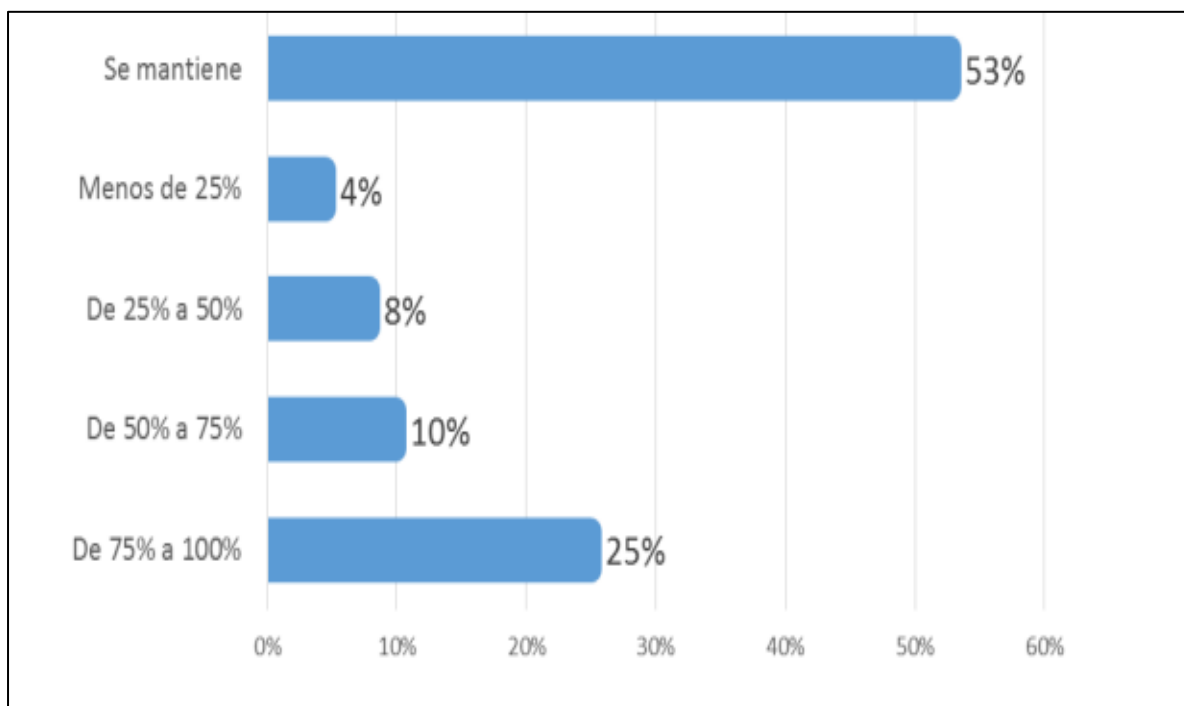
**Figura 20. Porcentaje de reducción de ventas por sector económico**



**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020

Las empresas tendrán que explorar nuevos canales de entrega para sus bienes y servicios. Asimismo, deberán ser innovadoras para lograr mantener o incrementar sus ventas y lograr sobrevivir a la crisis ocasionada por la pandemia por el nuevo coronavirus. Del mismo modo, las medidas sanitarias impuestas provocan efectos distintos según el sector económico tratado; las pymes turísticas son las que, en mayor medida, están poniendo en juego su sostenibilidad en el mediano y largo plazo, mientras se mantengan las barreras a los visitantes extranjeros y el aislamiento a los residentes (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020, p.12).

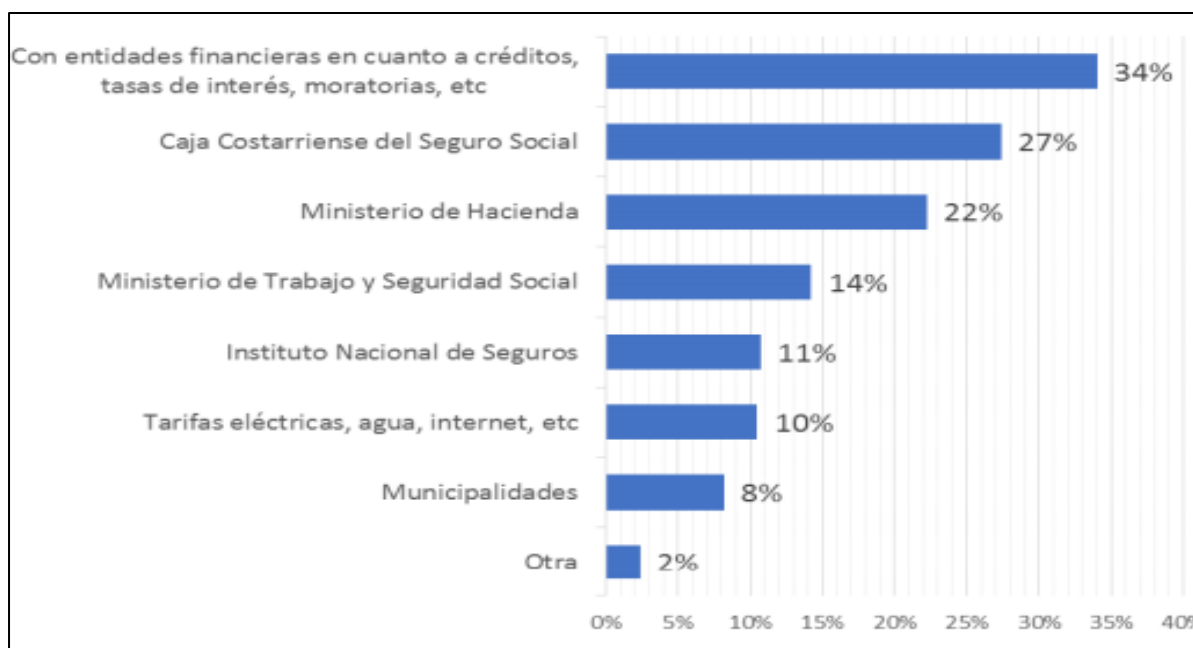
**Figura 21. Cambios en la planilla**



**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020

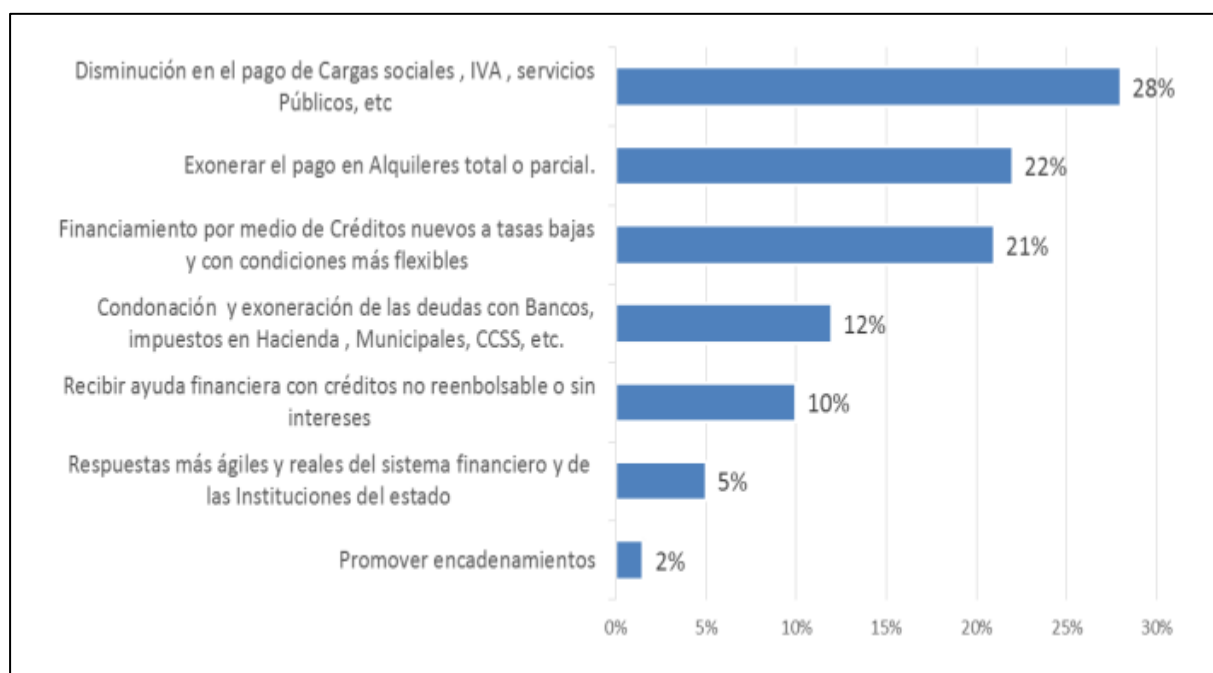
Una consecuencia directa de la disminución en las ventas es la reducción de los empleos en las empresas afectadas. A pesar de que la encuesta se realizó a pocas semanas de haber sido decretado el estado de emergencia nacional, casi la mitad de las pyme ya había empezado a tomar decisiones sobre su planilla para reducir sus gastos.

La mayor afectación sobre el empleo fue señalada por el 25% de las empresas que señalaron una reducción en sus planillas superior al 75%. Aquellas pymes con una reducción en sus planillas entre 50% y 75%, y entre 25% y 50% representan el 10 y 8 %, respectivamente (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020, p.13).

**Figura 22. Iniciativas estatales aprovechadas por las pymes**

**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020

Es importante que, a medida que el periodo de crisis se extienda, muchas otras empresas se acojan a éstas y otras medidas, programas y políticas interinstitucionales que se vayan diseñando e implementando para minimizar las consecuencias negativas de esta emergencia en el sector productivo (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020).

**Figura 23. Medidas de apoyo recomendadas por los empresarios**

**Fuente:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020

La última pregunta hace énfasis en las medidas que los empresarios consideran que el gobierno debería adoptar para apoyarlos en este periodo de emergencia por el COVID-19. En primera instancia, se mencionan medidas temporales de reducción en pagos de operación, etc., las cuales serían muy beneficiosas para aliviar sus finanzas. El otorgamiento de créditos con menores tasas de interés y otras condiciones más favorables es otra medida de apoyo propuesta por los empresarios. En menor medida, se mencionan la condonación en el pago de deudas, tarifas e impuestos; la entrega de crédito no reembolsable o con cero intereses; una mayor agilidad en la respuesta por parte del sistema financiero, entre otras (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020).

Al mismo tiempo, según el análisis de la información establecida en las plataformas virtuales, se logró contrastar la siguiente información con los servicios y las tasas de interés que, actualmente, manejan las instituciones financieras:

**Tabla 8. Matriz instrumental**

<b>Autores</b>	<b>Productos/servicios ofrecidos</b>	<b>Garantía</b>	<b>Tasas de interés</b>	<b>Tiempo de financiamiento</b>
<b>Banco Nacional</b>	Crédito	Hipoteca, pagaré, fiadores, prenda, etc.	9.4%	60 meses
<b>Banco Popular</b>	Crédito	Hipotecaria, prendaria y fiduciaria	7.80%	240 meses
<b>Banco de Costa Rica</b>	Crédito	Hipotecaria	9.31%	180 meses
<b>Coopealianza</b>	Crédito	Hipotecaria	9.25%	180 meses
<b>Coopeservidores</b>	Crédito	Hipotecaria	9.40%	96 meses
<b>Coocique</b>	Crédito	Hipotecaria	9.55%	360 meses
<b>Coopemep</b>	Crédito	Hipotecaria	18.5%	180 meses

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de la información brindada por los bancos para efectos del presente trabajo investigativo.

Como se muestra en la tabla, las diferentes entidades financieras otorgan créditos a la pequeña y mediana empresas, no obstante, el 57% de las instituciones otorga el beneficio a una tasa de interés similar, lo cual deja en evidencia que Coopemep maneja la tasa más alta del mercado con tiempo de financiamiento a largo plazo y el Banco Popular la más baja, lo cual se debe a la Banca para el desarrollo. De esta manera, es necesario argumentar que el máximo crédito más alto que ofrecen las instituciones financieras está establecido por 5 millones como

mínimo y 150 como máximo. Por lo tanto, se hará una aproximación en relación con la tasa de interés mostrada seguidamente.

**Tabla 9. Solicitudes de crédito**

<b>Base de crédito a obtener ₡150 000 000</b>				
<b>Autores</b>	<b>Tasas de interés</b>	<b>Tiempo de financiamiento</b>	<b>Cuota mensual pyme</b>	<b>Tasa anual equivalente</b>
<b>Banco Nacional</b>	9.4%	60 meses	₡3,142,953.86	9.81%
<b>Banco Popular</b>	7.80%	240 meses	₡1,236,054.06	8.08%
<b>Banco de Costa Rica</b>	9.31%	180 meses	₡1,549,185.56	9.71%
<b>Coopealianza</b>	9.25%	180 meses	₡1,543,788.43	9.65%
<b>Coopeservidores</b>	9.40%	96 meses	₡2,228,781.38	9.81%
<b>Coocique</b>	9.55%	360 meses	₡1,266,757.02	9.97%
<b>Coopemep</b>	18.5%	180 meses	₡2,469,785.04	20.1%

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de la información brindada por los bancos para efectos del presente trabajo investigativo

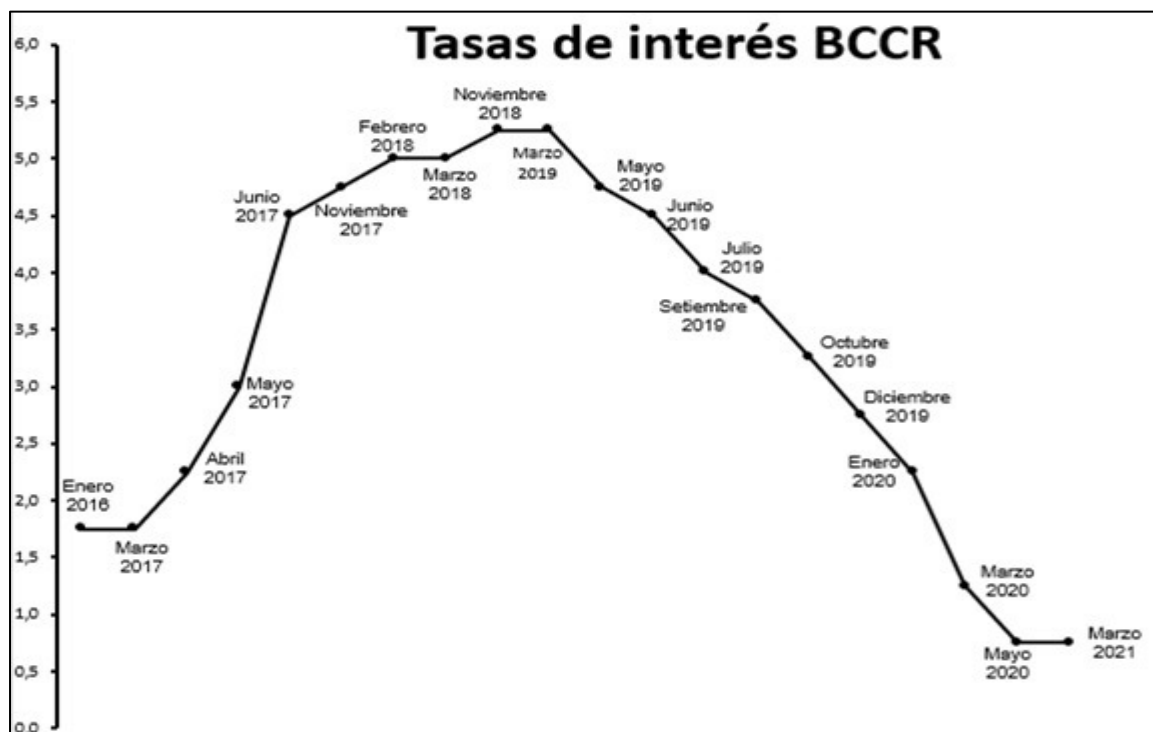
Es notorio que, en este momento, la mejor opción de financiamiento es por parte del Banco Popular, el cual ofrece la tasa de interés más adecuada y un mayor plazo para cancelar. No obstante, si el empresario desea obtener un plazo más amplio, cuenta con la opción de la cooperativa COOCIQUE, sin embargo, ésta establece una tasa de interés más elevada en comparación con la del Banco Popular. Cabe mencionar que los plazos de financiamiento indicados son plazos máximos, por lo cual queda a gusto del aspirante al crédito si desea obtener el crédito al plazo máximo o si prefiere acortar el tiempo de financiamiento. Sin embargo, en relación con la pandemia, según el estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el 58% de las pymes indagadas mantiene, en la actualidad, algún grado de endeudamiento en el sector financiero, ya sea con entidades públicas o privadas.

A pesar de esto, las pymes han adoptado medidas para mitigar los efectos de la crisis por la pandemia. Un gran porcentaje de éstas señala que están realizando ventas por Internet, a través de redes sociales, mercados virtuales y otros para reducir o eliminar el contacto físico con sus clientes. El restante grupo indica que la empresa ha continuado con su producción y ventas, tomando las previsiones y acatando las medidas sanitarias impuestas. Otras empresas están trabajando a puerta cerrada y haciendo entregas a domicilio.

Por el bien de la sociedad costarricense, es innegable el deseo de que el impacto negativo de la pandemia por el COVID-19 sobre el parque empresarial conformado por micro, pequeñas y medianas empresas, que constituyen el motor de la economía, sea el menor posible. En la medida en que las empresas puedan mantenerse en el mercado, sus propietarios y colaboradores podrán mantener sus ingresos para su subsistencia. En ese sentido, alianza entre las empresas se vuelven cada día más relevantes como forma de apoyo mutuo. Lo anterior es compartido por el 71% de los empresarios, quienes manifiestan su anuencia a asociarse con otras pymes para paliar los efectos de la crisis (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2020).

Además, en la tabla, se evidencia la tasa anual equivalente que mide el rendimiento de un determinado producto financiero de cada entidad financiera. Por tanto, esta estimación hecha ha permitido comparar el comportamiento de la tasa de interés a largo plazo. De este modo, el cálculo de la TAE ayuda a saber cómo es la equivalencia de un capital financiero en el plazo de un año, con un monto de ₡150 000 000. A su vez, es importante mencionar cómo se han comportado las tasas de interés según el Banco Central de Costa Rica:

**Figura 24. Tasas de interés**



**Fuente:** BCCR, 2021

Como se evidencia, los tipos de interés son recursos necesarios utilizados por los bancos centrales para llevar a cabo su política monetaria. El 18 de junio de 2020, el Banco Central mantuvo los tipos de interés en los 0,75%. En este gráfico, se observa la evolución de los tipos

de interés en Costa Rica hasta la fecha.

### **Análisis de la normativa**

En primera instancia, es necesario analizar el Acuerdo Sugef 1-05 correspondiente al *Reglamento para la Calificación de Deudores* desarrollado por Sugef (2005). Éste les permite, a las entidades supervisadas por Sugef, cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y, por ende, calificarlos en ocho categorías (A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E). Ante la importancia que representa este acuerdo para el otorgamiento de crédito, se muestran, a continuación, los aspectos que deben mejorarse en esta normativa:

#### **A. Tipo de deudor**

Este análisis inicia en el primer apartado que se incluye en este reglamento, el cual se encuentra en el artículo 4, donde se establecen dos grupos de deudores que corresponden al grupo 1 y grupo 2. El primero incluye deudores con saldos totales mayores a cien millones de colones, mientras el segundo corresponde a deudores con saldos totales iguales o menores a cien millones de colones. Esta diferenciación se ejecuta para fijar los aspectos que se deben tomar en cuenta para llevar a cabo el análisis del deudor según al grupo que corresponda y con ello clasificarlos en las categorías de riesgo. Al examinar el acuerdo, es posible encontrar que las metodologías utilizadas en el análisis para estos grupos no difieren en gran manera. Esto se debe a que, en el caso de determinar la capacidad de pago, ambas necesitan analizar la situación financiera del deudor, tanto actual, como futura, además de desarrollar un análisis con escenarios de estrés, tomando variables que podrían afectar la capacidad del deudor.

Además, para el grupo 2, se establece que las entidades deben calificar la capacidad de pago utilizando las metodologías que sean congruentes con sus políticas crediticias y con el tipo de deudor que se trate, las líneas de negocio y productos crediticios. Esto deja en libertad a la entidad para que determine los aspectos por considerar en esa metodología. Sin embargo, en el acuerdo, se indica que el análisis debe considerar la estabilidad de la fuente primaria de reembolso para hacer frente a sus obligaciones financieras en el futuro. Por lo tanto, se deben incluir las deudas actuales y las nuevas obligaciones en estudio. Esto determina que se deben considerar los aspectos previstos en la evaluación de los deudores clasificados en el grupo 1.

El anterior es uno de los principales aspectos que requieren modificación, ya que, al no existir una diferenciación, ambos deben demostrar su capacidad de pago de manera prácticamente igual. Esto afecta al sector pymes, ya que no cuenta con la información y los

recursos necesarios para demostrarlo. Por consiguiente, es importante establecer las pautas para calificar, en forma eficiente, a este sector y así facilitar el acceso al financiamiento. Con base en lo anterior, uno de los aspectos que es posible considerar es la incorporación de la definición de los tipos de créditos que pueden otorgarse, entre los cuales se consideren los tres más utilizados en el ámbito bancario: créditos comerciales, créditos de consumo o créditos hipotecarios para la vivienda.

El considerar los anteriores tipos de crédito permite establecer las características y necesidades de cada uno, lo cual brinda la posibilidad de determinar los indicadores que se medirán y, de esta manera, desarrollar un análisis con mayor eficiencia. Además, permite la segmentación del crédito comercial dentro del cual podrían establecerse las consideraciones para pymes y las empresas grandes.

Por ejemplo, en el momento de establecer los montos, es posible desarrollarlo de la siguiente manera:

- ✓ **Créditos comerciales a pequeños deudores:** corresponde a aquellos deudores con saldos totales adeudados a la entidad mayores a cinco millones de colones, pero menores a cuarenta y cinco millones de colones.
- ✓ **Créditos comerciales a medianos deudores:** corresponde a deudores con saldos totales adeudados a la entidad mayores o iguales a cuarenta y cinco millones de colones, pero menores a setenta y cinco millones de colones.
- ✓ **Créditos comerciales a grandes deudores:** corresponde a deudores con saldos totales adeudados a la entidad mayores a setenta y cinco millones de colones.

Esto facilitaría el trabajo al analista del banco, dado que se establecerían las características como las condiciones de crédito para cada tipo de crédito comercial. A la vez, reduciría la cantidad de requisitos para cada tipo de deudor, la cual es una de las principales dificultades para acceder a financiamiento.

## **B. Análisis de la capacidad de pago**

En este punto, se establece, en el artículo siete de este acuerdo, que se considera la situación financiera y la capacidad que tiene el deudor para enfrentar sus obligaciones. Conjuntamente, se consideran cinco aspectos entre los cuales se incluye una valoración cuantitativa que toma en cuenta el análisis de la situación contable-financiera de la empresa. Además de una

valoración cualitativa en la que se analiza información referente a la experiencia en el giro del negocio y la calidad de la administración. Asimismo, se toma en cuenta el contexto sectorial donde se identifican las características del sector y cómo afectan la capacidad de pago de la empresa. Esto permite crear un análisis comparativo de la empresa con las que desarrollan una actividad similar.

De igual manera, se toma en cuenta el análisis de estrés. En este caso, se coloca, bajo estrés, la posición financiera del deudor, a partir de cambios en la tasa de interés y tipo de cambio. De esta manera, se analiza si, en estos escenarios de estrés, el deudor es capaz de mantener su capacidad de pago. Por último, se consideran otros factores que, ya sea en el corto o largo plazo, podrían afectar la capacidad del deudor de hacer frente a sus obligaciones, por ejemplo, ambientales, tecnológicos, patentes, entre otros.

A pesar de que la normativa señala cinco aspectos por considerar en la evaluación de la capacidad de pago, muchas entidades prestan mayor importancia a la parte cuantitativa. No obstante, para las pymes, en muchos casos, esto es difícil de demostrar, lo cual se evidenció en los capítulos anteriores. Por lo tanto, es importante fomentar un adecuado análisis cualitativo de la empresa, ya que éste es el que podría evidenciar no solo la viabilidad de los proyectos que impulsan estas empresas, sino también el comportamiento que han tenido sus dueños. De esta manera, se valida la moral del cliente, la cual se encuentra establecida en la integridad de los propietarios, su honorabilidad y reputación. A continuación, se detallan los aspectos por considerar:

- ✓ Sector al que pertenece la empresa: es de gran importancia considerar este aspecto, ya que, al determinar su evolución y las características que ha presentado al menos en el último año, es posible establecer las variables que podrían afectar la capacidad de pago de la pyme.
- ✓ Experiencia del negocio: mediante ésta, es posible determinar el conocimiento de los propietarios sobre el mercado donde se encuentran, el tipo de producto o servicio que ofrecen y si están logrando satisfacer una demanda, o bien, si existen productos sustitutos que podrían afectar su demanda.
- ✓ Proveedores: es posible considerar la concentración con los proveedores actuales y el poder.
- ✓ Clientes: éstos corresponden a uno de los principales motores de la empresa, por lo

tanto, representan una fuente adecuada de información, por lo cual es posible solicitar referencias de los principales clientes que posee la empresa. De esta manera, se determinará la calidad de los productos o servicios ofrecidos, además de la responsabilidad que tiene la empresa para cumplir con los compromisos establecidos con sus clientes.

- ✓ **Gestión administrativa eficiente:** en este caso, se enfoca en la experiencia con la que cuentan los propietarios, o bien, los encargados de desarrollar la gestión de la empresa, así como las personas colaboradoras. Entre los factores por analizar, es posible considerar aspectos como formación académica, habilidades profesionales, honestidad, su compromiso con la empresa, expectativas sobre el futuro del negocio, distribución de responsabilidades y adecuado desarrollo del proceso de rendición de cuentas.

Además, es importante considerar si la empresa cuenta con un plan de sucesión, es decir, si tiene un plan establecido en el momento de que algún colaborador se retire o salga de la empresa, contar con otro colaborador que pueda ejercer esa labor con el mismo o mejor desempeño. Al desarrollar un análisis cualitativo adecuado de las pequeñas y medianas empresas, es posible establecer, en conjunto con el análisis cuantitativo, una mejor perspectiva, tanto del desarrollo de la idea del proyecto, como del negocio. Esto permite determinar su viabilidad y, por ende, establecer un menor riesgo. De esta manera, la entidad bancaria analizadora establecerá una mejor calificación.

### **C. Comportamiento de pago histórico**

Este análisis se desarrolla, principalmente, en la revisión del historial de pago de los últimos 48 meses del cliente como un deudor, o bien, codeudor, y permite determinar la conducta del deudor sobre las operaciones de crédito pasadas y actuales. El comportamiento de pago histórico está relacionado con la morosidad, lo cual es de gran relevancia, ya que representa cómo ha sido el desempeño del deudor en operaciones crediticias contraídas en periodos anteriores. Ésta es una muestra de la honorabilidad del deudor y de la confianza que la entidad le puede brindar en la operación de crédito.

No obstante, muchas veces, estas empresas no poseen un historial crediticio, o bien, han incurrido en ciertos atrasos, por lo tanto, es de gran relevancia considerar el comportamiento de pago histórico de sus propietarios, socios o accionistas. Mediante la revisión de su información en el Centro de Información Crediticia (CIC), con base en el comportamiento presentado, es

posible obtener una percepción sobre cómo enfrentan sus obligaciones y la responsabilidad con la que las asumen.

Además, como se mencionó con anterioridad, es importante considerar las referencias de los principales proveedores de la empresa y si éstos le brindan crédito. De esta manera, es posible establecer un comportamiento de pago con base en el cumplimiento de estas obligaciones. La importancia de este análisis quedó evidenciada en los cuestionarios y en la entrevista desarrollados, ya que muchas de estas empresas no cuentan con operaciones crediticias aprobadas e incluso desconocen las opciones de financiamiento existente, lo cual dificulta el análisis de este sector.

#### **D. Estimaciones**

Las estimaciones se encuentran en este acuerdo en el capítulo 3, artículo 12 y representan una base que sirve como respaldo para la entidad bancaria ante posibles pérdidas por el no pago de las operaciones crediticias otorgadas. Además, estas estimaciones están determinadas con base en las categorías de riesgo y se establecen sobre la parte cubierta y descubierta de la operación crediticia, mediante un porcentaje específico para cada una. Cuanto mayor sea el riesgo de una operación crediticia, mayor será el porcentaje por estimar por parte de la entidad bancaria, lo cual no es de beneficio para la misma, ya que le reduce la cantidad de recursos disponibles para ofrecer y, a la vez, generar rentabilidad deseada. Éste es el caso de las pymes, ya que éstas se consideran de gran riesgo debido a la falta de información financiera, capacidad de pago, falta de garantías, entre otras.

Consiguientemente, las entidades se abstienen de otorgar crédito a estas empresas, pues, en muchos casos, la estimación debe ser mayor. Con base en lo anterior, es posible incluir en el Acuerdo Sugef 1-05 un apartado especial para las pymes en cuanto a la estimación, en el cual se puede reducir el porcentaje de estimación cuando se concedan créditos a éstas.

De seguido, se muestran, por categoría de riesgo, los porcentajes de estimación establecidos por Sugef y, a la vez, los porcentajes de estimación propuestos para las pymes, tanto en la parte descubierta, como cubierta de la operación crediticia:

**Tabla 10. Comparativo de porcentajes establecidos por Sugef y porcentajes propuestos para estimación**

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia (Sugef)	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia (propuesta para pymes)	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia (Sugef)	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia (propuesta para pymes)
A1	0 %	0 %	0 %	0 %
A2	0 %	0 %	0 %	0 %
B1	5 %	2 %	0.5 %	0.25 %
B2	10 %	5 %	0.5 %	0.25 %
C1	25 %	12 %	0.5 %	0.25 %
C2	50 %	25 %	0.5 %	0.25 %
D	75 %	37 %	0.5 %	0.25 %
E	100 %	50 %	0.5 %	0.25 %

**Fuente:** Elaboración propia del investigador con base en la información obtenida del Acuerdo Sugef 1-05, 2005, para efectos del presente trabajo investigativo

Como se observa en la tabla 20, se propone la reducción de los porcentajes aproximadamente a la mitad, lo cual le brindaría, a la entidad bancaria, un incentivo para conceder créditos a las pymes. Simultáneamente, le proporciona la posibilidad de disponer de mayores recursos para distribuirlos a una mayor cantidad de clientes y les brinda a las empresas de este sector mayor facilidad en cuanto al acceso a financiamiento bancario.

Es importante señalar que, a pesar de la disminución en el porcentaje de estimaciones, el riesgo siempre estará presente y aumentará según la calificación. Sin embargo, en esta propuesta, se contempla el establecimiento de un apartado en este acuerdo que considere el seguimiento posterior al crédito, lo que permitiría corroborar el cumplimiento de los objetivos para el cual se solicitó y, a la vez, que los recursos se utilizan eficientemente. Por consiguiente, permitiría establecer un tipo de seguro de que la operación se lleva a cabo de manera eficiente y, de esta forma, se reduce la probabilidad de incumplimiento.

## E. Garantías

Las garantías corresponden a un tipo de mitigador del riesgo de crédito, ya que representan un respaldo ante la posibilidad de incumplimiento de la operación crediticia. En el acuerdo, el artículo 14 establece los aspectos referentes a las garantías. En éstas, se determinan los tipos y los porcentajes máximos de su valor para considerarse en el cálculo de las estimaciones. No obstante, al analizar los tipos de garantías a los cuales podrían recurrir las pymes, corresponde a los avales brindados a través del Fodemipyme. Esto, como se demostró en las entrevistas, también es de difícil acceso debido a la cantidad de requisitos para acceder a este aval.

Además, el acuerdo se enfoca en los aspectos que deben considerar las entidades para valorar las garantías y no brinda ningún tipo de lineamiento para determinar una opción ante la posibilidad de que el deudor las no posea.

Lo anterior es de gran importancia, pues muchos clientes tienen una capacidad adecuada de pago y un comportamiento de pago histórico eficiente, sin embargo, se niega el crédito por no contar con la garantía que le permita respaldar la operación. Como se analizó anteriormente, la entidad financiera debe retirar el bien en garantía, lo cual, lejos de representar rentabilidad, significa un costo para dicha entidad. Por lo tanto, es importante considerar nuevos tipos de garantías que las pymes puedan presentar con mayor facilidad y que, a la vez, permitan cubrir el riesgo de crédito. Algunos ejemplos de estas garantías corresponden a las consideradas en la Ley de Garantías Mobiliarias N° 9246 (2015), la cual, según el artículo 1, tiene como principal objetivo:

Incrementar el acceso al crédito, ampliando las categorías de bienes, que pueden ser dados en garantía y el alcance de los derechos sobre estos, creando un régimen unitario y simplificado para la constitución, publicidad, prelación y ejecución de garantías mobiliarias, y del Sistema de Garantías Mobiliarias que por ella se crea.

Además, esta ley establece, en el artículo 2, inciso 3, que estas garantías pueden gravar uno o varios bienes muebles específicos o grupos genéricos de bienes muebles o derechos reales o contractuales, entre los cuales es posible considerar:

- a. El inventario y equipo de las personas físicas, jurídicas e incluyendo patrimonios autónomos.
- b. Cualesquiera otros activos circulantes incluyendo derechos a la ejecución de contratos o al resarcimiento por la violación o el incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales.
- c. Cuentas por cobrar resultantes del ejercicio de cualquier actividad lícita por parte de

- personas físicas, jurídicas e incluyendo patrimonios autónomos.
- d. La totalidad de los bienes muebles del deudor garante, ya sean éstos presentes o futuros, materiales e inmateriales, todos ellos capaces de garantizar el cumplimiento de una o varias obligaciones presentes o futuras, en tanto y en cuanto estos bienes sean susceptibles de valoración pecuniaria al momento de constitución de la garantía o con posterioridad a esta, siempre y cuando se refiera a los bienes sobre los cuales rige la presente ley.
  - e. Cosechas, derechos futuros sobre el valor de la madera en pie y cualesquiera otros productos provenientes de las actividades agrícolas en donde el legitimado puede ser el propietario o no del inmueble donde se ejerce la actividad agrícola.

Esta ley provee las principales condiciones, tanto para el acreedor, como para el deudor y, de esta manera, facilita la recepción de este tipo de garantías, entre las cuales se encuentran patentes, cuentas por cobrar, inventarios, contratos, marcas, siembras, ganado, equipo o maquinaria, etc. A pesar de la gran relevancia de esta ley, tanto las entidades financieras, como la Sugef, incluso, no contemplan obtener un mayor provecho de ésta y, a la vez, beneficiar el acceso de crédito, lo cual quedó demostrado mediante el análisis del cuestionario aplicado en Digepyme. La SUGEF establece las garantías y el porcentaje de aceptación máximo de su valor, según se detalla en el siguiente cuadro:

**Tabla 11. Porcentaje de aceptación máximo según garantías a marzo 2015**

GARANTÍAS	% ACEPTACIÓN MÁXIMO	MEDIDO SOBRE
Hipoteca sobre terrenos y edificaciones.	80%	Valor del avalúo - el saldo de los gravámenes
Cédula hipotecaria constituida sobre bienes inmuebles.	El menor valor que resulte entre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor facial del total de la serie en poder de la entidad.</li> <li>• 80% del valor de avalúo del bien menos el valor facial.</li> </ul>
Prenda o pignoración sobre bienes muebles.	65%	Valor del avalúo - el saldo de los gravámenes.
Bono de prenda emitido por un almacén general de depósito.	El menor valor que resulte entre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor facial de los bonos en poder de la entidad.</li> <li>• 80% del valor de avalúo del bien menos los gravámenes.</li> </ul>
Depósitos o instrumentos financieros que respaldan operaciones	100%	Del valor contable
Instrumento de deuda debidamente inscrito en una bolsa de valores autorizada o emitido por el Banco Central de Costa Rica o el Gobierno de Costa Rica.	85%	Precio del mercado cuando la categoría de riesgo es 3
	80%	Precio del mercado cuando la categoría de riesgo es 4
	75%	Precio del mercado cuando la categoría de riesgo es 5
Instrumento de deuda emitido por una entidad supervisada por la SUGEF sin calificación pública otorgada por una agencia calificadora.	70%	Valor facial o el precio de mercado, el que sea menor.
Instrumento de capital debidamente inscrito en una bolsa de valores autorizada.	70%	Precio del mercado cuando la categoría de riesgo es 3
	60%	Precio del mercado cuando la categoría de riesgo es 4
	50%	Precio del mercado cuando la categoría de riesgo es 5
Participación en un fondo de inversión abierto debidamente inscrito en la plaza	70%	Valor de participación cuando la categoría de riesgo 3

GARANTÍAS	% ACEPTACIÓN MÁXIMO	MEDIDO SOBRE
correspondiente.	60%	Valor de participación cuando la categoría de riesgo 4
	50%	Valor de participación cuando la categoría de riesgo 5
Participación en un fondo de inversión cerrado Debidamente inscrito en una bolsa de valores autorizada:	70%	Precio del mercado cuando la categoría de riesgo 3
	60%	Precio del mercado cuando la categoría de riesgo 4
	50%	Precio del mercado cuando la categoría de riesgo 5
Operación crediticia otorgada por una entidad supervisada por SUGEF.	90%	Saldo principal neto de la estimación registrada en la entidad supervisada.
Aval o fianza solidaria emitidos por una institución del sector público costarricense.	80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monto avalado o afianzado</li> <li>• Saldo total adeudado de la operación crediticia</li> </ul> Menor valor que resulte.
Aval o fianza solidaria emitidos por una persona jurídica del sector privado con categoría de riesgo 4.	80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monto avalado o afianzado</li> <li>• Saldo total adeudado de la operación crediticia</li> </ul> Menor valor que resulte.
Aval o fianza solidaria emitida por una persona física asalariada que haya autorizado a la entidad a hacer la deducción de los pagos mediante el sistema de deducción de planilla.	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monto avalado o afianzado</li> <li>• Saldo total adeudado de la operación crediticia</li> </ul> Menor valor que resulte.
Factura con su respectiva cesión con recurso a favor de la entidad	80%	Valor facial de factura categoría de riesgo 4
	70%	Valor facial de factura categoría de riesgo 5
	60%	Valor facial de factura categoría de riesgo A2

GARANTÍAS	% ACEPTACIÓN MÁXIMO	MEDIDO SOBRE
	50%	Valor facial de factura categoría de riesgo Nivel 1
Documentos que amparan una carta de crédito de importación confirmada e irrevocable debidamente consignados a favor de la entidad	60%	Valor facial del documento.
Carta de crédito de exportación emitida por un intermediario financiero del extranjero.	90%	Valor facial del documento categoría de riesgo 3
	80%	Valor facial del documento categoría de riesgo 4
Cartas de crédito stand-by emitida por un intermediario financiero.	100%	Valor facial del documento categoría de riesgo 3
	90%	Valor facial del documento categoría de riesgo 4
	80%	Valor facial del documento categoría de riesgo 5
	60%	Si la entidad es supervisada por SUGEF

Fuente: SUGEF

De igual forma, ante el uso de estas garantías, es de gran importancia que las entidades financieras siempre validen los aspectos necesarios para demostrar que estas nuevas garantías permiten la cobertura necesaria. Esto se logra mediante una visita hecha por el personal encargado de la entidad bancaria a la ubicación donde se desarrolla el negocio para determinar la existencia y estado del mismo, así como la relación entre el valor de la garantía ofrecida y el monto del crédito por otorgar.

Entre los aspectos relevantes que deben considerarse, se encuentra la liquidez para disponer de la garantía. En este caso, se refiere a que no existan restricciones, o bien, incertidumbre sobre su valor o las condiciones de estado de conservación de la misma, además de la importancia de los seguros con los cuales pueda contemplar estas garantías, en caso de presentarse algún inconveniente. Por lo tanto, es relevante que, tanto la Asamblea Legislativa, como el MEIC establezcan una promoción de esta ley entre las entidades financieras y los beneficios que la misma puede otorgar. Además, debe existir una comunicación adecuada hacia los propietarios de pymes para que consideren este tipo de garantías, estableciendo una mayor confianza para acudir a las entidades financieras en búsqueda de financiamiento.

#### **F. Seguimiento posterior al otorgamiento de crédito bancario**

El seguimiento posterior al otorgamiento de un crédito es de gran relevancia, tanto para la entidad bancaria, como para la empresa, ya que representa una manera de medir y, a la vez, establecer un control mediante el cual es posible verificar si los objetivos del crédito se están cumpliendo. De esta forma, se tiene mayor seguridad de que el desarrollo del negocio y el cumplimiento de la operación crediticia se llevan a cabo eficientemente. Sin embargo, en la actualidad, esto no se lleva a cabo debido a que las entidades no desean asumir este costo, o bien, no cuentan con el personal necesario ni capacitado para hacerlo. Por ende, es de vital importancia incorporar este aspecto en el Acuerdo Sugef 1-05, ya que, al convertirse en un capítulo adicional de éste, brinda la seguridad de que se ejecutará. Parte de las entidades considera que el costo de este seguimiento les impide brindarlo, no obstante, éste podría trasladarse al cliente mediante un porcentaje adicional previsto en el crédito, junto a una explicación adecuada de los beneficios que este seguimiento podría aportar a su empresa. Este aspecto es muy importante y se demostró en los cuestionarios aplicados, ya que, a los clientes a quienes se les otorga un crédito, no se les brinda un seguimiento adecuado, lo cual los hace sentirse solos en el proceso. En este punto, comienzan a tomarse malas decisiones.

El seguimiento posterior al otorgamiento del crédito debe desarrollarse con base en una revisión cada tres meses durante el primer año en que éste se brindó y desarrollar posteriormente esta revisión cada seis meses. El primer año recibe mayor enfoque, ya que se considera como el de mayor importancia y representa la base en la toma de decisiones de la empresa, donde se establecen los medios y las capacidades necesarias para enfrentar el mercado. Por consiguiente, es importante considerar, en este seguimiento, la revisión de la evolución real de la empresa con lo estipulado en sus proyecciones. Lo anterior se realiza, por ejemplo, mediante la revisión de los niveles de ventas, inventarios, el manejo de las cuentas por cobrar y la calidad de los insumos utilizados para desarrollar el producto, o bien, la prestación de los servicios.

Además, es de gran relevancia considerar si la empresa ha presentado algún tipo de morosidad, ya sea en cumplimiento de la operación crediticia con la entidad financiera, o bien, en las obligaciones con otros, ya que esto será un reflejo de cómo manejan los recursos. Ante la importancia de este aspecto, se debe considerar establecer tres niveles para calificar el cumplimiento adecuado de los objetivos del crédito, tanto para la empresa, como para la entidad financiera, los cuales se muestran a continuación:

- Nivel 1: la operación de la empresa es buena, presenta niveles adecuados de ventas e inventarios, así como un manejo eficiente de las cuentas por cobrar, mantiene la información financiera actualizada. Además, presenta congruencia en el logro de los objetivos establecidos para obtener el crédito.
- Nivel 2: la operación de la empresa es aceptable y presenta leve disminución en los niveles de ventas e inventarios, así como en el manejo de las cuentas por cobrar. La información financiera se encuentra actualizada, sin embargo, posee un leve retraso en cumplir con los objetivos establecidos para obtener el crédito.
- Nivel 3: la operación de la empresa es deficiente y presenta disminución en los niveles de ventas e inventarios, además de un mal manejo de las cuentas por cobrar. La información financiera se encuentra totalmente desactualizada y no se logra la consecución de los objetivos propuestos en el momento de obtener el crédito.

Con base en esta calificación, es posible determinar cómo es el comportamiento del cliente posterior al otorgamiento del crédito, lo cual no solo permite tomar las acciones necesarias ante posibles desviaciones, sino también servir como referencia ante nuevos créditos solicitados por el mismo. Esto sirve de base para considerar si el cliente cumple con los objetivos que se plantearon en el momento de solicitar el financiamiento.

### Modelo de evaluación diferenciada de riesgo para el otorgamiento de crédito bancario a pymes

A continuación, se presenta el modelo de evaluación, el cual inicia con el establecimiento de los aspectos por considerar para determinar la capacidad de pago del cliente. Éste hace mayor énfasis en el análisis cualitativo, pero siempre toma en cuenta factores relevantes para el análisis cuantitativo. Además, considera las variables que deben tomarse en cuenta en el análisis del comportamiento de pago histórico y de la garantía presentada por el cliente.

**Tabla 12. Capacidad de pago-análisis cualitativo**

Capacidad de pago - análisis cualitativo		
Variable	Parámetro	Justificación
Datos del solicitante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de cédula vigente del solicitante, o bien, del representante legal en caso de ser persona jurídica</li> </ul>	Conocimiento de los aspectos básicos del solicitante.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Domicilio del solicitante o representante legal</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono móvil y fijo</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de correo electrónico</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar, si es cliente del banco, cuáles productos ha utilizado y el periodo por el cual ha sido cliente (preferiblemente un año)</li> </ul>	
Actividad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sector al que pertenece la empresa (servicios, comercio, industria, tecnología de información, agropecuaria)</li> </ul>	Conocimiento del sector, actividad y zona en la que se desarrolla, brindando mayor análisis de las condiciones que deben enfrentar, así como la experiencia con la que cuentan para hacerlo.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de la actividad que desempeña la empresa, así como el proyecto para el cual se solicita crédito</li> </ul>	Análisis del tipo de producto o servicio que ofrecen, lo cual ayuda a comprender las características del mismo como estacionalidad, diversificación, precios, puntos de distribución.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación de la empresa</li> </ul>	Determinar si los propietarios cuentan con las habilidades necesarias para hacer frente al desarrollo y crecimiento de la empresa.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Años de operación (preferiblemente dos años en adelante)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos de los propietarios de la empresa (nivel académico, experiencia en el negocio-</li> </ul>	

Capacidad de pago - análisis cualitativo		
	anterior y actual)	
Estructura de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de empleados que posee la empresa (menos de 100)</li> </ul>	Establecer el compromiso de las personas colaboradoras con la empresa, así como determinar si poseen la experiencia necesaria para desarrollar eficientemente sus labores.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de la labor que desempeña cada uno, así como la experiencia que posee (de ser necesario contar con organigrama)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de un plan de sucesión</li> </ul>	El plan de sucesión busca mitigar el riesgo de estancamiento ante la posibilidad de que una de las personas colaboradoras deba salir o ausentarse de la empresa, al contar con más personas que puedan desempeñar la misma labor.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuada gestión administrativa (la empresa se capacita constantemente en búsqueda de la innovación y mejora de procesos)</li> </ul>	Permite utilizar los recursos de la empresa, de la forma más eficiente para lograr los objetivos buscados.
Actividad comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principales proveedores con los que cuenta la empresa (información de los proveedores para solicitar referencias de la empresa solicitante de crédito)</li> </ul>	Permite analizar el compromiso que tiene la empresa, tanto con sus clientes como con sus proveedores en cumplir con sus obligaciones. Este último sirve como referencia del comportamiento de pago de los créditos brindados.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principales clientes de la empresa (información de los clientes para solicitar referencias de la empresa solicitante de crédito)</li> </ul>	
Mercado en el que se desarrolla la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición clara del mercado meta</li> </ul>	Analizar las características del mercado en el que se encuentra la empresa, así como los diferentes factores que se encuentran en el mismo que podrían influenciar en la capacidad de pago de la empresa.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de productos sustitutos</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barreras de entrada</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos legales que afecten la labor de la empresa</li> </ul>	

**Fuente:** Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

**Tabla 13. Capacidad de pago-análisis cuantitativo**

Capacidad de pago - análisis cuantitativo		
Va- ria- ble	Parámetro	Justificación
Indi- cado- res fina- ncier- os	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de los estados financieros de la empresa solicitante de crédito</li> </ul>	Este análisis brinda información relevante sobre la situación financiera de la empresa, ya que permite valorar la capacidad financiera que tiene la misma.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de análisis horizontal y vertical</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de razones o indicadores financieros (liquidez, actividad, apalancamiento y rentabilidad)</li> </ul>	
Deu- das de la em- pre- sa	<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que la empresa posea deudas, debe presentar los detalles de éstas (moneda, vencimiento, tasas de interés, garantías). De esta manera, la entidad bancaria puede corroborar cómo ha sido el comportamiento del cliente.</li> </ul>	Permite corroborar el comportamiento del cliente y cómo fue su capacidad para responder a las deudas presentadas.

**Fuente:** Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

**Tabla 14. Análisis del comportamiento de pago histórico**

Comportamiento de pago histórico		
Variable	Parámetro	Justificación
Com- probante de ingresos actuales del solici- tante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constancias salariales o certificación por medio de contadores públicos</li> </ul>	Comprobar el comportamiento de pago histórico del solicitante o propietarios de la empresa. Esto sirve como referencia para demostrar el comportamiento de pago a presentar en el cumplimiento de la obligación crediticia que se solicita.
Estado de cuenta de las deudas actuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préstamos bancarios, tarjetas de crédito, créditos en almacenes de electrodomésticos o similares, créditos en financieras, asociaciones solidaristas o cooperativas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación del historial crediticio de los propietarios de la empresa</li> </ul>	

Comportamiento de pago histórico		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>El periodo de revisión del comportamiento de pago histórico comprenderá los últimos cuatro años, o bien desde la constitución de la empresa en la actualidad.</li> </ul>	

**Fuente:** Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

**Tabla 15. Análisis de garantía**

Garantía		
Variable	Parámetro	Justificación
Tipo y características de la garantía por presentar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el tipo y naturaleza del bien (incluyendo la Ley de Garantías Mobiliarias No 9246).</li> </ul>	Analizar el uso de una garantía que permita una cobertura eficiente del crédito ante la posibilidad de no pago de la operación y que, a la vez, sea una garantía que el cliente pueda presentar en forma sencilla.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación de la garantía.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valor de mercado de la garantía.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de seguros sobre la garantía.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado legal de la garantía.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado físico de la garantía.</li> </ul>	

**Fuente:** Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

Como se observa en los cuadros anteriores, se hace énfasis en las variables cualitativas del cliente pymes, ya que, como se demostró mediante los cuestionarios, son los factores que pueden evidenciar la viabilidad de los proyectos que desarrollan, pues, muchas veces, no cuentan con información financiera para desarrollar el análisis cuantitativo. Además, para determinar el comportamiento de pago histórico, se le da mucha importancia al historial de los propietarios de la empresa, pues éstos conforman un reflejo sobre cómo podría ser el comportamiento en el momento de responder sobre el crédito otorgado. De igual manera, se toman en cuenta las garantías y se brinda la posibilidad de utilizar la Ley de Garantías Mobiliarias 9246, lo cual favorece al cliente, ya que puede usar otros tipos de garantías que le

sea más fácil presentar.

Es importante señalar que, en esta propuesta, la presentación de garantías corresponde a un factor secundario, principalmente porque se busca establecer mayor enfoque en la capacidad de pago mediante el análisis cualitativo y, a la vez, el comportamiento de pago histórico. De esta forma, se logra que las pymes demuestren su capacidad por medio de aspectos de más fácil acceso y obtengan el crédito de una manera más ágil.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente capítulo es indispensable en la investigación, pues se desarrollarán las conclusiones y recomendaciones surgidas a través de dicho estudio. Las conclusiones se determinarán a partir de las variables que se desarrollaron a través de los objetivos específicos de la investigación y también se toma en cuenta el poder dar respuesta a la pregunta principal de la investigación. Las recomendaciones se realizarán a través de lo concluido.

En este apartado, se detallan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación. De esta manera, Hernández, et al. (2014) afirman que “al elaborar las conclusiones, es aconsejable verificar que estén los puntos necesarios aquí vertidos y recordar que no se trata de repetir los resultados, sino de resumir los más importantes. Desde luego, las conclusiones deben ser congruentes con los datos” (p.353).

### **Conclusiones**

La importancia y razón motora por la cual se elaboró este proyecto se enfatiza en que las pymes son fundamentales para el sector económico y productivo del país. Ante la crisis económica por el COVID-19, se ha formado un punto de inflexión en la economía, en el cual muchas personas se quedaron sin empleo y tuvieron que idear formas de salir adelante y lo han realizado mediante la creación de una pyme. Asimismo, muchos empresarios dueños de pymes han tenido cerrar sus negocios o reducir personal. Entre todos ellos, hay amigos y familiares, los cuales, para poner en marcha su gestión de negocio o mantener a flote su empresa, han visitado entidades financieras para tener la posibilidad de obtener un crédito, en varios casos, por falta de conocimiento del entorno financiero, o incorrecta información acerca de cómo funciona el proceso de gestión crediticio, no les fue otorgado. Por lo tanto, desde el punto de vista de comprensión de un usuario final, se elaboró este proyecto para ayudar a entender e informar al emprendedor, ya que este sector está llamado a ser uno de los principales generadores de valor agregado y también de reactivar la economía en los próximos años.

En relación con este tema, se puede afirmar que las principales variables económicas que afectan al sector de financiamiento a las pymes son: la tasa de interés, la tasa de devaluación, la tasa de inflación, la variación del Producto Bruto Interno y la carga tributaria.

No se puede obviar el hecho de que, en muchos casos, no existe una cultura de importancia crediticia expresada en el sector pyme por parte de los poseedores de capital (mercado bancario y financiero) sobre los pequeños y microempresarios, mientras, por el lado de los empresarios de las pymes, la falta de conciencia de la necesidad como tal de hacer uso del capital para el crecimiento y rentabilidad de sus empresas.

Existen varios tipos de obstáculos para optar por un financiamiento para pyme. Se pueden detallar, entre ellos, el alto costo del crédito, los análisis de riesgos cada vez más rígidos de los bancos respecto de los proyectos, los trámites y la burocracia de los intermediarios financieros y también la petición de garantías superfluas. En este último obstáculo, recae el hecho de que los micro y pequeños empresarios carecen de recursos que sustenten una garantía contundente.

Bajo el entorno actual al cual se enfrentan las pymes, se concluye que el acceso al financiamiento es de índole menor en comparación con lo que se considera su potencial y capacidad inversora, lo cual da como resultado un porcentaje importante de demanda insatisfecha. Otro aspecto importante que vale la pena mencionar como conclusión es que los tipos de interés manejados son altos y éstos prevalecen durante la crisis de COVID-19. El anterior es un factor desfavorable para la demanda importante, ya que, al no permitir el rentabilizar los proyectos de inversión de las pymes, se reduce la competitividad y el desarrollo económico del mercado. De acuerdo con la matriz comparativa de fuentes de financiamiento expuesta en el presente proyecto, se refleja una escasez de crédito bancario para el sector pyme y esto conlleva a una dependencia excesiva del crédito comercial y, en particular, de los fondos propios.

Después de analizar este entorno, se determina que, en muchos casos, como consecuencia de las limitaciones de recursos para acceder a créditos bancarios favorables, las pymes se financian inadecuadamente. Gracias a la encuesta realizada en el presente trabajo, se determinó que las pymes también buscan otras opciones de financiamiento. Éstas optan en escenarios que se puedan financiar por fondos propios, aunque sea solo un pequeño porcentaje del sector y que, dentro de un tiempo determinado, si desearan aumentar su producción o expandirse a otra región, siempre deben acudir a solicitar un crédito bancario. También, algunas pymes optan por el crédito de proveedores.

Entre algunos aspectos analizados en el presente trabajo, se encuentra el hecho de que los dueños de las pymes carecen o no utilizan, en sus operaciones financieras, los productos ofrecidos con los programas de crédito que las entidades financieras ofrecen colocar entre sus clientes, tales como: carta fianza, avales, tarjetas de crédito, cuenta corriente, etc. Esto aunado a que algunos microempresarios no llevan estados financieros ni balances primordiales para efectuar una evaluación crediticia. El desarrollo, tanto de instrumentos financieros adaptados a las necesidades de las pymes, como de garantías y avales no tradicionales y menos restrictivos conforman los pilares del factor de acceso a nuevas oportunidades de crecimiento que tiene incidencia sobre el sector de financiamiento a las pymes.

Con el fin de que el proyecto sea comprensible para cualquier usuario, se investigó, de manera extensa y detallada, cada proceso y descripción que comprende el tema propuesto, datos relevantes, políticas y normativas, pasos por seguir para la solicitud de créditos, riesgos, garantías, información gráfica relevante con su interpretación detallada, mediante una matriz instrumental se elaboraron comparativas de opciones de financiamiento e indicadores financieros y se encuestó a varios dueños de pymes. Con base en preguntas relacionadas con su experiencia referente a solicitudes de crédito para su negocio, se elaboró un escenario en forma de propuesta modelo para ejemplificar el proceso de adquisición de crédito de una pyme comercializadora de frutas, en la cual se estructuró y se analizaron sus principales indicadores:

Estados financieros donde se determinó que la pyme presenta un margen de utilidad neta creciente y constante; balance general en el cual se reflejó un crecimiento constante en el valor de activos fijos y un decrecimiento de los pasivos circulantes al último periodo anual en estudio; también, el índice de flujos se ha mantenido constante sin una volatilidad significativa, un patrimonio consolidado, margen producción optima en inventarios en crecimiento en la línea de tiempo interanual que se realizó el modelo y distintos datos a nivel financiero que demuestran una eficiente salud financiera de la pyme en una línea de tiempo de tres periodos anuales. Lo anterior, con el fin de medir la condición económica de la pyme en cuanto a disponibilidad para solicitar un crédito se refiere, con base en los datos elaborados y suministrados en el análisis financiero, basándose en los indicadores de margen de razón circulante entre el margen de razón de apalancamiento interno se sometió a una evaluación de riesgo Índice Z Scoring, el cual dio como resultado 0,73%, que, para este caso, dio un resultado de normal para solicitud de crédito.

Sabiendo que la pyme es apta para optar por una solicitud de crédito en relación con el monto que se pretendió solicitar de 10.000.000,00 CRC, se investigó información de varias entidades

financieras del país. Luego de optar por la opción más propicia en relación con nuestro caso, se elaboró una tabla de desglose del crédito en el tiempo de plazo en que se solicitaría, detallando cada cuota, amortización, interés y saldo restante para su cancelación.

En Costa Rica, la situación de las pymes es similar al resto de países de América Latina, ya que sus características presentan congruencias como la concentración de actividades en el comercio, los servicios y la industria artesanal, los altos índices de captación de empleo, la utilización de herramientas tecnológicas, la mano de obra optima y el uso de insumos básicamente nacionales.

En el tema referente al panorama del sector, existen, actualmente, obstáculos que las pymes deben afrontar. Existen riesgos por la carencia de financiamiento al tener un limitado acceso al mercado de capitales y una insuficiente capacitación empresarial y, en muchos casos, la imposibilidad de las economías del Tercer Mundo y Latinoamérica de producir fuentes de empleo en proporción al índice de crecimiento de la oferta de fuerza de trabajo. Tampoco, hay que dejar de lado el creciente impacto tecnológico y su adaptación al mismo, y las nuevas tendencias en cuanto a las exigencias de los consumidores. Estos factores se especifican en relación con el entorno que ha dejado la pandemia en el 2020 y parte del 2021, lo cual ha impactado la parte económica, social y política que hoy posee el sector de la micro y pequeña empresa.

**Con respecto al objetivo N°1:** Identificar la opción y disponibilidad de financiamiento que pueden brindar las entidades financieras a las pequeñas y medianas empresas comerciales a nivel nacional como estrategia de desarrollo comercial.

- A. Se concluye, en esta investigación, que muchos de los empresarios siempre han optado por financiamientos, sin embargo, existe un porcentaje significativo de la población en estudio que, a pesar de la crisis económica que atraviesa el país, ha sido capaz de solventar sus gastos de operación.
- B. Sumado a esto, se concluye que la población en estudio a la cual se les negó el financiamiento es debido a que la mayoría de las veces las entidades financieras evalúan, sobre todo, el perfil y la solvencia del solicitante, atendiendo a la información financiera de la que disponen, dado que, en muchas ocasiones, suelen ser más estrictos al conceder créditos.

- C. Además, se concluye que uno de los factores que no permitió la adquisición de un beneficio crediticio está precedido por el bajo nivel de ingresos con los que contaba la organización al momento del estudio, o bien, el endeudamiento elevado que esta tenía.
- D. Se concluye que las micro, pequeñas y medianas empresas son las más expuestas a sufrir un impacto negativo en sus operaciones, dado que muchas han visto reducidas, elocuentemente, sus ventas e inclusive han tenido que cerrar sus negocios. Esta perspectiva está ocasionando desempleo y disminución de los ingresos de muchos trabajadores en el territorio nacional.
- E. Según la indagación de información, se concluye que las instituciones financieras, actualmente, afirman tener programas crediticios dirigidos a las pymes, donde una cantidad corresponde a programas de banca estatal y otra a la banca privada, a las cuales pueden recurrir las pequeñas empresas para solventar la crisis económica por la que atraviesan las empresas.
- F. Sumado a esto, se concluye que, en relación con las necesidades de financiamiento, los sujetos de estudio coincidieron en que las inversiones en activos y en capital de trabajo son las más requeridas para su subsistencia frente a las vicisitudes que tiene el mercado según sus experiencias. Éstas les han permitido cambiar su postura frente a relaciones posteriores e identificar los problemas de financiación que han sufrido en los años anteriores.
- G. Según el análisis de la matriz, se concluye que las entidades financieras otorgan créditos a la pequeña mediana empresa, en donde el 57% de las instituciones otorga el beneficio a una tasa de interés similar, lo cual deja en evidencia que Coopemep maneja la tasa más alta del mercado con tiempo de financiamiento a largo plazo y el Banco Popular la más baja, debido a la Banca para el Desarrollo.

**Con respecto al objetivo N°2:** Analizar los requisitos solicitados por las entidades financieras en el otorgamiento de crédito a las pymes en las distintas líneas de crédito.

- A. Se concluye que uno de los requisitos para otorgar créditos a las pymes es justificar, en forma clara, en qué se va a utilizar la financiación solicitada, dado que, si no se detalla la finalidad del beneficio, puede que se reincida en el riesgo de que el crédito no sea otorgado. Sumado a esto, se evidencia que el hecho de que a la población se le haya denegado el crédito tiene que ver con su poca experiencia en el mercado o a la insuficiente capacidad para solventar las obligaciones crediticias mensuales.

- B. Aunado a lo anterior, uno de los requisitos principales que solicitan las entidades financieras a la pequeña y mediana empresa para otorgar el financiamiento es que presenten una garantía real para respaldar el desembolso de dinero que están solicitando, así como la comprobación del rubro en el que opera la compañía.

**Con respecto al objetivo N°3:** Establecer la posible solvencia de un sector de las pymes en Costa Rica.

- A. Se concluye que las pequeñas empresas a las cuales no se les favoreció con el beneficio del crédito experimentaron un impacto negativo que afectó la reducción de la demanda y, por consiguiente, de sus ingresos para acceder a materias importadas, reducción o falta de mano de obra, difícil acceso a financiamiento y procesos productivos no ajustados para ser operados de manera automatizada.
- B. En relación con la indagación de la información, es notorio que la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo no toma en cuenta procedimientos que le permitan conocer más ampliamente las necesidades de financiamiento que tienen las mipymes.
- C. Se debe concluir que el panorama inmediato para las pymes no es nada alentador, pues un alto porcentaje de las que aún se mantienen operando podría cerrar en el corto plazo si la crisis ocasionada por la pandemia continúa.

**Con respecto al objetivo N°4:** Establecer una propuesta que sea viable, en donde las pymes puedan obtener recursos económicos por parte de instituciones financieras, permitiendo mejorar sus operaciones.

- A. Se elaboró un caso práctico en donde se expone un escenario financiero a modo de propuesta para que cualquier persona que tenga acceso a este trabajo pueda comprenderlo, estructurando un estado financiero y un balance general en un periodo de 3 años de estudio de una empresa pyme ficticia, determinando así, con base en el análisis propiamente expuesto, la microempresa acorde a su salud financiera, si está en condiciones de gestionar una solicitud de crédito, la misma solicitud se cotiza y se lleva a cabo en el caso práctico. Una vez tomada la opción crediticia más apropiada, se lleva a cabo una tabla donde se desglosa cada periodo de pago, amortización, interés y saldo final.
- B. Con respecto a las pequeñas y medianas empresas que recurren, en mayor proporción, a préstamos a menos de un año y en menor proporción a más de un año, es evidente que lo hacen únicamente cuando desean satisfacer una necesidad operativa y no porque no

cuentan con solvencia económica. Queda demostrado que la mayoría de las empresas en estudio cuenta con la solvencia económica requerida para seguir permaneciendo en el mercado.

- C. Finalmente, en relación con los productos ofrecidos, se demostró que los empresarios suelen recurrir a plataformas en línea para indagar acerca de los productos, programas, y tipos de financiamiento que ofrecen las instituciones financieras. No obstante, esto no es del todo certero, pues las tasas de interés son aproximadas en relación con el beneficio ofrecido.
- D. Se concluye que, desde la óptica de los empresarios, se evidencia que las acciones implementadas por las entidades financieras en tiempos de crisis, específicamente en esta pandemia, han mejorado los procesos y reducción de costo, lo cual ha quedado demostrado a partir del 83% de la población en estudio.

### **Recomendaciones de la investigación**

Con las conclusiones, se comprobó que existe un problema sobre opciones de financiamiento ofrecidas por las entidades del sistema financiero nacional a las pymes. Hernández, et al. (2010) afirman que “las recomendaciones deben ser realistas y factibles de llevar a la práctica y en determinar la persona o institución para la puesta en práctica de lo que se propone” (p.39). Es decir, las recomendaciones son las sugerencias que el autor o investigador del estudio realizan con el fin de solventar la problemática del trabajo investigado. Por tanto, como producto de la siguiente investigación, se recomiendan los siguientes aspectos:

Se debe y se requiere atender adecuadamente el sector económico pyme, sea persona natural o jurídica, ya que, en nuestro país, representa más del 85% del parque empresarial, lo cual implica que es una fuente valiosa de generación de empleo.

El Estado debe dejar de privilegiar el comprar de productores extranjeros o bien, otorgarles mejores acuerdos a las pymes en lo referente a la reducción del impuesto sobre la renta, la CCSS, aranceles de exportación, burocracia de trámites engorrosos, etc. Esto porque, en el país, hay productores nacionales que pueden ofrecer los mismos productos de excelente calidad a precios competitivos.

Diseñar un plan de contingencia para que las entidades bancarias brinden apoyo a este sector, innovar en instituciones, aplicaciones y programas más autosuficientes y con capacidad de ofrecer servicios de calidad a una clientela numerosa, de allí que el creciente número de las pymes exige un mejor servicio financiero.

Basándose en que se llevará a cabo dicho plan de contingencia de apoyo a los microempresarios, se deben tomar en cuenta aspectos de cobertura y eficiencia; la cobertura se refiere a la prestación de una amplia gama de servicios financieros a un número elevado de clientes que no tienen acceso al sistema formal. Por otro lado, la eficiencia se refiere a la viabilidad financiera, lo cual conlleva a la autosustentabilidad de la organización.

La viabilidad de un programa en microfinanzas es primordial que se ejecute en distintas áreas de este sector, ya que ofrece los servicios a bajo costo (la tasa de interés, otros costos implícitos como el costo de oportunidad del tiempo utilizado en la transacción o las pérdidas debidas a retrasos en el desembolso de los fondos). En el caso del crédito formal, hay gastos legales, comisiones, estados contables, estudios de factibilidad, etc.; cuando estos costos son altos, los préstamos son caros para el cliente. No es de extrañar que, en estas circunstancias, el microempresario no acceda a los bancos.

#### **A. A las entidades financieras en general**

- A. Se recomienda que las operaciones ejecutadas al instante de realizar un estudio de crédito se realicen con la colaboración de personal capaz para confeccionar el trámite, con el propósito de generar seguridad en la entidad financiera, permitiendo evitar estafas de personas inescrupulosas en el momento de otorgar un crédito a personas que no cuentan con la capacidad de pago al realizar la solicitud. Con respecto al tiempo de respuesta, si se cuenta con personas capacitadas en el tema, será más llevadero y acorde con la necesidad del cliente.
- B. De la misma forma, se recomienda establecer una identificación completa de las necesidades de los demandantes teniendo en cuenta el tipo de persona, ya sea natural o jurídica, y que los requisitos exigidos por dichas entidades sean minimizados, ya que se percibe que son muchos para lograr los desembolsos de los créditos, lo cual retrasa el propósito para el que serán destinados los recursos.
- C. Es necesario poner a disposición de las diferentes pymes renovadas líneas de crédito en contextos accesibles en relación con tasas de interés, períodos de gracia, garantías, etc.
- D. Se recomienda, a las entidades financieras, diseñar programas de apoyo y de capacitación a cada sector de las pymes que permitan solventar las necesidades de la pequeña y mediana empresa.

**B. A los apoderados de las pymes**

- A. Establecer un plan de económico de contingencia que pueda ser usado en tiempo de crisis, como estrategia que permita la permanencia de esta en el mercado.
- B. Cumplir con los requisitos solicitados por las entidades financieras, permitiendo que el proceso de otorgamiento del beneficio sea más ágil y sin trabas, evitando el estancamiento de operaciones.
- C. Indagar, en profundidad, acerca de la información correspondiente a los productos crediticios que ofrecen las diferentes instituciones financieras en relación con las condiciones generales de la operación, derechos y obligaciones que deberán asumir como interesados; lo anterior con el propósito de comprobar si se adapta o no a las necesidades de financiación y tomar decisiones frente al mismo; sumado a esto, se debe proporcionar, a la entidad, la documentación requerida, aseverando que sea clara, precisa y comprobable para el estudio de su crédito. Si es útil, realizar cualquier tipo de actualización durante el trámite, con el fin de que el proceso sea menos riguroso y más eficiente en cuestión de tiempo, y pueda recibir una respuesta en relación con la aprobación o reprobación del crédito.
- D. Contar un mejor registro de sus ingresos y gastos, así como archivar las facturas e información contable que permita mejorar el análisis a la hora de requerir financiamiento.
- E. Establecer una diferencia entre los requisitos para solicitud de financiamiento que deben presentar las pymes y las empresas grandes por medio de un análisis del MEIC, en conjunto con el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) y con la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef). Esto porque las empresas no cuentan con toda la información necesaria para aplicar los indicadores y desarrollar el análisis en forma rápida.
- F. En general, este modelo impulsaría el análisis de crédito enfocado en factores relevantes de la empresa como experiencia del negocio, conocimiento del mercado, proveedores y clientes actuales y potenciales, tipo de producto o servicio por ofrecer, etc. Esto ayudaría a reducir el riesgo de crédito que se considera al otorgar financiamiento a este sector, lo cual beneficiaría e impulsaría a las empresas que generan un gran aporte económico y social como las pymes y, a la vez, promovería el crecimiento económico del país.

## Capítulo VI.

### Propuesta de un caso práctico para la solicitud de crédito de una pyme

En el presente capítulo, se desplegará una propuesta de cambio que permita llevar a cabo los ajustes necesarios que faciliten el acceso a financiamiento de crédito bancario a pequeñas y medianas empresas (pymes). Esta propuesta hace énfasis en aspectos considerados en la normativa referente al Convenio de la *Sugef 1-05*, el cual es el reglamento para la calificación de deudores y, a la vez, se presenta un modelo de evaluación de crédito a pymes.

En relación con lo anterior, se evidencia que, en relación con los resultados de los cuestionarios aplicados y con la indagación de la información de la normativa, se ejemplifica un caso práctico para valorar la eficacia de este modelo. Este apartado de la propuesta tiene por objetivo desarrollar una prueba de evaluación diferenciada de riesgo que permita facilitar y, a la vez, agilizar el otorgamiento de crédito bancario para el sector pymes.

Los créditos suelen ser uno de los principales factores que brindan un crecimiento eficiente de una organización, pero, en el caso de las pymes, representa un aspecto que le permite crear mayor solidez y solvencia en el mercado. Es necesario recordar que estas empresas son uno de los principales motores de la economía costarricense, sin embargo, en muchos casos, no cuentan con los recursos necesarios para lograr un crecimiento adecuado.

Consecuentemente, el único recurso en el que pueden pensar es solicitar financiamiento a una entidad bancaria. No obstante, muchas de estas empresas no cumplen con los requisitos para acceder al mismo. Asimismo, no existe un enfoque hacia este sector en la normativa que permita un mayor acceso al financiamiento. En vistas de esta situación, es útil presentar, en esta propuesta, los ajustes necesarios en la normativa para facilitar el acceso al crédito.

### Caso práctico

Se elabora un caso práctico a modo de propuesta expuesta en un escenario que detalla la situación financiera de una pyme común en relación con su estado de salud financiera y, posteriormente, su proceso de solicitud para un crédito en una entidad financiera, con el fin de poder adquirir un activo fijo con ese crédito para ampliar su producción, ventas y, por ende, sus utilidades.

La pyme denominada Comercializadora de Frutas Frescas C.R. S.A. es una empresa emprendedora con más de 5 años en el mercado de ventas de ciertas frutas de alta calidad al

sector hotelero, exportaciones en el sector regional y comercio en general, Sin embargo, en la actualidad, se tiene la necesidad de adquirir un activo fijo (terreno) en donde permitirá sembrar limón mesino, que tiempo después, será una puerta muy provechosa en el mercado nacional, específicamente el de hotelería, exportaciones regionales y comercio en general.

En ese sentido, se elabora un escenario en el cual se confeccionan datos financieros con saldos de empresa pyme que sustenten una realidad de cualquier pyme que esté interesada en realizar una solicitud de crédito. Para este caso referente a la Comercializadora de Frutas Frescas C.R. S.A., se elaboraron balances y estados de los periodos 2017-2018-2019, con el fin de tener una referencia para efectos de este caso práctico de cómo una pyme puede estar en un escenario que presente una continuidad saludablemente normal en términos económicos a través de tres periodos anuales y le permita realizar la solicitud de crédito pyme en alguna entidad financiera para seguir expandiendo su producción y, por ende, sus utilidades a mediano plazo.

**Tabla 16. Estados financieros de la Comercializadora Frutas Frescas C.R. S.A.**

(estados de resultados)

(En dólares)			
PERÍODOS	2017	2018	2019
<b>Ventas netas</b>	<b>\$ 22 000,00</b>	<b>\$ 35 000,00</b>	<b>\$ 48 000,00</b>
Costo de ventas	\$ 14 500,00	\$ 22 000,00	\$ 29 000,00
<b>Utilidad bruta</b>	<b>\$ 7 500,00</b>	<b>\$13 000,00</b>	<b>\$ 19 000,00</b>
Gastos de ventas	\$1 500,00	\$1 800,00	\$ 2 500,00
Gastos de administración	\$1 100,00	\$1 050,00	\$ 1 200,00
Gastos de depreciación	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total, gastos de operación</b>	<b>\$ 2 600,00</b>	<b>\$ 2 850,00</b>	<b>\$ 3 700,00</b>
<b>Utilidad de operación</b>	<b>\$ 4 900,00</b>	<b>\$ 10 150,00</b>	<b>\$ 15 300,00</b>
Gastos financieros (intereses)	\$ 1 100,00	\$ 1 050,00	\$ 950,00
Otros ingresos	\$ 125,00	\$ 105,00	\$ 100,00
<b>Utilidad antes de impuesto</b>	<b>\$ 3 925,00</b>	<b>\$ 9 205,00</b>	<b>\$ 14 450,00</b>
Impuesto de renta	\$ 780,00	\$ 815,00	\$ 775,00
<b>Utilidad neta</b>	<b>\$ 3 145,00</b>	<b>\$ 8 390,00</b>	<b>\$ 13 675,00</b>

**Nota:** El impuesto de la renta es 19,83%, 21,8% y 19,41% en 2017, 2018 y 2019, respectivamente.

Tabla 17. Balance general

	2017	2018	2019
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo e inversiones	\$2 900,00	\$ 2 800,00	\$ 2 100,00
Cuentas por cobrar	\$5 000,00	\$ 4 800,00	\$ 4 750,00
Inventarios	\$ 7 500,00	\$ 7 300,00	\$ 6 900,00
Gastos diferidos	\$ 550,00	\$ 485,00	\$ 425,00
<b>Activo corriente</b>	<b>\$ 15 950,00</b>	<b>\$ 15 385,00</b>	<b>\$ 14 175,00</b>
Terrenos	\$15 000,00	\$15 000,00	\$15 000,00
Edificio, maquinaria y equipo neto	\$ 22 000,00	\$ 22 000,00	\$ 22 000,00
Good Will	\$ -	\$ 2 000,00	\$ 2 500,00
Otros activos (no funcionales)	\$ 1 700,00	\$ 1 550,00	\$ 1 390,00
<b>Activo fijo</b>	<b>\$ 38 700,00</b>	<b>\$ 40 550,00</b>	<b>\$ 40 890,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 54 650,00</b>	<b>\$ 55 935,00</b>	<b>\$ 55 065,00</b>
		<b>1 850</b>	<b>340</b>
<b>PASIVOS</b>			
Cuentas por pagar	\$ 1 100,00	\$ 1 100,00	\$ 950,00
Gastos acumulados y provisiones	\$ 1 500,00	\$ 1 050,00	\$ 923,00
Porción circulante de la hipoteca (con costo)	\$ 780,00	\$ 695,00	\$ 598,00
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>\$ 3 380,00</b>	<b>\$ 2 845,00</b>	<b>\$ 2 471,00</b>
Hipotecas por pagar LP (con costo)	\$ 4 500,00	\$ 4 800,00	\$ 5 100,00
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 7 880,00</b>	<b>\$ 7 645,00</b>	<b>\$ 7 571,00</b>
Capital social y pagado	\$ 11 000,00	\$ 10 000,00	\$ 10 000,00
Superávit por revaluación	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00
Utilidades acumuladas	\$ 2 300,00	\$ 2 500,00	\$ 3 250,00
<b>TOTAL CAPITAL</b>	<b>\$ 14 300,00</b>	<b>\$ 13 500,00</b>	<b>\$ 14 250,00</b>
<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$22 180,00</b>	<b>\$ 21 145,00</b>	<b>\$ 21 821,00</b>

Depreciación	\$ 470,00	\$ 430,00	\$ 405,00
Amortización	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
Compras	\$ 1 200,00	\$ 1 100,00	\$ 1 050,00
Acciones en circulación	580,00	525,00	495,00

Efectivo generado de las operaciones	\$ -	\$ -	\$ -
Nuevas inversiones en activo fijo	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ -
Pago de deuda a largo plazo	\$ -	\$ -	\$ -
Pasivo en efectivo	\$ 165,00	\$ 165,00	\$ 142,50
Unidades producidas promedio anual	1 789,71	2 621,43	3 329,82
Precio por caja (cajas con 25 bolsas de 15 limones)	\$ 12,29	\$ 13,35	\$ 14,42
Inventario promedio de materia prima mensual cajas	\$ 149,14	\$ 218,45	\$ 277,48
Costo de materia prima utilizada (salida)	\$ 675,56	\$ 699,45	\$ 725,33
Producción terminada	\$ 2 350,00	\$ 2 150,00	\$ 2 050,00
Inventario de producto terminado	\$ 1 100,00	\$ 1 050,00	\$ 998,00
Inventario de producto en proceso	\$ 956,00	\$ 921,00	\$ 898,00

**Fuente:** Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2021

Con base en las cifras detalladas en los estados financieros de la pyme, se refleja que la utilidad bruta, así como el índice de ventas han venido en un crecimiento fijo entre los periodos comprendidos de análisis de 2017 a 2019. Además, el índice de Good Will (marca) ha tenido una importante valorización del primer periodo en estudio al periodo más reciente. Los activos fijos con los que cuenta, actualmente, la pyme se ha mantenido en óptimo estado, lo cual ha permitido que no tengan aún algún margen de depreciación en los gastos acumulados y cuentas fijas, así como la porción circulante de la hipoteca ha venido en decrecimiento paulatino y continuo hasta último periodo actual en análisis. Los índices de capital han mantenido una estabilidad muy favorable para la continuidad y proyección del negocio.

Estos indicadores reflejan, por lo general, una buena situación financiera de la pyme, así como también que cuenta con márgenes de procesos productivos rentables y de capital estable que le dan una base sólida para tener mayores posibilidades de optar por la aprobación de un crédito en el momento cuando se le realice el estudio crediticio.

### **Parámetros de riesgo que debe cumplir una pyme**

Cada pyme, en Costa Rica, está en la obligación de revisar las normativas y acuerdos que establece la SUGEF y el Manual de información SICVECA para determinar su condición actual financiera y económica, y determinar así, en forma sustentable, si está apta para una evaluación de riesgo crediticio. Asimismo, las actividades económicas están establecidas en las categorías

de riesgo definidas en los acuerdos SUGEF 1-05, SUGEF 15-10 y SUGEF 15-16 sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo.

### **Categoría de riesgo según normativa 1-05**

Mide la morosidad del deudor. Se le da una calificación según la cantidad de días de atraso en sus operaciones. Lo anterior se determina según el artículo 10 de la normativa 1-05 de la SUGEF.

**Tabla 18. Categoría de riesgo según Ley 1-05**

<b>Categoría de Riesgo</b>	<b>Morosidad</b>	<b>Comportamiento de pago histórico</b>	<b>Capacidad de pago</b>
A1	Igual o menor a 30 días	Nivel 1	Nivel 1
A2	Igual o menor a 30 días	Nivel 2	Nivel 1
B1	Igual o menor a 60 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2
B2	Igual o menor a 60 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
C1	Igual o menor a 90 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
C2	Igual o menor a 90 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
D	Igual o menor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4
E	Mayor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

**Fuente:** SUGEF, s.f.

Con base en la anterior categoría de riesgo según SUGEF, se debe tomar en cuenta que la pyme tenga un buen historial de pago con sus obligaciones, ya que la entidad que otorga el crédito puede analizar el comportamiento de pago histórico, lo cual se realiza por medio del Centro de Información Crediticia de la SUGEF (CIC), donde califica a los clientes en:

- Nivel 1: comportamiento de pago histórico bueno
- Nivel 2: comportamiento de pago histórico aceptable
- Nivel 3: comportamiento de pago histórico deficiente

Por ende, se determina que, para esta propuesta de caso práctico, según se muestra en el balance general analizado en los 3 periodos comprendidos, la pyme no muestra deudas a largo plazo y el índice de sus cuentas por pagar, tanto como sus gastos diferidos y acumulados han venido disminuyendo entre cada periodo. Ello refleja que la pyme se encuentra en una categoría A1 de categoría de riesgo y en nivel 1 de comportamiento de pago histórico bueno.

Algunos riesgos que se le pueden presentar a este negocio son los siguientes

1. **Riesgo de mercado:** suele estar precedido por las incertidumbres económicas, lo cual puede impactar en el rendimiento de las empresas y no de una sola en particular. La variación en los precios de los activos, de los pasivos y de los derivados forman parte de estas fuentes de riesgo.
2. **Riesgo de crédito o riesgo crediticio:** este riesgo se refiere a la posibilidad de que un acreedor no reciba el pago de un préstamo o de que lo reciba con atraso.
3. **Riesgo de liquidez:** posibilidad de que la empresa no consiga cumplir con sus compromisos. Una de las causas posibles es la mala gestión del flujo de caja.
4. **Riesgo operacional:** falta de controles internos dentro de la empresa, fallas tecnológicas, mala administración, errores humanos o falta de capacitación de los empleados.
5. **Riesgo operacional:** falta de controles internos dentro de la empresa, fallas tecnológicas, mala administración, errores humanos o falta de capacitación de los empleados (párr.20).

Por tanto, estos riesgos logran evitarse si se reflexiona que un riesgo determinado puede liberar otros más.

Para la presente propuesta, se evalúa el riesgo crediticio y liquidez bajo el sistema de calificación de índice *Z Scoring* de crédito. Se puede decir que los modelos de *credit scoring*, a veces denominados *scorecards* o *classifiers*, son algoritmos que, de manera automática, evalúan el riesgo de crédito de un solicitante de financiamiento o de alguien que ya es cliente de la entidad. Tienen una dimensión individual, pues se enfocan en el riesgo de incumplimiento del individuo o empresa, independientemente de lo que ocurra con el resto de la cartera de préstamos. Por eso, este índice de calificación es ideal para medir la salud financiera de las pymes.

Dicho índice también está indicado para medir la capacidad de la empresa de estar en condiciones de tomar endeudamiento adicional (extracrédito), en el cual se busca identificar el porcentaje de “razón circulante” y el índice de “apalancamiento interno” para determinar el nivel de vulnerabilidad de la empresa hacia el riesgo crediticio, donde riesgo alto = crédito malo, riesgo normal = crédito de riesgo normal y crédito excelente = posibilidad de riesgo mínima. Para el caso de la Comercializadora Frutas Frescas C.R. S.A., como se muestra en la

tabla 17 a continuación, se sometió al índice de riesgo, obteniendo un margen de 0,73, el cual califica como índice de riesgo normal.

**Tabla 19. INDICE Z SCORING DE CREDITO COMERCIALIZADORA FRUTAS FRESCAS CR S.A.**

Miden la capacidad de la empresa de estar en condiciones de tomar endeudamiento adicional (extracrédito)					
Indicador	Razón	Componentes		Cálculo	Índice
<b>Razón circulante:</b>	Activo circulante	<b>AC / PC</b>	\$ 15 950,00	<b>4,72</b>	<b>0,40</b>
	Pasivo circulante		\$ 3 380,00		
<b>Razón de apalancamiento interno:</b>	Patrimonio total	<b>PA / PT</b>	\$ 14 300,00	<b>0,64</b>	<b>0,60</b>
	Pasivo total		\$ 22 180,00		
	<b>INDICADORES</b>	<b>ZSCORING</b>			
	1-Razón circulante	1,89			
	2- Apalancamiento interno	0,39			
	<b>ÍNDICE Z SCORING</b>	<b>0,73</b>			
			<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>CRED NORMAL</b>	
			<b>Nivel de vulnerabilidad</b>		<b>Lím. Sup.</b>
			Crédito excelente		<b>Z&gt;1.4</b>
			Crédito de riesgo normal		<b>0.66&lt;=Z &lt;=1.4</b>
			Crédito malo		<b>Z&lt;0.66</b>

**Fuente:** Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2021

Para el caso de la pyme Comercializadora de Frutas Frescas S.A. con base en los pasivos y activos circulantes reflejados en el balance general y en referencia a su patrimonio en relación con el pasivo total alrededor de 3 periodos de análisis anual (2017-2019), se determina que el índice de volatilidad es bajo. Por lo tanto, es conveniente para optar por realizar la gestión de solicitud de un crédito en una entidad financiera.

### **Escenario de solicitud de crédito**

Con la adquisición de crédito en el Banco Nacional de Costa Rica, se pone en marcha una plantación de una hectárea de limón mesino. Supongamos que nos conceden un préstamo y dentro de los requisitos que se deben presentar, se estudiará el que más se ajusta al presupuesto del empresario. Para ello, se analizarán los rendimientos y requisitos de entidades financieras como el Banco Popular, el Banco de Costa Rica y el Banco Nacional

**Tabla 20. Requisitos básicos a pymes del Banco Popular**

<b>Vinculación del cliente</b>
Información del solicitante y de la actividad productiva
Autorización de consulta al Centro de Información Crediticia (CIC) y protectora de crédito
Información del solicitante y de la actividad productiva
<b>Gestión del negocio aporte documental detallado de:</b>
Justificación plan de inversión
Trayectoria y experiencia en la actividad productiva
De la administración y de la organización del negocio
Del mercado y de la competencia
Financiera / contable
Ingresos y gastos
<b>Garantía fiduciaria</b>
Documentos de identificación
Constancia salarial
Bienes muebles e inmuebles
Certificación de Registro de la Propiedad
Estudios de gravámenes y/o anotaciones
<b>Legal</b>

Documentos de identificación
Representación legal (limitaciones y alcances)
Permisos, patentes y autorizaciones (funcionamiento y operación)

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de información brindada por el Banco Popular para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

Es necesario mencionar que el Banco Popular de Costa Rica brinda créditos desde 6 millones de colones para actividades productivas por medio de un tipo de crédito directo, es decir, no revolutivo. Este financiamiento permite el desarrollo de un plan de inversión a plazo fijo. Además, el cliente puede contar con un récord de pago hasta 65 millones. Al optar por este crédito, el cliente debe costear los gastos de formalización, es decir, es un % considerable sobre el monto girado del préstamo. No obstante, se debe tomar en consideración que la cancelación anticipada aplica cuando el cliente realiza abonos extraordinarios o cancelación del crédito antes de los 5 años.

**Tabla 21. Descripción del crédito para una pyme según el Banco Popular**

Monto del crédito	₡10 000 000,00
Tasa interés anual	7,80%
Plazo	240 meses
Monto de interés total	₡9 776 869, 96

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de información brindada por el Banco Popular para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

**Tabla 22. Requisitos básicos a pymes de la institución financiera Coocique**

Original y copia de la cédula de identidad
Original y copia del documento o número de cédula de un beneficiario
Si dejan autorizados en la cuenta, debe presentarse con original y copia de la cédula de identidad.
Fotocopia de la orden patronal documento probatorio de ingresos en caso de contar con ingresos propios.

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de información brindada por Coocique para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

Es importante mencionar que, para esta institución financiera, es necesario ser parte de ella o estar asociado para solicitar un crédito.

**Tabla 23. Descripción del crédito para una pyme según Coocique**

Monto del crédito	€10 000 000,00
Tasa interés anual	18,5%
Plazo	180 meses
Monto de interés total	€19 637 420,45

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de información brindada por Coocique para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

**Tabla 24. Requisitos básicos a pymes del Banco Nacional**

Facilitar un correo electrónico
Conocimiento de la actividad
Ser sujetos a crédito en el sistema financiero nacional
Información de ingresos y gastos del negocio
Descripción clara de la actividad para la cual se necesita el crédito
Permisos y contratos para el buen funcionamiento (cuando se requiera)

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de información brindada por el Banco Nacional para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

Es necesario mencionar que el Banco Nacional de Costa Rica brinda créditos hasta 6 millones de colones para capital de trabajo (materia prima, inventario, gastos de operación, entre otros), tomando en cuenta que los clientes pueden contar con un récord de pago hasta 18 millones. A su vez, el capital de inversión puede estar enfocado en la compra de maquinaria y equipos, remodelación, etc. en el sector agropecuario.

**Tabla 25. Descripción del crédito para una pyme del Banco Nacional**

Monto del crédito	€10 000 000,00
Tasa interés anual	9,4%
Plazo	60 meses
Monto de interés total	€2 571 815,45

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de información brindada por el Banco Nacional para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.

Según lo demostrado anteriormente, la mejor opción de financiamiento está determinada por el Banco Nacional, que busca los beneficios para el productor nacional. Entre ellos, les ofrecen a sus clientes asesoría personalizada a través de sus ejecutivos de negocios, acceso a opciones de apoyo empresarial como capacitaciones, participación en ferias y eventos exclusivos, facilidades de garantía, plazos flexibles según la necesidad, así como tasas de interés accesibles.

Tabla 26. Visualización de los pagos mes a mes

Mes de pago	Cuota	Interés	Amortización	Saldo
				<b>€10 000 000,00</b>
jul-21	€209 530,26	€78 333,33	€131 196,92	€9 868 803,08
ago-21	€209 530,26	€77 305,62	€132 224,63	€9 736 578,44
sep-21	€209 530,26	€76 269,86	€133 260,39	€9 603 318,05
oct-21	€209 530,26	€75 225,99	€134 304,27	€9 469 013,78
nov-21	€209 530,26	€74 173,94	€135 356,32	€9 333 657,47
dic-21	€209 530,26	€73 113,65	€136 416,61	€9 197 240,86
ene-22	€209 530,26	€72 045,05	€137 485,20	€9 059 755,66
feb-22	€209 530,26	€70 968,09	€138 562,17	€8 921 193,48
mar-22	€209 530,26	€69 882,68	€139 647,58	€8 781 545,91
abr-22	€209 530,26	€68 788,78	€140 741,48	€8 640 804,43
may-22	€209 530,26	€67 686,30	€141 843,96	€8 498 960,47
jun-22	€209 530,26	€66 575,19	€142 955,07	€8 356 005,40
jul-22	€209 530,26	€65 455,38	€144 074,88	€8 211 930,52
ago-22	€209 530,26	€64 326,79	€145 203,47	€8 066 727,05
sep-22	€209 530,26	€63 189,36	€146 340,90	€7 920 386,16
oct-22	€209 530,26	€62 043,02	€147 487,23	€7 772 898,93
nov-22	€209 530,26	€60 887,71	€148 642,55	€7 624 256,38
dic-22	€209 530,26	€59 723,34	€149 806,92	€7 474 449,46

ene-23	€209 530,26	€58 549,85	€150 980,40	€7 323 469,06
feb-23	€209 530,26	€57 367,17	€152 163,08	€7 171 305,97
mar-23	€209 530,26	€56 175,23	€153 355,03	€7 017 950,95
abr-23	€209 530,26	€54 973,95	€154 556,31	€6 863 394,64
may-23	€209 530,26	€53 763,26	€155 767,00	€6 707 627,64
jun-23	€209 530,26	€52 543,08	€156 987,17	€6 550 640,46
jul-23	€209 530,26	€51 313,35	€158 216,91	€6 392 423,56
ago-23	€209 530,26	€50 073,98	€159 456,27	€6 232 967,28
sep-23	€209 530,26	€48 824,91	€160 705,35	€6 072 261,94
oct-23	€209 530,26	€47 566,05	€161 964,21	€5 910 297,73
nov-23	€209 530,26	€46 297,33	€163 232,93	€5 747 064,81
dic-23	€209 530,26	€45 018,67	€164 511,58	€5 582 553,22
ene-24	€209 530,26	€43 730,00	€165 800,26	€5 416 752,97
feb-24	€209 530,26	€42 431,23	€167 099,03	€5 249 653,94
mar-24	€209 530,26	€41 122,29	€168 407,97	€5 081 245,97
abr-24	€209 530,26	€39 803,09	€169 727,16	€4 911 518,81
may-24	€209 530,26	€38 473,56	€171 056,69	€4 740 462,11
jun-24	€209 530,26	€37 133,62	€172 396,64	€4 568 065,48
jul-24	€209 530,26	€35 783,18	€173 747,08	€4 394 318,40
ago-24	€209 530,26	€34 422,16	€175 108,10	€4 219 210,30
sep-24	€209 530,26	€33 050,48	€176 479,78	€4 042 730,53

oct-24	€209 530,26	€31 668,06	€177 862,20	€3 864 868,32
nov-24	€209 530,26	€30 274,80	€179 255,46	€3 685 612,87
dic-24	€209 530,26	€28 870,63	€180 659,62	€3 504 953,24
ene-25	€209 530,26	€27 455,47	€182 074,79	€3 322 878,45
feb-25	€209 530,26	€26 029,21	€183 501,04	€3 139 377,41
mar-25	€209 530,26	€24 591,79	€184 938,47	€2 954 438,94
abr-25	€209 530,26	€23 143,11	€186 387,15	€2 768 051,79
may-25	€209 530,26	€21 683,07	€187 847,19	€2 580 204,61
jun-25	€209 530,26	€20 211,60	€189 318,65	€2 390 885,95
jul-25	€209 530,26	€18 728,61	€190 801,65	€2 200 084,30
ago-25	€209 530,26	€17 233,99	€192 296,26	€2 007 788,04
sep-25	€209 530,26	€15 727,67	€193 802,58	€1 813 985,45
oct-25	€209 530,26	€14 209,55	€195 320,70	€1 618 664,75
nov-25	€209 530,26	€12 679,54	€196 850,72	€1 421 814,03
dic-25	€209 530,26	€11 137,54	€198 392,71	€1 223 421,32
ene-26	€209 530,26	€9 583,47	€199 946,79	€1 023 474,53
feb-26	€209 530,26	€8 017,22	€201 513,04	€821 961,49
mar-26	€209 530,26	€6 438,70	€203 091,56	€618 869,93
abr-26	€209 530,26	€4 847,81	€204 682,44	€414 187,48
may-26	€209 530,26	€3 244,47	€206 285,79	€207 901,69
jun-26	€209 530,26	€1 628,56	€207 901,69	€0,00

**Fuente:** Elaboración propia del investigador a partir de información brindada por el Banco Nacional, 2021

**Análisis:**

De acuerdo con el caso práctico, se evidencia que el Banco Nacional suele otorgar préstamos para emprendimientos. En este caso, se solicitó un crédito por 10 millones de colones para el sector agrícola a un plazo de cinco años y con una tasa de interés aceptable de 9,4% anual. Lo anterior es bastante accesible para el empresario, permitiendo solventar su necesidad de crecimiento empresarial y producción. Además, en el caso práctico, así como en el capítulo de análisis, se demostró que si se siguen los pasos estipulados con respecto a las normativas, políticas, requisitos, se mantiene una correcta salud financiera de la pyme. Además, si se analizan varias opciones de financiamiento., se puede llegar a la mejor y más beneficiosa opción de acceso a crédito que fomente el desarrollo sostenible y productivo de las pymes en Costa Rica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aladro, S., Ceroni, C. y Montero, E. (2011). *“Problemas de financiamiento en las MIPyMEs; Análisis de Caso Práctico”* (Tesis de grado, Universidad de Universidad de Chile Facultad de Economía y Negocios, Escuela de Economía y Administración). Santiago, Chile. Obtenido de: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108089/ecmaladro\\_v.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108089/ecmaladro_v.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Alvarado, L., Arrieta, J., Ching, D., Contreras, N., Flores, C. y Monge, V. (2016). *Opciones pertinentes de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en el Sistema Bancario Estatal costarricense por medio del Sistema de Banca para el Desarrollo*. (Tesis de grado: Tecnológico de Costa Rica): Costa Rica. Recuperado de: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10672/Grupo%2001%20Opciones%20pertinentes%20de%20financiamiento%20para%20las%20Mipymes%20en%20el%20sistema%20bancario%20estatal%20costarricense%20por%20medio%20d~1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amor, F. (2017). *El problema del acceso al financiamiento de las pymes*. (Tesis de Maestría, Universidad de Torcuato Di Tella). Obtenido de: [https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/11134/MBA\\_2017\\_Amor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/11134/MBA_2017_Amor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anónimo (2015). *Apuntes de Economía*. Recuperado de: <http://economiapuntes.blogspot.com/2015/09/el-crecimiento-de-la-empresa.html>
- Arostegui, A. (2013). *“Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas”* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Plata). Obtenido de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/36051/Documento\\_completo\\_\\_.pdf?sequence=3](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/36051/Documento_completo__.pdf?sequence=3)
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (2015). “Ley N°8262. Reglamento a la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas del 23 de noviembre de 2015”. Recuperado de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=80601&nValor3=103712&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=80601&nValor3=103712&strTipM=TC)
- Banco Nacional de Costa Rica (s.f.) *Crédito para pymes*. Recuperado de: <https://www.bncr.fi.cr/creditos-para-pymes-costa-rica>
- Biblioteca de la Universidad de Alcalá. (2013). *Fuentes de Información*. Recuperado de: <http://www.bibliopos.es/documentos/Fuentes-de-informacion.pdf>

- Calle, J. (2020). *4 tipos de riesgos financieros*. Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/4-tipos-de-riesgos-financieros>
- Cámara de Comercio de Costa Rica (s.f.) *Costa Rica: número de empresas (pymes)*. [Página web]. Obtenido de: [http://camara-comercio.com/camara2/wp-content/uploads/2015/11/17\\_docestadisticasempresas.pdf](http://camara-comercio.com/camara2/wp-content/uploads/2015/11/17_docestadisticasempresas.pdf)
- Camarena, J. (2016). “La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo”. *Rev. Oikos Polis; 1(1)*. Recuperado de: [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502016000100005&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502016000100005&script=sci_arttext)
- Cañete, N. (2020). *Coronavirus: ¿cómo apoyar desde el sector de fomento a la innovación y las pymes?* Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/innovacion-coronavirus-pymes-emprendimientos/>
- Cassutti, M. (2016). *Administración de las organizaciones*. (Tesis de grado, Universidad de Córdoba). Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0ByzKIaEgw5bdXd0Z00zNnZPNVU/view>
- Circulantis (s.f.). *Solvencia financiera, ¿qué es y cómo acreditarla?* Recuperado de: <https://circulantis.com/blog/solvencia-financiera/>
- Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (DPEJ). (2020). *Solvencia bancaria*. Recuperado de: <https://dpej.rae.es/lema/solvencia-bancaria>
- Elmundo.cr (2020). “Pymes afectadas por COVID-19 contarán con €4 mil millones para financiamiento”. Recuperado de: <https://www.elmundo.cr/municipales/pymes-afectadas-por-covid-19-contaran-con-%C2%A24-mil-millones-para-financiamiento/>
- Estado de la Nación (s.f.) *Oportunidades, estabilidad y solvencia económicas*. Recuperado de: [http://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/72/Oportunidades,%20estabilidad%20y%20solvencias%20econ%C3%B3micas\\_Cap%C3%ADtulo%203.pdf?sequence=1](http://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/72/Oportunidades,%20estabilidad%20y%20solvencias%20econ%C3%B3micas_Cap%C3%ADtulo%203.pdf?sequence=1)
- Formichella, M. y London, S. (2013). “Empleabilidad, educación y equidad social”. *Rev. de Estudios Sociales; 1(47)*, 79-91. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/815/81529190007.pdf>
- Future for Work Institute (2017). “De qué hablamos cuando hablamos de empleabilidad”. Recuperado de: <https://www.futureforwork.com/assets/uploads/2018/01/De-que-hablammos-cuando-hablammos-de-empleabilidad.pdf>
- García, G y Villafuerte, M. (2015). “Las restricciones al financiamiento de las pymes del Ecuador y su incidencia en la política de inversiones”. *Revista Actualidad Contable Faces; 18(30)*, 49-73. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/257/25739666004/>
- García, M., Ollague, J. y Capa, L. (2018). “La realidad crediticia para las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas”. *Rev. Universidad y Sociedad; 10(2)*. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000200040](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200040)

- Gillieri, R. (2017). "Finanzas para PyME. Aspectos generales y sus problemas". En Albornoz, C., y Tapia, G. (Coord.). Tratado de finanzas. Negocios, empresas y organizaciones (Tomo II, pp. 693-720). Buenos Aires, Argentina: Thomson Reuters, La ley.
- Gitman, L. y Zutter, C. (2016). *Principios de Administración Financiera* (14.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson Educación.
- Gómez, E. (2011). "Mejora de las operaciones en las empresas". Escuela de Organización Industrial. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/emiliogomez/2011/06/15/mejora-de-las-operaciones-en-las-empresas/>
- González, A. (2015). "*Financiamiento de proyectos de inversión PyME en el mercado de capitales: Un estudio de caso local*". (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Mar de Plata). Obtenido de: <http://nulan.mdp.edu.ar/2164/1/gonzalezramos.2015.pdf>
- Grau, J. y Reig, A. (2014). "Efectos de la crisis en el crédito comercial concedido y relevancia de la diversificación de la actividad". *Rev. Europea de Dirección y Economía de la Empresa*; 23(4), 194-204. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1019683814000572>
- Lebet, G. (2013). "Técnicas de recolección de datos". Recuperado de: <https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccion3b3n4.pdf>
- Méndez, A., Oliva, R., Salazar, J. y Villegas, E. (2016). *Propuesta de un sistema de información integrado de calidad y ambiente en pymes, en colaboración con la Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica*. (Tesis de grado: Universidad de Costa Rica): Costa Rica. Recuperado de: <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75193/Trabajo%20Final%20de%20Graduaci%C3%B3n%20-%20Documento.pdf?sequence=1>
- Miembros Comisión de Realidad Nacional (s.f.). "Las MIPYMES en Costa Rica". Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica. Recuperado de: <https://www.colegiocienciaseconomicas.cr/documentos/asamblea/MIPYMES-REALIDAD-NACIONAL.pdf>
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). (s.f.) "Impacto de la pandemia por COVID-19 en las pymes costarricenses". Recuperado de: <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2020/pyme/covid19.pdf>
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). (s.f.) "MEIC prorroga vigencia de la condición pyme por nueve meses". Recuperado de: <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/1006/meic-prorroga-vigencia-de-la-condicion-pyme-por-nueve-meses.php>
- Villalobos, F. (2017). *Inclusión financiera de la pequeña y mediana empresa en Costa Rica*. Santiago: Comisión para América Latina y el Caribe (Cepal).

## APÉNDICE

### Apéndice A: Cuestionario utilizado en la investigación dirigido al liderazgo a cargo de las pymes

#### UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

#### ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS EN FINANZAS

El siguiente cuestionario cumple con la función de servir como instrumento de recolección de datos en la investigación relacionada con el estudio sobre opciones de financiamiento ofrecidas por las entidades del sistema financiero nacional a las pymes y elaboración de una propuesta que incremente la solvencia económica de estas empresas comerciales en el periodo 2020.

A continuación, encontrará varias preguntas relacionadas con diferentes aspectos congruentes con el financiamiento, donde se pretende obtener su opinión basada en su experiencia. Toda la información proporcionada es estrictamente confidencial y los datos obtenidos serán utilizados únicamente para efectos de esta investigación.

Se agradece de antemano su amable participación respondiendo a cada pregunta y su disposición por colaborar en esta actividad.

Investigadora: Gabriel Vargas Quesada

Teléfono:

#### **I Parte: Información general del participante**

**Género:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Tiempo de servicio:**

Años de servicio ( ) años

**Tiempo de antigüedad en el cargo:** ( ) años

**II Parte:**

<b>Variable: Disponibilidad de financiamiento</b>					
Identificar la opción y disponibilidad de financiamiento que puedan brindar las entidades financieras a las pequeñas y medianas empresas comerciales a nivel nacional.					
<b>Ítem</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>NR</b>
1. ¿Recurrió alguna vez al financiamiento por medio de una institución bancaria?					
<b>Ítem</b>					
1. ¿En alguna ocasión, le negaron el financiamiento?					
<b>Ítem</b>	<b>No tenía historial crediticio</b>	<b>Documentación insuficiente</b>	<b>No tenía un plan de negocios/ plan rechazado</b>	<b>La empresa es de nueva creación o muy joven</b>	<b>Otro</b>
2. De las solicitudes de crédito rechazadas, ¿cuál fue el motivo principal por el que le rechazaron el crédito?					
<b>Ítem</b>	<b>Se retrasó el inicio de las operaciones</b>	<b>Se cancelaron contratos, pedidos, servicios, etcétera, con clientes o proveedores</b>	<b>Se recortó personal</b>	<b>Se cancelaron inversiones de la empresa (en equipo, vehículos, inmuebles, capacitación, etcétera)</b>	<b>No hubo impacto significativo</b>
3. ¿Cuál impacto tuvo la empresa por no obtener el crédito?					

<b>Variable: Capital económico</b>					
Determinar las opciones y disponibilidades de financiamiento que puedan aumentar el capital económico, permitiendo la adquisición de activos a las pequeñas y medianas empresas comerciales.					
<b>Ítem</b>	<b>Agropecuario</b>	<b>Industria</b>	<b>Comercio</b>	<b>Construcción</b>	<b>Otro</b>
<b>4.</b> ¿En cuál rubro opera la empresa actualmente?					
<b>Ítem</b>	<b>1 a 10 personas</b>	<b>10 a 50 personas</b>	<b>50 a 100 personas</b>	<b>100 a 150 personas</b>	<b>Otro</b>
<b>5.</b> ¿Con cuántos empleados cuenta las empresas al día de hoy?					
<b>Ítem</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>NR</b>
<b>6.</b> ¿La empresa actualmente cuenta con liquidez para responsabilizarse de los intereses de un crédito?					

<b>Variable: Solvencia económica</b>					
Establecer la posible solvencia de las pymes en Costa Rica.					
<b>Ítem</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>NR</b>
<b>7.</b> ¿Usted, como empresario, ha recurrido a las entidades financieras para adquirir un beneficio económico en los últimos meses?					
<b>Ítem</b>	<b>Préstamos a menos de un año</b>	<b>Préstamos a más de un año</b>	<b>Tarjeta de crédito corporativa</b>	<b>Ninguno</b>	<b>Otro</b>
<b>8.</b> ¿Cuáles son los productos crediticios que más utiliza?					

Ítem	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	NR
9. ¿En algún momento, las entidades financieras le han negado financiamiento?					

¿Si la respuesta es afirmativa, por cuáles motivos le fue negado el crédito?

---



---

<b>Variable: Mejoramiento de operaciones</b>					
Establecer una propuesta que sea viable, en donde las pymes puedan obtener recursos económicos por parte de instituciones financieras, permitiendo mejorar sus operaciones.					
Ítems	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca	NR
10. Según su opinión, ¿usted, como empresario, tiene conocimiento de los planes de desarrollo promovidos por el gobierno con tasas inferiores a las del mercado?					
Ítem	Internet	Página web de la institución bancaria	Radio	Televisión	Otro
11. ¿Cuál es la herramienta principal que usted utiliza para conocer los productos que ofrecen las entidades financieras al mercado?					

Ítem	Mejora de procesos	Reducción de costos	Desarrollo de nuevos canales de distribución	Cambios en las fuentes de financiamiento	Otro
12. ¿Cuáles acciones considera usted que han utilizado las entidades financieras para ayudar a las pymes a afrontar los desafíos de la pandemia en lo que resta del 2021 e inicios del 2022?					

**Fuente:** Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2021.