

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ÉNFASIS EN FINANZAS**

**PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA
EVALUACIÓN DIFERENCIADA DE RIESGO, EN EL
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO BANCARIO, PARA LAS
PYMES DURANTE EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL
2020**

**AUTORA
MIRIAM CORRALES MAYÉN**

SAN JOSÉ, MARZO, 2020

DEDICATORIA

Dedicado primero a Dios, por darme la sabiduría, entendimiento, fuerza y, sobre todo, abrir puertas en mi camino para alcanzar esta meta.

A mi madre, por ser mi principal apoyo y motor, por enseñarme a luchar por mis sueños y estar siempre para mí.

A mi hermana Vicky, por ser mi segunda mamá, por estar junto a mí siempre.

A ambas por ser mi mayor ejemplo a seguir.

A mi padre, por enseñarme que todo esfuerzo tiene su recompensa y que con honradez y valentía podemos llegar muy lejos.

A mis abuelas, abuelos, mi hermano Esteban y tía Celia, quienes desde el cielo interceden por mí para alcanzar este sueño.

A mi amado esposo Edwin, por su amor y paciencia, por ser mi gran apoyo y siempre alentarme a seguir adelante.

A todos de aquellos que estuvieron pendientes de mí durante este proyecto.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la oportunidad que me da de llegar hasta donde estoy en estos momentos.

A toda mi familia, por escucharme y brindarme sus consejos.

A todos los profesores que formaron parte de mi proceso de aprendizaje, gracias por cada conocimiento transmitido, en especial a mi tutor MBA. Manuel Morales Hernández y mi lectora Lic. Carolina Fuentes Fallas, por todo el apoyo y los consejos brindados.

A todas aquellas personas en disposición de brindarme información y conocimiento para culminar mi trabajo de graduación y a todas aquellas que elevaron una oración para que este proyecto se concluya con éxito.

ÍNDICE CONTENIDO

Capítulo I Introducción	16
Planteamiento del problema	16
Objetivos	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	21
Justificación	21
Antecedentes	22
Internacionales.....	22
Nacionales.....	24
Proyecciones	26
Capítulo II Marco Teórico.....	28
Administración.....	28
Finanzas.....	28
Sistema financiero	29
Sistema financiero costarricense	29
Banco Central de Costa Rica.....	29
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif)	31
Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).....	32
Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.....	33

Basilea I.....	33
Basilea II	34
Basilea III	34
Activos ponderados por riesgo (RWA)	35
Capital Regulador	35
Métodos para el tratamiento del riesgo de crédito de acuerdo con Basilea III.....	36
Recursos financieros.....	37
Crédito.....	37
Proceso para otorgamiento de crédito	38
Estándares de crédito	39
Garantías.....	39
Riesgo.....	40
Clasificación de los riesgos	41
Riesgo de crédito	41
Riesgo de mercado.....	41
Riesgo de liquidez.....	41
Riesgo de solvencia.....	41
Riesgo de variación de tasas de interés.....	42
Riesgo cambiario	42
Riesgo operacional.....	42

Método CAMELS	42
Calificación de deudores.....	45
Empresa.....	49
Pymes	50
Calificación para micro, pequeña o mediana empresa	51
Regulación dirigida al sector pymes	54
Reglamento a la Ley 6054 Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio	54
Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley 8262.....	55
Ley 8634 Sistema de Banca para el Desarrollo.....	58
Pymes en la economía costarricense.....	58
Fondos Especiales creados para el sector pymes	60
Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (Fodemipyme)	60
Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade)	64
Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (Fofide)	66
Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD).....	66
Capítulo III Marco Metodológico	67
Enfoque	67
Enfoque cuantitativo	67
Enfoque cualitativo	68

Enfoque Mixto.....	68
Diseño	69
Fuentes de información.....	70
Fuentes primarias.....	70
Fuentes secundarias	70
Muestra de la investigación.....	71
Población.....	71
Muestra	71
Criterios de inclusión y exclusión.....	72
Variables o unidades de análisis	72
Características principales de las pymes.....	73
Aporte del sector a la economía	74
Instituciones del sector pymes	75
Sistema Financiero Nacional	75
Condiciones de crédito para pymes	76
Regulación financiera.....	77
Mecanismos de evaluación.....	77
Riesgo de crédito	78
Instrumento.....	79
Proceso para la recolección de datos.....	80

Capítulo IV Análisis de Resultados	82
Cuestionarios a analistas de crédito	82
Cuestionario a jefatura de crédito	93
Cuestionario a empresas de fomento pymes.....	100
Cuestionario a dueños de pymes	105
Análisis de entrevista.....	111
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.....	117
Conclusiones.....	117
Recomendaciones.....	119
Capítulo VI Propuesta.....	123
Análisis de la normativa	123
Tipo de deudor.....	124
Análisis de la capacidad de pago	125
Comportamiento de pago histórico	127
Estimaciones.....	128
Garantías	130
Seguimiento posterior al otorgamiento de crédito bancario	132
Modelo de evaluación diferenciada de riesgo para el otorgamiento de crédito bancario a pymes	133
Caso práctico	137

Escenario 1 (con modelo actual).....	148
Escenario 2 (modelo de evaluación diferenciado de riesgo para pymes)	149
Referencias Bibliográficas.....	151
Anexos	174
Anexo 1. Cuestionario a analista de crédito	174
Anexo 2. Cuestionario a jefatura de crédito	179
Anexo 3. Cuestionario a empresas de fomento.....	185
Anexo 4. Cuestionario a dueños de pymes	189
Anexo 5. Cuestionario a expertos en pymes.....	194

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Eficiencia en la legislación dirigida al sector pymes en acceso a financiamiento	83
Gráfico 2 Eficiencia en los procesos de evaluación bancaria para pymes	86
Gráfico 3 Suficiencia de los avales brindados por instituciones del Estado	89
Gráfico 4 Facilidad en el acceso a financiamiento mediante una evaluación diferenciada de riesgo del sector pymes	91
Gráfico 5 Cantidad de empleados en la pymes	105
Gráfico 6 ¿Alguna vez ha obtenido financiamiento de una entidad bancaria?	106
Gráfico 7 Financiamiento negado en una entidad bancaria.....	107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Indicadores CAMELS	43
Cuadro 2 Calificación Cualitativa CAMELS.....	44
Cuadro 3 Calificación del deudor	47
Cuadro 4 Estimación específica según categoría de riesgo.....	48
Cuadro 5 Estimación específica para deudores con comportamiento de pago histórico Nivel 3 ..	49
Cuadro 6 Valores de referencia.....	53
Cuadro 7 Cantidad de empresas según tamaño 2012-2017.....	54
Cuadro 8 Proyectos de Servicios de Desarrollo Empresarial en Seguimiento al II Trimestre 2019	64
Cuadro 9 Solicitudes de financiamiento y acceso a avales y garantías y sus montos otorgados en millones de colones.....	66
Cuadro 10 Comparativo porcentajes establecidos por Sugef y porcentajes propuestos para estimación	129
Cuadro 11 Capacidad de pago-Análisis cualitativo	134
Cuadro 12 Capacidad de pago-Análisis cuantitativo	135
Cuadro 13 Análisis del comportamiento de pago histórico.....	136
Cuadro 14 Análisis de garantía	136
Cuadro 15 Estado de situación financiera empresa en estudio	138
Cuadro 16 Estado de resultados empresa en estudio	140
Cuadro 17 Análisis horizontal Estado de Situación Financiera.....	141
Cuadro 18 Análisis horizontal Estado de Resultados empresa en estudio.....	142
Cuadro 19 Análisis vertical Estado de Situación Financiera.....	143

Cuadro 20 Análisis vertical Estado de Resultados	145
Cuadro 21 Razones financieras empresa El Mercadito.....	146
Cuadro 22 Razones de deuda empresa El Mercadito.....	147
Cuadro 23 Razones de actividad empresa El Mercadito.....	147
Cuadro 24 Razones de rentabilidad empresa El Mercadito.....	148

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se enfoca en uno de los sectores que brinda el mayor aporte a la economía costarricense, es decir, las pequeñas y medianas empresas (pymes). Se expone cómo este sector enfrenta una gran dificultad para acceder a financiamiento bancario, debido a diversos factores como la cantidad de requisitos, falta de garantía, deficiente capacidad de pago, falta de información, entre otros. A pesar de los esfuerzos del gobierno y sus instituciones por desarrollar programas y proyectos que busquen crear un impulso al sector, todavía no es suficiente para lograr un acceso ágil y eficiente en cuanto al crédito bancario. Ante esta situación se desarrolló el presente estudio, con el fin de elaborar un modelo específico para este sector, de forma que facilite el análisis necesario para el otorgamiento del crédito.

La investigación se llevó a cabo con el objetivo general de elaborar un modelo para la evaluación diferenciada de riesgo en el otorgamiento de crédito bancario para las pymes, con el que se cree un mecanismo eficiente de acceso al financiamiento bancario para este sector. Además, se plantearon cuatro objetivos específicos que servirán de guía para la investigación. Estos son: determinar la importancia de las pymes en la economía costarricense, analizar el acceso de las pymes al crédito para inversión en el mercado nacional, determinar los mecanismos de evaluación de los bancos nacionales en el otorgamiento de crédito a pymes, elaborar un modelo de evaluación diferenciada de riesgo en el otorgamiento del crédito bancario para las pymes.

Asimismo, se estableció un enfoque mixto, cuali-cuantitativo, ya que se buscaba recolectar datos por medio de los instrumentos necesarios, para después sustentarlos por medio de medición. También se tomó en cuenta un diseño cuantitativo no experimental-transversal, esto se debe a que el fenómeno en estudio no puede modificarse y, por ende, debe observarse únicamente en el contexto natural que se desarrolla. Además, se utilizó un diseño cualitativo-fenomenológico, ya que busca indagar cómo los individuos se relacionan con el fenómeno en estudio.

La población estuvo conformada por analistas de crédito, jefaturas de crédito, empresas de fomento para el sector pymes, las cuales se encuentran relacionados directamente con la gestión de créditos dirigidos a este sector. Además de expertos en pymes que poseen amplio conocimiento no solo del sector, sino también de los principales problemas que enfrentan. Por último, participaron los dueños de pymes, quienes experimentan de primera mano las dificultades que deben afrontar diariamente

en sus negocios, así como los retos que deben superar en el momento de buscar financiamiento bancario.

A partir de la investigación desarrollada es posible determinar que no existe una comunicación adecuada entre el gobierno y las empresas del sector en estudio, ya que no se le brinda la información pertinente sobre los recursos que se disponen para ofrecer financiamiento. Tampoco están claros los requisitos que deben cumplir para acceder a los créditos y los programas desarrollados no están dirigidos al sector pymes y sus necesidades.

De igual manera, se concluye que no existe una diferenciación adecuada en el momento de desarrollar el análisis para el otorgamiento de crédito para pymes y empresas grandes. Esto dificulta el acceso al crédito, ya que estas pymes no cuentan con toda la información y recursos necesarios para aplicar este análisis. Por lo tanto, en muchos casos resulta en la negación del financiamiento.

Por último, se presentó la propuesta de un modelo de evaluación diferenciado de riesgo para pymes, la cual permite un acceso eficiente al crédito bancario por medio del análisis de variables cualitativas.

Capítulo I Introducción

El presente trabajo corresponde a una investigación que busca elaborar un modelo para la evaluación diferenciada de riesgo, dirigida específicamente al otorgamiento de crédito bancario para pymes y, de esta manera, mejorar el acceso de este sector a recursos financieros que les permita un mayor desarrollo.

Planteamiento del problema

En la actualidad, existe una gran demanda de bienes y servicios innovadores por parte del mercado, por lo tanto, se presenta el surgimiento de empresas que tratan de satisfacer esa demanda. Romero (2009) define empresa como “el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela” (p. 9). Existen empresas de diferentes tamaños, las grandes y establecidas son reconocidas y admiradas por la eficiencia en su producción, así como la calidad de los productos y servicios que ofrecen. Lo anterior se debe a los recursos, experiencia, así como al conocimiento administrativo y financiero con el que cuentan.

Sin embargo, existe un tipo de empresa de menor tamaño que ha tenido un gran auge en los últimos años, estas son las pequeñas y medianas empresas (pymes). Muchas de estas no solo satisfacen las necesidades de sus clientes, sino también brindan un gran aporte al crecimiento económico del país, así como el avance tecnológico que se proponen las mismas. La Ley 8262, Ley del Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas y Sus Reformas (2002) en el artículo tres define por pequeña y mediana empresa (pymes):

Toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica (pp. 2-3).

Además, establece que para obtener los beneficios que ofrece esta ley las empresas deben satisfacer al menos dos de los siguientes requisitos:

- “Pago de cargas sociales.

- Cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Cumplimiento de obligaciones laborales” (p. 3).

De igual forma, la página *web* Ventanilla Única (s. f.) establece que para determinar el tamaño de una empresa se desarrolla por medio de una fórmula matemática según su actividad empresarial, dentro de la cual se toma en cuenta el personal empleado en un periodo fiscal, el valor de las ventas anuales netas, valor de los activos fijos netos y el valor de los activos totales netos. De acuerdo con el puntaje obtenido podrán clasificarse como:

- Microempresa si el resultado es menor o igual a 10.
- Pequeña empresa si el resultado es mayor que 10, pero menor o igual a 35.
- Mediana empresa al obtener un resultado mayor que 35, pero menor o igual a 100.

En Costa Rica el ente de máxima autoridad en aspectos de las políticas dirigidas a las pymes es el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Así lo establece el Reglamento a la Ley 6054, Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2013) en el artículo dos que en cuanto a las funciones del MEIC, específicamente en el inciso c, determina:

Tener a su cargo, con carácter de máxima autoridad, la formulación y supervisión de la ejecución de las políticas empresariales, especialmente para las PYMES y emprendedores; para ello, podrá establecer la organización interna más apropiada acorde con este cometido y los mecanismos de coordinación idóneos con las instituciones tanto del sector público como del sector privado, para mejorar la efectividad de los programas de apoyo ejecutados por instituciones del sector público y del sector privado.

Además, esta normativa determina la organización para lograr lo mencionado en el área de pymes. En el artículo 40 se establece la Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (DigePYME) a la cual le confiere lo siguiente:

Tendrá a su cargo la formulación de las políticas de fomento y desarrollo, como mínimo en las siguientes áreas de desarrollo: emprendimiento, comercialización, capacitación y asistencia técnica, financiamiento, información, desarrollo sostenible, innovación tecnológica y cooperación internacional en beneficio de las PYMES, tanto a nivel regional y nacional (Ley 6054, 2013).

La DigePYME está organizada por cuatro departamentos, todos enfocados en el apoyo a las

pymes:

- “Departamento de Políticas Públicas,
- Departamento de Gestión Empresarial y Emprendimiento,
- Departamento de Gestión de Centros Regionales de Atención a Pequeñas y Medianas Empresas y Emprendimiento (CREAPYMES); y
- Departamento de Registro y Certificaciones” (Ley 6054. 2013).

Ante la importancia de las pymes también se estableció uno de los aspectos más importantes para su desarrollo, es decir, el financiamiento. Por ende, el artículo 7 de la Ley 8262 (2002) establece que los bancos podrán desarrollar programas en beneficio de las pymes, siempre que se comunique al MEIC, tanto el desarrollo como los resultados obtenidos en los mismos. Con base en lo anterior se establece en el artículo 8 de la Ley 8262 (2002) el Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (Fodemipyme) del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. El cual tiene por principal objetivo “fomentar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, y de las empresas de la economía social económicamente viables y generadoras de puestos de trabajo” (p. 8).

El Fodemipyme brinda sus recursos a avales, cuando las empresas no cuentan con las condiciones necesarias para obtener crédito, con base en la regulación de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef). Además, concede créditos para invertir en investigación, desarrollo y tecnología de las empresas, así como la transferencia de recursos a entidades públicas para apoyar a programas financiados por el Banco Popular en búsqueda siempre del desarrollo de las pymes. De igual forma, este organismo cuenta con dos fondos, uno de garantías y otro que corresponde a financiamiento, así lo establece el artículo 9 de la ley mencionada. El fondo de garantías estará constituido por 0.25 % del aporte patronal al Banco Popular y el fondo de financiamiento se establecerá con base en un porcentaje de utilidades del Banco Popular.

Fodemipyme cuenta con dos programas de financiamiento como lo establece la Digepyme en su informe sobre la oferta crediticia (2018) con los cuales llevó a cabo 2125 colocaciones en financiamiento. Es decir, 167.640,43 millones de colones y 2292 colocaciones por medio de avales y garantías, o sea, 8.283,71 millones de colones; este es uno de los fondos más utilizados.

En la búsqueda de lograr un mayor financiamiento de las pymes se tiene el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y como lo establece en el artículo 1 de la Ley 8634 (2008) se crea como “un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los grupos objeto de esta ley”. Entre esta ley se establece la creación del Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade), específicamente en el artículo 16 se menciona cómo se distribuirán los recursos de este fideicomiso:

- “Un fondo de financiamiento.
- Un fondo para financiar servicios no financieros y de desarrollo empresarial.
- Un fondo para conceder avales o garantías”.

Estos recursos buscan un desarrollo eficiente de las empresas y pueden consolidarse por medio de modelos como el capital semilla y el capital de riesgo. Con base en el informe de Digepyme (2018) este fideicomiso llevó a cabo 68 colocaciones de financiamiento, es decir, 24.172,10 millones de colones y 15 colocaciones que corresponden a avales y garantías, con un monto de 5.606,06 millones de colones. De igual forma, muchos bancos han creado mecanismos para facilitar el acceso al financiamiento por parte de las pymes, como los bancos públicos Banco Nacional de Costa Rica y el Banco de Costa Rica, en cuanto a los bancos privados es posible mencionar al Bac Credomatic, entre otros.

A pesar de todos los esfuerzos del gobierno y sus distintas entidades para dar un impulso en temas de financiamiento a estas empresas, todavía existen distintos obstáculos a los que deben enfrentarse. Esto se debe a que muchas conocen cómo desempeñar la labor que hacen, pero existen factores que no son del todo sencillos de manejar ante la inexperiencia en los mismos, por ejemplo, el manejo de la información y los recursos financieros. Además, existe desconocimiento de los diferentes programas y planes que han desarrollado las distintas instituciones mencionadas, o bien estas empresas los conocen, pero consideran que son de difícil acceso, ya que no cuentan con los requisitos para acceder a estos.

Un ejemplo de esto son las tasas de interés que deben enfrentar estas empresas, por ejemplo, el informe de Digepyme (2018) establece que la banca privada tiene una tasa de interés mayor (16.52 % en promedio) en comparación con la tasa de interés de la banca pública (8.25 % en promedio).

El desconocimiento de la importancia de las tasas de interés en el financiamiento podría conllevar a grandes dificultades para las pymes y lejos de ser una oportunidad convertirse en un obstáculo, al no saber manejar el riesgo que esto implica.

Sin embargo, existen otros factores como la falta de información precisa y confiable, ya que desconocen el manejo y registro adecuado de sus cuentas, poseen muy poco historial crediticio o no tienen las garantías necesarias para hacer frente al financiamiento solicitado. Además, no cuentan con una asesoría con base en el manejo del endeudamiento y los riesgos que esto podría implicar. Con base en las deficiencias que presenta este sector, las entidades financieras desarrollan un análisis amplio de la capacidad que tienen estas empresas para enfrentar este tipo de obligación crediticia. Para esto toman en cuenta el sector económico en el que se desenvuelve el cliente, la actividad que desempeña y si esta se diferencia en comparación con los que llevan a cabo una actividad similar o igual. A partir de estos datos pueden determinar la continuidad del negocio en el mercado y, por ende, la capacidad de pago de estos clientes.

No obstante, con base en las deficiencias mencionadas, las entidades financieras identifican los créditos otorgados a las pymes como operaciones de alto riesgo. Esto se debe a las evaluaciones que desarrollan los bancos para determinar el nivel de riesgo, ya que estas se basan en condiciones que establecen las regulaciones pertinentes al otorgamiento de crédito. Estas son muy rígidas para resguardar el sistema financiero y, por ende, castigan fuertemente a las pymes.

Con base en lo anterior se determina la necesidad de contar con un modelo de evaluación de riesgo crediticio, dirigido específicamente a este grupo. Se pretende que este no solo tome en cuenta el riesgo, sino también factores que incluyan la bondad de los proyectos que impulsan este tipo de empresas, además, que les brinde un seguimiento para que utilicen los recursos de la manera más eficiente. A partir de lo anterior, surge la necesidad de analizar y ampliar la siguiente pregunta: ¿En qué medida incide un modelo para la evaluación diferenciada de riesgo en el acceso al financiamiento de las pymes?

Objetivos

Objetivo general

- Elaborar un modelo para la evaluación diferenciada de riesgo en el otorgamiento de crédito

bancario para las pymes, con el que se cree un mecanismo eficiente de acceso al financiamiento bancario para este sector.

Objetivos específicos

1. Determinar la importancia de las pymes en la economía costarricense.
2. Analizar el acceso de las pymes al crédito para inversión en el mercado nacional.
3. Determinar los mecanismos de evaluación de los bancos nacionales en el otorgamiento de créditos a pymes.
4. Elaborar un modelo para la evaluación diferenciada de riesgo en el otorgamiento del crédito bancario para las pymes.

Justificación

Las pymes representan uno de los sectores más importantes en la contribución del desarrollo económico del país, esto al impulsar su competitividad y el aumentar la tecnología de mayor calidad. Además, contribuyen a la generación de nuevos empleos, lo cual permite el incremento del nivel de ingresos y, por ende, fomenta el consumo de las familias. Con base en los datos brindados por la Digepyme (2018) las pymes representan el 78.3 % del parque empresarial en el ámbito nacional, asimismo, generan el 24.80 % de empleo y logran exportar anualmente 1.390,38 millones de dólares. Sin embargo, a pesar del gran aporte que le brindan al país, todavía existen obstáculos para lograr un mayor desarrollo de las mismas.

Uno de los principales motores para lograr el fortalecimiento adecuado y desarrollo de estas empresas es el financiamiento, ante esto se han fomentado políticas públicas para apoyar a las pymes y, de esta manera, fortalecerlas. A pesar del impulso que estas políticas representan todavía existen factores que impiden el acceso al financiamiento. Las entidades cuentan con lineamientos para determinar el nivel de riesgo con el cual pueden operar y, a la vez, el nivel de rentabilidad que buscan en una operación. Por lo tanto, en el momento de otorgar una operación como un crédito establecen sus propios procedimientos y modelos para evaluar estas operaciones y con base en estos decidir si el cliente cumple con los requerimientos que le permita acceder al crédito.

Sin embargo, estas evaluaciones toman en cuenta criterios con base en la normativa y

regulaciones pertinentes y los mismos hacen énfasis en la garantía para cubrir el crédito en caso de incumplimiento, este es uno de los principales obstáculos para las pymes. Las garantías representan uno de los principales factores que consideran las entidades financieras para otorgar un crédito. No obstante, el negocio de estas instituciones no es retirar estas garantías para negociarlas posteriormente, por lo tanto, esto junto a la determinación de una capacidad de pago deficiente limita el acceso al financiamiento. De igual manera, Digepyme (2018) establece en su informe que para el acceso al financiamiento en instituciones financieras y en fondos especiales se encuentran los siguientes rechazos de las solicitudes de crédito:

- “Incumplimiento de requisitos.
- Capacidad de pago.
- Inconsistencia en la información solicitada.
- Tamaño de la empresa.
- Malas referencias crediticias” (pp. 21-22).

Con base en lo anterior se determina la necesidad de desarrollar una evaluación diferenciada de riesgo para el sector pymes. Esto porque aunque el proyecto sea innovador, cuenten con experiencia en el mercado que operen y otros aspectos operativos y estructurales, no son consideradas para obtener financiamiento, debido al alto riesgo que representan para la entidad financiera. Ante esta situación un modelo de evaluación diferenciado de riesgo para el otorgamiento del crédito bancario al sector pymes sería de gran importancia. Este facilitaría la asignación de crédito al considerar factores más allá de la capacidad de pago y el comportamiento de pago histórico. Por lo tanto, en la presente investigación se pretende elaborar la propuesta de este modelo, el cual beneficie a las pymes mediante la obtención de recursos financieros, con base en una evaluación dirigida específicamente a este sector.

Antecedentes

Internacionales

En el ámbito internacional es posible encontrar investigaciones que tienen similitud al tema que se busca desarrollar en esta tesis. Por ejemplo, la tesis elaborada por Azahar López y Castillo

Domínguez (2006). Esta investigación posee como objetivo general “identificar los principales factores que determinen qué las necesidades de financiamiento de las pequeñas y medianas empresas salvadoreñas no se traducen en una demanda efectiva de crédito” (p. 2). El estudio concluye que las pymes no acceden de manera eficiente al crédito debido a un análisis inadecuado de riesgos por parte de los bancos, además, no existe una legislación oportuna que permita un acceso diferenciado al caso de las pymes en el financiamiento.

De igual forma, toma en cuenta una limitante importante para las pymes en el momento de buscar financiamiento, es decir, el récord crediticio deficiente. Esto se debe a la poca importancia que brindan las mismas al uso eficiente de los recursos y el contar con un conocimiento financiero adecuado (Azahar López y Castillo Domínguez, 2006). Esta tesis es muy relevante para la investigación, ya que hace énfasis en la importancia de contar con un mecanismo que permita ampliar el acceso al financiamiento de las pymes. Esto mediante un análisis diferenciado de sus condiciones, al considerar factores que van más allá del riesgo y otros aspectos importantes en los proyectos que promueven estas empresas.

Lo anterior también lo comprueba la investigación desarrollada por Allami y Cibils (2011), la cual tiene como principal propósito “analizar la relación entre el sistema bancario argentino y las pymes en el periodo 2002-2009” (s. p.). Con esto busca demostrar la gran importancia que representa el financiamiento en el desarrollo de las pymes y cómo estas, a la vez, aportan grandes beneficios a la economía. Asimismo, concluye que la demanda de financiamiento por parte de las pymes es insatisfecha, esto se debe a restricciones históricas, por ejemplo, altos costos financieros, dificultades para obtener garantías, no calificación como sujeto de crédito, entre otras. Además, determina la necesidad de que el Estado desarrolle políticas que impulsen un mayor acceso al financiamiento por parte de las pymes, ya que de no ser así muchos créditos se destinarán a grandes empresas o a créditos personales, ya que poseen un mayor respaldo ante las entidades financieras.

De igual manera, la tesis desarrollada por Picanyol i Tarrés (2013) tiene por objetivo general:

Analizar cuáles son los parámetros aplicados por las entidades crediticias cuándo analizan una operación de riesgo en plena crisis financiera de 2008 esta tesis fue motivada debido a las circunstancias del sistema financiero que restringen la concesión de créditos a las PYMES (p. 17).

Esta tesis concluye que ha existido un aumento en las restricciones para el financiamiento según

lo establecido en el Acuerdo de Basilea III, lo cual endurece los aspectos que deben tomar las entidades financieras para otorgar créditos, lo que afecta primordialmente a las pymes y perjudica el crecimiento económico. Además, determina que las empresas más jóvenes son las que poseen mayor dificultad para acceder a los créditos pues, a pesar de que el proyecto sea innovador y de calidad, para las entidades financieras representan un alto riesgo y, por ende, requieren de garantías y costos más elevados, lo cual dificulta la operación de las pymes.

Esta tesis reafirma la importancia del tema en investigación, ya que logra confirmar cómo las pymes en su etapa más joven o de crecimiento tienen una mayor dificultad para tener un acceso eficiente al crédito. Esto no permite un desarrollo adecuado de las mismas, al no alcanzar un nivel de competitividad mayor, debido a la deficiencia de recursos. Por último, se encuentra la investigación elaborada por Echeverri (2017), la cual tiene como objetivo principal:

Proporcionar una forma rápida para alcanzar un análisis de riesgo eficiente, y así lograr que las PYMES tengan un acceso adecuado y oportuno al crédito, así como un claro entendimiento de cómo es su comportamiento de pago, esto debido a la importancia que representan en Colombia (p. 4).

Esta investigación concluye que existen tres variables importantes que determinan el comportamiento de pago de las pymes, las cuales son ventas y activos, ante esta situación muchas empresas en sus inicios se ven limitadas y, por ende, poseen mayor dificultad para obtener un crédito. La tercera variable consiste en el comportamiento histórico de pago del cliente que desea acceder al crédito, lo cual les permite a las entidades determinar la capacidad de pago que tiene el cliente. Esto es de gran importancia para el sector financiero, ya que les garantiza la eficacia de la operación.

Nacionales

En el ámbito nacional también es posible encontrar tesis referentes al tema en investigación, por ejemplo, la de Rodríguez Vallejos (2005) cuyo objetivo general consiste en:

Diseñarle al Banco Popular y de Desarrollo Comunal una metodología alternativa para evaluar y asignar recursos a solicitudes de créditos de MIPYMES, que carecen de garantías para optar por recursos financieros de largo plazo, bajo la forma tradicional y de ese modo permitirles ampliar la cobertura de su cartera (p. 11).

Este estudio tiene como conclusión principal que las mipymes requieren de un mayor esfuerzo por parte del gobierno para incentivar su crecimiento y desarrollo, en específico en el Proceso de Banca mipymes del Banco Popular. Para esto se necesita del uso de criterios que faciliten el acceso a crédito por parte de estas empresas. Además, enfatiza en la necesidad de que se cree un marco legal adecuado a las características que presentan, así como una capacitación adecuada en el ámbito financiero-bancario para que tengan el conocimiento y apoyo suficiente para acceder al financiamiento necesario (Rodríguez Vallejos, 2005). Con base en esta investigación es posible determinar que no se trata solo de conceder el crédito a las empresas, sino también brindarles las facilidades para que obtengan el conocimiento necesario para utilizar los recursos proporcionados de la manera más eficiente y, de esta forma, obtener el máximo beneficio.

Un ejemplo importante también es el estudio desarrollado por Palma Rodríguez (2008) que tiene por objetivo general:

Conocer las diversas fuentes de recursos financieros no tradicionales y programas de apoyo al desarrollo de la micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica, para determinar las brechas y necesidades de consecución de recursos para su financiamiento, asistencia técnica y apoyo en general (p. 2).

Esta investigación concluye que es necesario un acompañamiento por parte de las entidades, tanto públicas como privadas, para una educación correcta en temas relevantes dirigidos a las mipymes. Además de mayor comunicación acerca de las principales fuentes de financiamiento no tradicional (incubadora de empresas, capital semilla, entre otros). Asimismo, determina que un obstáculo importante también es el acceso a las fuentes de financiamiento tradicionales, lo cual dificulta el desarrollo de las mipymes. Esto tampoco permite que enfrenten de forma adecuada las necesidades de innovación y desarrollo que requiere el mercado, lo que limita su crecimiento y en especial su nivel de competitividad (Palma Rodríguez, 2008).

De igual forma, se puede hacer referencia a la tesis de Tencio Brenes *et al.* (2015), esta investigación se centra en los principios de Basilea II y en la normativa 1-05 de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) para desarrollar un modelo que permita reducir el riesgo crediticio en el que se incurre al otorgar un crédito enfocado especialmente a las pymes. Su objetivo general consiste en:

Desarrollar un modelo de evaluación de riesgo crediticio credit scoring aplicable a las PYMES

del sector comercio, industria y servicios que solicitan créditos en las entidades financieras costarricenses, basado en el estándar internacional de Basilea II, en el primer semestre del año 2015 (p. 3).

Esta tesis concluye que un modelo de *credit scoring* es de suma importancia en las entidades financieras, ya que permite minimizar el riesgo crediticio al desarrollar un análisis eficiente de la información de los clientes, además de una guía efectiva para la toma de decisiones (Palma Rodríguez, 2008).

Otro ejemplo importante es la tesis de Ramírez Alfaro (2017), cuyo objetivo general es “analizar el modelo de evaluación para el otorgamiento de crédito Mipymes, de una entidad bancaria”. (p. 15). Esta investigación concluye que el modelo que tiene la entidad toma en cuenta ponderaciones que castigan fuertemente al cliente, además de tener dificultad para adaptarse a otros sectores de la economía. De igual manera, no permite modificar la calificación del cliente en el comportamiento de pago histórico, a pesar de que el cliente presente una justificación adecuada.

Proyecciones

- Se determinarán los principales aspectos que establezcan la importancia que poseen las pymes en la economía costarricense. Esto al analizar las características propias de este sector, como su crecimiento y principal concentración, así como los aportes de las mismas en temas de generación de empleo y producción.
- Una vez determinada la importancia de estas empresas, se analizará el acceso de las pymes al crédito para inversión en el mercado nacional, de manera que sea posible conocer los principales programas que impulsan el financiamiento de este sector, así como sus principales objetivos y funciones, con base en la Ley 8262 y la Ley 8634.
- Además, se determinarán los mecanismos de evaluación que utilizan los bancos nacionales para desarrollar la evaluación pertinente en el otorgamiento del crédito, con base en la normativa Sugef 1-05, entre otros.
- Por último, se elaborará un modelo de evaluación diferenciada de riesgo para el otorgamiento de crédito bancario para pymes. Este brindará mayor flexibilidad en el acceso a su financiamiento y una herramienta eficiente para las entidades financieras al desarrollar

un análisis que brinde mayor valor al proyecto, sin dejar de lado las necesidades de cobertura de riesgo de estas instituciones.

Capítulo II Marco Teórico

En el presente capítulo se definirán los conceptos relacionados con la investigación, los cuales permitirán comprender y analizar el tema por desarrollar.

Administración

Este concepto es de gran importancia, ya que es indispensable para el funcionamiento de toda empresa, entidad financiera, entre otros. 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). Además, Galindo (2015) señala la importancia de la administración y la resume en los siguientes cuatro puntos:

- Es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- Optimiza recursos. La productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- Contribuye 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).

Finanzas

Gitman y Zutter (2016) definen 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. Asimismo, 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 una de las áreas de mayor importancia en las empresas, ya que determinan cómo se manejarán los recursos para desarrollar las operaciones de la manera más eficiente. Además, Padilla (2015) las define como “el conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueve, controlan, utilizan y administran dinero y otros recursos de valor” (p. 1).

Sistema financiero

Padilla (2015) establece que un sistema financiero “es la integración de los diferentes tipos de mercados, productos, participantes, y autoridades que otorgan reglas y vigilan las distintas operaciones financieras dentro de una entidad jurídica, país o Estado” (p. 165). Este es necesario en todo país para crear un crecimiento y desarrollo adecuado de la economía. La Superintendencia General de Valores (Sugeval) (2010) lo define como:

El conjunto de instituciones y participantes que generan, captan, administran y dirigen el ahorro. Es regido por las legislaciones que regulan las transacciones de activos financieros y por los mecanismos e instrumentos que permitan la transferencia de éstos entre ahorrantes e inversionistas, cumpliendo así una importante función en la economía (párr. 1).

Sistema financiero costarricense

Es importante tomar en cuenta los esfuerzos desarrollados en Costa Rica para tener un sistema financiero adecuado. En el país, a partir de la comercialización de sus principales productos, en especial el café, se determinó la necesidad de crear institutos bancarios que permitan la captación de los ahorros y la concesión de créditos, lo cual sería de gran importancia para impulsar la economía.

De esta manera, en el año 1857 se creó el Banco Nacional Costarricense y en 1863 se estableció el Banco Anglo Costarricense. Posteriormente, para los años 1857 y 1877 se establecieron otros bancos privados y públicos, por ejemplo, el Banco de la Unión, que después se transformó en el Banco de Costa Rica. Además, en 1900 entró a regir el patrón oro y en ese momento se cambió la unidad monetaria y se pasó del *peso* al *colón*. Después de la crisis de 1929 se consideró necesario reformar el sistema económico costarricense y surgió la posibilidad del establecimiento de un Banco Central, lo que instauró una nueva forma de funcionamiento de los bancos comerciales, así como una fiscalización permanente.

Banco Central de Costa Rica

El 28 de enero de 1950 se creó el Banco Central de Costa Rica al promulgarse la Ley 1130, lo cual le brindaba la potestad de actuar como órgano central de la economía del país. Posteriormente, en 1953 se estableció la Ley 1552, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica que después

sustituyó la Ley 7558 en 1995, la misma le brinda mayor independencia al BCCR. Con base en la Ley 7558 el Banco Central de Costa Rica tiene como principal objetivo mantener la estabilidad interna y externa de la moneda nacional y asegurar su conversión a otras monedas. Entre sus funciones es posible mencionar:

1. Mantenimiento del valor externo y de la conversión de la moneda nacional.
2. La custodia y la administración de las reservas monetarias internacionales de la Nación.
3. La definición y el manejo de la política cambiaria.
4. La gestión como consejero y banco-cajero del Estado.
5. La promoción de condiciones favorables al robustecimiento, la liquidez, la solvencia y el buen funcionamiento del Sistema Financiero Nacional.
6. La emisión de billetes y monedas, de acuerdo con las necesidades reales de la economía nacional.
7. La determinación de políticas generales de crédito y la vigilancia y coordinación del Sistema Financiero Nacional.
8. La custodia de los encajes legales de los intermediarios financieros.
9. El establecimiento, la operación y vigilancia de sistemas de compensación.
10. El establecimiento de las regulaciones para la creación, el funcionamiento y el control de las entidades financieras.
11. La colaboración con los organismos de carácter económico del país, para el mejor logro de sus fines.
12. El desempeño de otras funciones que, de acuerdo con su condición esencial de Banco Central, le correspondan.

Es importante mencionar como el sistema financiero costarricense ha evolucionado, en los últimos 20 años se impulsaron cambios para que el sistema sea más eficiente. Por ejemplo, la Ley Reguladora del Mercado de Valores (1997) impulsa el desarrollo y profundización de los mercados financieros, la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (2008), la cual busca el desarrollo y

competencia del mercado de seguros. Otro gran impulso fue la creación de la Ley 8204 (2002), esta se dirige al control de delitos relacionados con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. Además, se impulsaron cambios dirigidos al sector social, por ejemplo, la Ley 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo (2008).

Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif)

En 1997 se estableció el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) el cual tiene como principal función dotar de uniformidad e integración a las actividades de regulación y supervisión del Sistema Financiero Costarricense. Además, se encarga de supervisar a cuatro superintendencias: Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), Superintendencia General de Pensiones (Supen), Superintendencia General de Valores (Sugeval) Esto se establece en la Ley 7732, Ley Reguladora del Mercado de Valores, posteriormente mediante la Ley 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros se establece la Superintendencia General de Seguros (Sugese) y se atribuye al Consejo la dirección de esta.

En 2016, el Consejo estableció su misión de la siguiente manera “velar por la estabilidad, las solidez y el eficiente funcionamiento del sistema financiero” (s. p.). En cuanto a la visión, el Consejo establece “mantenerse como un sistema de regulación y supervisión fundamentado en las mejores prácticas que opere con rigurosidad, oportunidad, ética y transparencia” (s. p.). El Conassif cuenta con el apoyo de asesoría legal, económica y macroprudencial, así como una auditoría interna. De igual manera, cuenta con cuatro objetivos institucionales que guían su labor, los cuales son:

- Establecer la regulación y supervisión que coadyuve a la estabilidad y solvencia del sistema financiero.
- Velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros.
- Velar por el eficiente, transparente e íntegro funcionamiento de los mercados financieros.
- Promover la mejora continua mediante la integración y homogenización de procesos basados en altos estándares tecnológicos.

Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef)

En 1952 surgió la Auditoría General de Bancos que posteriormente en 1995 sería la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) (2019). Esta tiene como principal objetivo:

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) establece por misión “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”. Además, en cuanto a su visión establece “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”. Entre sus principales funciones se encuentran:

- 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.
- Dictar las normas generales y directrices que estime necesarias para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
- Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Conassif.

Asimismo, la Sugef desarrolla su labor de supervisión del sistema financiero por medio del desarrollo de un conjunto de acuerdos y normativas que determinan los requisitos para los intermediarios financieros, así como el alcance y las responsabilidades que le corresponden al ente supervisor.

Comité de Supervisión Bancaria de Basilea

De acuerdo con Bank for International Settlements (2019) el Comité de Basilea se estableció a finales de 1974, por los gobernadores del Banco Central de los países del Grupo de los Diez como consecuencia del cierre de Bankhaus Herstat en Alemania Occidental. Este comité tiene sede en el Banco de Pagos Internacionales en Basilea, Suiza y se creó con la finalidad de alcanzar mayor estabilidad financiera por medio de una supervisión bancaria eficiente. Las recomendaciones promulgadas no son de cumplimiento obligatorio, sin embargo, varios países han adaptado los estándares dictados por este. De esta manera, el comité estableció normas internacionales para la regulación bancaria, las más conocidas son las referentes a los acuerdos de adecuación del capital, conocidos como Basilea I, Basilea II y, actualmente, Basilea III.

Basilea I

A inicios de la década de 1980 aumentó la preocupación debido a la crisis de la deuda latinoamericana, ya que las razones de capital de los principales bancos internacionales se estaban viendo afectadas y los riesgos internacionales iban en aumento. Con base en lo anterior, surgió la necesidad de un acuerdo multinacional que fortaleciera la estabilidad bancaria internacional y eliminara las diferencias en los requisitos de capital nacional. De esta manera, en julio de 1988 se creó el denominado Acuerdo de Capital de Basilea (Basilea I), según Camacho (2014) este acuerdo se establece principalmente “para el fortalecimiento de los sistemas bancarios, buscando homogenizar los requerimientos de solvencia de los bancos activos internacionalmente” (p. 26).

Este acuerdo exigía la aplicación de una proporción de capital mínima de al menos 8 % de los activos ponderados por riesgo para fines de 1992, el mismo se aplicó no solo en los países miembros, sino también en aquellos países con bancos internacionales activos. Camacho (2014) determina que:

El principal riesgo que se consideraba era el riesgo de crédito, el mismo se calculaba por medio de una agrupación, en la cual se mostraban las exposiciones de riesgo en cinco categorías y se les asignaba una ponderación diferente a cada categoría (o por ciento, 10 por ciento, 20 por ciento, 50 por ciento, 100 por ciento) (p. 27).

Basilea I ha contribuido a una mayor eficiencia en cuanto a la regulación bancaria de muchos países, de esta manera, aportó un instrumento que permite fortalecer el sistema financiero

internacional. Sin embargo, con el paso del tiempo y la implementación de mayor tecnología, así como el avance en temas bancarios, mediante el surgimiento de nuevos productos financieros, se observó la necesidad de modificar el acuerdo. Además, una de las principales limitantes, como lo establece Camacho (2014), es que en este acuerdo “se clasificaba el riesgo de crédito por tipo de activo sin considerar calidad crediticia y probabilidad de incumplimiento de los distintos prestatarios” (p. 27). Ante estas deficiencias, el comité se planteó reformarlo y surgió Basilea II.

Basilea II

Establecido en junio del 2004, este acuerdo estaba dirigido a mejorar la cobertura de los riesgos y su ampliación a otros tipos que no estaban previstos en Basilea I. Según Bank for International Settlements (2019) este acuerdo se basa en tres pilares fundamentales:

- Pilar 1: Requisitos de capital mínimo, establecidas de igual manera en el Acuerdo de 1988.
- Pilar 2: Revisión supervisora de la suficiencia de capital de una institución y proceso de evaluación interna.
- Pilar 3: Uso efectivo de la divulgación como palanca para fortalecer la disciplina del mercado y fomentar prácticas bancarias sólidas.

De acuerdo con Clavijo (2016) los principales objetivos de Basilea II fueron “mejorar la gestión de riesgos de la banca, adecuar sus niveles de capital, reforzar su regulación, incrementar la supervisión transfronteriza para prevenir actividades ilegales” (p. 1). Sin embargo, durante la crisis del 2008 surgió la inquietud de que Basilea II debía modificarse para lograr un mayor fortalecimiento del mismo. Esto debido a las situaciones que se estaban presentando como consecuencia de la crisis, por ejemplo, el alto apalancamiento y la inadecuada reserva de liquidez por parte de los bancos.

Basilea III

Debido a lo mencionado y como lo determina el Bank for International Settlements (2019) en noviembre del 2010 se presentó la aprobación de los nuevos estándares capital y liquidez, en la Cumbre de Líderes en Seúl y fueron acordados en diciembre del 2010 por el comité de Basilea. La introducción y aplicación de este acuerdo ha sido gradual, desde el 2013 y finalizó en enero del

2019. Este acuerdo pretende que el sistema financiero internacional establezca un requerimiento de capital mayor, de manera que cuente con los recursos necesarios para hacer frente a los riesgos que puedan presentarse, así como una crisis en el futuro.

Camacho (2014) establece que este acuerdo busca principalmente “mejorar la capacidad del sector bancario para afrontar perturbaciones ocasionadas por tensiones financieras o económicas, mejorar la gestión de riesgos y el buen gobierno en los bancos, reforzar la transparencia y la divulgación de información de los bancos” (p. 28). Además, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2017) establece que entre las características principales de este acuerdo se encuentran:

- Incremento del nivel y la calidad del capital: los bancos están obligados a mantener más capital y de mayor calidad para hacer frente a pérdidas inesperadas. Por ejemplo el capital del Nivel 1 mínimo pasa del 4% al 6%.
- Mejora la cobertura de riesgo: la revisión a los métodos estándar para el cálculo de los riesgos de crédito, de mercado, de ajuste de valoración del crédito y operacional aportan más sensibilidad al riesgo y una mayor comparabilidad.
- El objetivo de las restricciones del uso de modelos internos es reducir la variabilidad injustificada de los cálculos de los activos ponderados por riesgo (RWA) de los bancos.
- Un límite mínimo sobre los resultados agregados (outputfloor) limita las ventajas que puede reportar a los bancos el uso de sus modelos internos para calcular los requerimientos mínimos de capital.
- Limitación del límite de apalancamiento bancario: los bancos de importancia sistémica mundial están sujetos a requerimientos más estrictos para el coeficiente de apalancamiento.
- Mejora de la liquidez bancaria: obliga a los bancos a mantener activos líquidos suficientes para superar un periodo de tensión de treinta días.
- Limitación de prociclicidad: Los bancos acumulan capital durante periodos de elevado crecimiento, para disponer de estos en momentos de tensión (p. 2).

Activos ponderados por riesgo (RWA)

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2017) establece que los RWA son:

Los activos de los bancos incluyen generalmente efectivo, valores y préstamos concedidos a particulares, empresas, otros bancos y administraciones públicas. Cada tipo de activo presenta características de riesgo distintas y a cada uno se le asigna su propia ponderación por riesgo, que indica el grado de riesgo que dicho activo entraña para el banco (p. 3).

Capital Regulador

Los bancos utilizan las inversiones para financiarse por medio de capital y deuda. El capital

consiste en una forma por medio de la cual se absorben las pérdidas, esto le permite al banco enfrentar las posibles repercusiones que puedan ocasionar las mismas. Por lo tanto, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2017) establece la necesidad de un capital regulador que comprende:

- “Capital ordinario de Nivel 1 – acciones ordinarias, beneficios no distribuidos y otras reservas.
- Capital adicional de Nivel 1 – instrumentos de capital sin una fecha fija de vencimiento.
- Capital de Nivel 2 – deuda subordinada y reservas generales para préstamos incobrables” (p. 3).

Con base en lo anterior es posible determinar que los bancos que dispongan de mayor capital regulador logran proporcionar condiciones más eficientes para propiciar el crecimiento del crédito. En el capital regulador existe un concepto importante como el coeficiente de capital, este se obtiene a partir de la división del capital regulador, entre el importe de los activos ponderados por riesgo. En este caso, si el importe de los activos ponderados por riesgo es elevado, se requerirá de más capital y viceversa.

Métodos para el tratamiento del riesgo de crédito de acuerdo con Basilea III

Método Estándar

Este es el método de mayor utilización en los bancos en el ámbito mundial, en este los supervisores fijan las ponderaciones por riesgo que los bancos aplican después a sus exposiciones para determinar los activos de riesgo ponderado. Como lo establece el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2017) los principales cambios en este método para Basilea III persiguen:

- “Ofrecer un método de ponderación por riesgo más detallado, en lugar de una ponderación por riesgo constante, especialmente para exposiciones relacionadas con bienes raíces tanto residenciales como comerciales
- Reducir la utilización de calificaciones crediticias externas” (p. 4).

Método basado en calificaciones internas (IRB)

Este método le permite a los bancos, a partir de determinadas condiciones, utilizar modelos internos para estimar el riesgo de crédito y, por consiguiente, los activos de riesgo ponderado.

Recursos financieros

Galindo (2015) determina que “son los elementos monetarios de que dispone la empresa para ejecutar sus decisiones; estos provienen de las aportaciones de los socios, las utilidades y las ventas, así como de los préstamos, créditos y emisión de valores” (p. 198).

Crédito

Un concepto de gran importancia para la presente investigación corresponde al crédito, el cual Morales Castro y Morales Castro (2014) definen como “un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere” (p. 23). El crédito tiene una función relevante en la economía, ya que permite impulsar a empresas con proyectos que incrementen la producción de bienes y servicios que aportan grandes beneficios a la sociedad. El Conassif en el Acuerdo Sugef 1-05 (2005) define crédito como:

Toda operación, bajo cualquier modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual se asume un riesgo de crédito, ya sea que se provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones (p. 5).

Por su parte, Morales Castro y Morales Castro (2014) determinan que el crédito tiene una serie de funciones básicas, las cuales generan los siguientes beneficios:

- Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población (generalmente los bajos ingresos) adquieren bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado.
- Fomento de uso de todo tipo de servicios y bienes.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a los sectores de la población que por sus ingresos no poseen recursos líquidos para pagar de contado.
- Efecto multiplicador en la economía, ya que al aumentar el consumo de los bienes y servicios estimula su producción.
- Da la posibilidad de adquirir capitales sin poseer otros bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que se posean (pp. 24-25).

Proceso para otorgamiento de crédito

El crédito consiste en una fuente de gran importancia para las empresas y sus propietarios, su otorgamiento implica un proceso que permita, tanto a la entidad que lo concede como a la persona o empresa que lo reciba, establecer las mejores condiciones para ambos y, de esta manera, desarrollar la operación con la mayor eficiencia posible. Morales Castro Arturo y Morales Castro José (2014) indican que el proceso para otorgar un crédito consiste principalmente en tres aspectos los cuales se muestran a continuación:

1. Investigación: La concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer endeudamiento. Antes de expedir el primer pedido se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente.

Una correcta información requiere el conocimiento de los siguientes datos:

- Informe del delegado comercial.
 - Informe comercial de una agencia especializada.
 - Informe de créditos otorgados por asociaciones sectoriales, organismos, registros, entre otros.
 - Referencias de riesgo concedidas por bancos.
 - Información de otros proveedores y clientes.
 - Estados financieros aportados por el cliente.
2. Análisis: Es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender a sus compromisos.

Como indicación orientativa se deberá revisar, al menos:

- a. Informes de crédito: Lograr aquella información que indique si los hábitos de pago con otros proveedores son buenos o irregulares.
 - b. Estados financieros: Analizar el capital propio en relación con el total de la deuda, la relación entre el activo circulante y el exigible a corto plazo, la situación del disponible, el grado de rentabilidad y, de ser preciso, un análisis global económico-financiero de la empresa.
3. Aceptación de clientes para otorgar crédito: Al terminar la investigación y el análisis del perfil del cliente, si es que se decide otorgarle la línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función de su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado.

Si la investigación indicara la conveniencia de denegar el crédito y según el grado de calificación negativa, se podrían considerar algunas alternativas como garantías adicionales para el buen fin de las operaciones:

- a. Cesión de activos específicos, garantías suficientes por parte de los propietarios o accionistas de la empresa, acompañados de avales bancarios personales, derechos de retención garantizados contra activos, como hipotecas. Cualquier concesión de este tipo a la posible existencia de otros acreedores que tengan previos derechos de retención contra esos activos.

- b. Avales bancarios en cuantía suficiente.
- c. Ventas limitadas a plazo o cantidad, o un máximo de un pedido o rotación en descubierto en cuenta.
- d. Cheque conformado contra entrega de mercancía.
- e. Cualquier forma de envío contra reembolso (pp. 100-101).

Estándares de crédito

En el otorgamiento de crédito es necesario contar con técnicas adecuadas que permitan seleccionar a los clientes a quienes se les pueda otorgar el crédito. Gitman y Zutter (2016) consideran los estándares de crédito como los “requisitos mínimos de la empresa para otorgar crédito a un cliente” (p. 623). Una de las técnicas más conocidas 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) estas 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

De acuerdo con la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional Ley N° 1644 (1953) actualizada y reformada en 2002, en el artículo 66 establece que “los créditos que concedan los bancos comerciales deberán ser asegurados con garantías que a juicio suyo sean satisfactorias” (p. 25). Por lo tanto, las garantías corresponden a un medio o instrumento que permite reducir el riesgo en una operación crediticia, ya que se cuenta con un tipo de respaldo ante la probabilidad de que el deudor no cumpla con el pago del crédito brindado. Por su parte, de acuerdo con el Banco Nacional de Costa Rica (s. f.) existen diferentes tipos de garantías, las cuales se muestran a continuación:

- 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.
- 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.
- 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.
- Garantías personales: Son las otorgadas por las personas naturales o jurídicas con su firma bajo la figura de deudor principal o deudor solidario o codeudor o avalista. Las garantías personales conllevan la posibilidad de perseguir judicialmente todos los bienes que posea la persona (bienes muebles e inmuebles, embargo de salario, cuentas bancarias, etc.).
- Garantías reales: Son aquellas que generan un derecho de carácter real en favor del beneficiario; confieren los derechos de persecución y preferencia sobre los bienes dados en garantía (bienes muebles e inmuebles: por ejemplo: casas, lotes, edificios, autos, maquinaria agrícola, maquinaria industrial). En los supuestos de garantía real el acreedor está investido de un poder especial sobre la cosa otorgada en garantía; permitiéndose propiciar la venta forzosa del bien para asegurar el pago de la deuda garantizada (pp. 6-7).

Riesgo

De acuerdo con Gitman y Zutter (2016) 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.

Clasificación de los riesgos

Riesgo de crédito

Padilla (2015) define riesgo de crédito como “la probabilidad de que el emisor no cumpla con sus compromisos de pago de intereses o el principal” (p. 190). Además, establece que uno de los aspectos importantes para determinar el riesgo de crédito son las garantías ofrecidas por las empresas y considera que “entre más activos de fácil realización tenga (que puedan ser vendidos en el corto plazo) con relación a sus deudas existe menor riesgo que deje de pagar, aunque su capacidad de generar utilidades se reduzca” (p. 190). Por su parte, Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) (2005) define riesgo de crédito como “la posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito” (p. 6).

Riesgo de mercado

El Banco Central de la República de Argentina (2019) define este riesgo como la “posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance a raíz de fluctuaciones adversas en los precios de mercado de diversos activos” (s. p.). El mismo está compuesto por “riesgos inherentes a las acciones, a los instrumentos financieros cuyo valor depende de las tasas de interés y además instrumentos financieros, registrados en la cartera de negociación; riesgo de moneda a través de la posición dentro y fuera del balance” (p. 70).

Riesgo de liquidez

Gitman y Zutter (2016) definen riesgo de liquidez como “la probabilidad de que una compañía sea incapaz de pagar sus cuentas a medida que estas se vencen” (p. 609). Es decir, se refiere a no contar con los recursos líquidos necesarios para atender sus pasivos exigibles u obligaciones que han sido contraídas con terceros en el corto plazo.

Riesgo de solvencia

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (2001) lo define como:

El riesgo de solvencia se presenta cuando el nivel de capital de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial,

determinando dichas pérdidas al considerar la calidad y la estructura de los activos, por lo que este riesgo también incluye el riesgo de los activos (p. 5).

Riesgo de variación de tasas de interés

Gitman y Zutter (2016) lo definen como:

La posibilidad de que las tasas de interés cambien y de que, por lo tanto, modifiquen el rendimiento requerido y el valor de un bono. Las tasas de interés crecientes que disminuyen los valores de los bonos, generan una gran inquietud (p. 252).

Es decir, este tipo de riesgo se presenta ante la exposición de pérdidas originadas por las fluctuaciones de las tasas, al presentarse descalces en los plazos de las carteras activas y pasivas.

Riesgo cambiario

Gitman y Zutter (2016) definen riesgo cambiario como “peligro de que una alteración inesperada en el tipo de cambio entre una moneda determinada y la divisa en que se denomina el flujo de efectivo de un proyecto, reduzca el valor de mercado de dicho flujo” (p. 476). Es decir, este tipo de riesgo resulta cuando los activos y pasivos en moneda extranjera se ven afectados por las variaciones que puedan presentarse en el tipo de cambio y los montos correspondientes se encuentran descalzados.

Riesgo operacional

También se conoce como riesgo de funcionamiento y está relacionado directamente con el sistema de información que posean las entidades. Todo tipo de transacción que se lleve a cabo en una entidad financiera debe incluirse en un sistema de información que se ajuste a las normas y procedimientos de administración y control y que logre resguardar y contabilizar estas transacciones de manera eficiente. (Sugef 24-00).

Método CAMELS

La supervisión financiera del país se encuentra bajo la responsabilidad de la Sugef, por medio de esta superintendencia se establecen las pautas para llevar a cabo una labor eficiente de las entidades financieras del país. Ante esta responsabilidad, la Sugef estableció una serie de

normativas relevantes para desempeñar su labor y para este propósito en 2001 se creó el Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas.

En el artículo uno de este acuerdo (2001) se determina una calificación global, la cual está compuesta por una calificación cuantitativa y por una cualitativa. En el caso de la cuantitativa incluye seis elementos sujetos al análisis llamado CAMELS, el cual incluye: Capital, Activos, Manejo o Gestión, Evaluación de rendimientos, Liquidez, Sensibilidad a riesgo de mercado. Estos elementos se basan en indicadores de acuerdo con cada área y para cada uno se establecen rangos según los cuales un intermediario asume menor o mayor riesgo y se ubica según sea el caso en: nivel normal, nivel 1, nivel 2 o nivel 3 (p. 6). A continuación se presenta cada uno de los elementos con sus indicadores:

Cuadro 1 *Indicadores CAMELS*

Área	Indicador
Capital	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Patrimonial
Activos	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera con morosidad mayor a 90 días/Cartera directa. • Nivel de pérdida esperada de préstamos/Cartera total.
Manejo o Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Activo productivo de intermediación/Pasivo con costo. • Gastos de Administración/utilidad operacional bruta.
Evaluación de Rendimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad o pérdida acumulada trimestral/Patrimonio contable promedio trimestral.
Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Calce de plazos a un mes en moneda nacional, ajustado por volatilidad. • Calce de plazos a un mes en moneda extranjera, ajustado por volatilidad. • Calce de plazos a tres meses en moneda nacional, ajustado por volatilidad. • Calce de plazos a tres meses en moneda extranjera, ajustado por volatilidad
Sensibilidad a riesgos de mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo por tasas de interés en colones. • Riesgo por tasas de interés en moneda extranjera. • Riesgo cambiario.

Fuente: elaboración propia con base en el Acuerdo Sugef 24-00.

En cuanto a la calificación cuantitativa, como lo establece el artículo 16 del Acuerdo Sugef 24-00 (2001), se emite con base en una evaluación *in situ*, los aspectos incluidos en esta son:

- Planificación.
- Políticas y procedimientos.
- Administración de personal.
- Sistemas de control.
- Sistemas de información gerencial.
- Tecnología de información.

Una vez realizada la evaluación, cada uno de los aspectos obtendrá un porcentaje, y será ubicado en nivel normal, nivel 1, nivel 2, nivel 3 (p. 12).

La calificación global corresponderá a una ponderación de 80 % del puntaje de la calificación cuantitativa y una ponderación de 20 % del puntaje de la calificación cualitativa. En el artículo 20 del Acuerdo 24-00 (2001), se establece que aquellas entidades que se ubiquen en operación normal se calificarán en tres niveles de normalidad, según los criterios que se presentan a continuación.

Cuadro 2 *Calificación Cualitativa CAMELS*

ISP (Indicador de Suficiencia Patrimonial)	14 % ≤ ISP	12 % ≤ ISP < 14%	10 % ≤ ISP < 12%
Debilidades			
No presenta debilidades de gestión	N1	N2	N3
Debilidades PUEDEN afectar desempeño, pero no estabilidad y solvencia	N1	N2	N3
Debilidades AFECTAN desempeño, pero no estabilidad y solvencia	N2	N2	N3
Debilidades AFECTAN desempeño, pero de AGRAVARSE afectan estabilidad y solvencia	N3	N3	N3

Fuente: Acuerdo Sugef 24-00, 2001.

En el caso de que una institución se encuentre en situación de inestabilidad o irregularidad financiera se calificará de la siguiente manera:

- Se ubicará en el nivel 1, aquellos con calificación global entre 1.76 y 2.50 puntos, en este caso se encuentra en situación de inestabilidad o irregularidad financiera grado uno.
- Se ubicará en el nivel 2, aquellos con calificación global entre 2.51 y 3.25 puntos, en este caso se encuentra en situación de inestabilidad o irregularidad financiera grado dos.
- Se ubicará en nivel 3, aquellos con calificación global entre 3.26 y 4.00 puntos, en este caso se encuentra en situación de inestabilidad o irregularidad financiera grado tres (Acuerdo

Sugef 24-00, 2001, p. 16).

De igual manera, se establece en el artículo 31 que aquellas entidades que se encuentran en situación de inestabilidad o irregularidad financiera grado 1 y grado 2 deben presentar un plan de acción, el cual les permita:

Corregir las situaciones que provocan la irregularidad. Este plan deberá contemplar soluciones a los problemas señalados por el Superintendente, con fechas de cumplimiento de las diversas acciones que se propongan, a efecto de que la Superintendencia pueda darle un seguimiento adecuado (p. 18).

Camacho (2014) establece que el modelo CAMELS tiene todavía oportunidades de mejora, entre las cuales recomienda:

- La selección de indicadores por área vinculados no solo al cumplimiento de requerimientos mínimos, sino también a la capacidad de los intermediarios de enfrentar los cambios y riesgos del entorno y de la industria (como la capacidad de absorber pérdidas no anticipadas en condiciones de estrés).
- Adecuar los indicadores de manera que los mismos se ajusten a los cambios en la industria y los factores del entorno (cuál rentabilidad esperar en diferentes condiciones y cuándo se trata de problemas específicos y cuando de condiciones del entorno).
- Asegurar que los criterios de evaluación cualitativa no respondan a criterios subjetivos y pueda ser interpretados en el contexto operativo de las entidades (p. 40).

Calificación de deudores

Para el desarrollo eficiente del otorgamiento de crédito es importante tomar en cuenta aspectos que permitan evaluar al deudor, de manera que la operación crediticia se efectúe de forma satisfactoria para ambas partes y, a la vez, permita que la entidad financiera incurra en un menor riesgo de crédito. Por lo tanto, la Sugef mediante el Acuerdo Sugef 1-05 Reglamento para la calificación de deudores (2005) menciona en el artículo 1 su principal objetivo “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” (p. 4). Este acuerdo, en el artículo 4 clasifica a los deudores en dos grupos:

- Grupo 1: Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es mayor al límite (cien millones de colones) que fije el Superintendente General de Entidades Financieras mediante resolución razonada.

- Grupo 2: Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es menor o igual al límite (cien millones de colones) que fije el Superintendente General de Entidades Financieras mediante resolución razonada (p. 6).

De igual manera, el acuerdo establece la calificación de los deudores en 8 categorías de riesgo, las cuales corresponden a A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E; A1 es la categoría de menor riesgo de crédito y E corresponde a la categoría de mayor riesgo. Para determinar esta calificación el acuerdo considera aspectos importantes y lo establece de esta manera en el capítulo 3, artículo 7, en el cual se presenta el análisis de la capacidad de pago, la misma corresponde a la “situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo del giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas” (p. 4). Para establecer la capacidad de pago es importante el uso de metodologías en las cuales se tome en cuenta:

- Situación financiera: Ingreso neto y flujos de efectivo esperados. La efectividad del análisis depende de la calidad y oportunidad de la información.
- Antecedentes del deudor y del negocio: Análisis de la experiencia en el giro del negocio y la calidad de la administración.
- Situación del entorno sectorial: Análisis de las principales variables del sector que afectan la capacidad de pago del deudor.
- Vulnerabilidad a cambios en las tasas 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.
- Otros factores: Análisis de otros factores que puedan incidir en la capacidad de pago del deudor, por ejemplo: ambientales, tecnológicos, patentes y permisos de explotación, representación de productos o casas extranjeras, relación con clientes y proveedores significativos, contratos de ventas, riesgos legales y riesgo país (p. 7).

La capacidad de pago de los deudores se clasifica en cuatro niveles:

- “Nivel 1 – Tiene capacidad de pago.
- Nivel 2 – Presenta debilidades leves en la capacidad de pago.
- Nivel 3 – Presenta debilidades graves en la capacidad de pago.
- Nivel 4 – No tiene capacidad de pago” (p. 8).

Junto a la capacidad de pago existe otro aspecto de gran importancia que se considera en este acuerdo en el artículo 8, el cual corresponde al análisis del comportamiento de pago histórico. Este

consiste en los “antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte” (p. 4). Este aspecto se evalúa con base en el nivel de comportamiento de pago histórico asignado por el Centro de Información Crediticia (CIC) de la Sugef, de acuerdo con la Sugef (2018) el CIC corresponde a:

Un sistema integrado de registro que consolida la información de la situación crediticia de los deudores de las Entidades del Sistema Financiero Nacional y su objetivo es informar acerca del historial crediticio y de la situación de endeudamiento de los deudores en dichas entidades (s. p.).

El comportamiento de pago histórico se clasifica en tres niveles:

- Nivel 1 – Comportamiento de pago histórico bueno.
- Nivel 2 – Comportamiento de pago histórico aceptable.
- Nivel 3 – Comportamiento de pago histórico deficiente.

Posteriormente, este acuerdo establece en el artículo 10 que aquellos deudores calificados en el Grupo 1 o Grupo 2, debe calificarlos la entidad según los siguientes parámetros:

Cuadro 3 *Calificación del deudor*

Categoría de riesgo	Morosidad	Comportamiento de pago histórico	Capacidad de pago
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
E	Igual o menor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras, 2005.

El acuerdo Sugef 1-05 establece que la morosidad es:

El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinadas según las condiciones contractuales de pago (p. 4).

Además, la Sugef determina una estimación, la cual consiste en una suma que destina el banco ante la posibilidad de que los clientes incumplan el pago de sus créditos. Lo anterior lo establece en el artículo 11 en el que se especifica que “la entidad debe mantener registrado al cierre de cada mes, un monto de estimación genérica que como mínimo será igual al 0.50% del saldo total adeudado de las operaciones crediticias sujetas a estimación” (p. 11). De igual manera, en el artículo 12 establece el cálculo de la estimación específica sobre la parte cubierta y descubierta del crédito, las cuales se muestran a continuación:

- Parte descubierta.

Saldo total adeudado de cada operación crediticia menos el valor ajustado ponderado de la correspondiente garantía, multiplicado el monto del porcentaje de estimación que corresponda a la categoría de riesgo del deudor o codeudor con la categoría de menor riesgo. Si el resultado del cálculo es un monto negativo o igual a cero, la estimación es cero.

- Parte cubierta.

Es igual al importe correspondiente a la parte cubierta de la operación, multiplicado por el porcentaje de estimación que corresponde (p. 12).

Los porcentajes de estimación específica según la categoría de riesgo del deudor son los siguientes:

Cuadro 4 *Estimación específica según categoría de riesgo*

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia
A1	0 %	0 %
A2	0 %	0 %
B1	5 %	0.5 %
B2	10 %	0.5 %
C1	25 %	0.5 %
C2	50 %	0.5 %

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia
D	75 %	0.5 %
E	100 %	0.5 %

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras, 2005.

Sin embargo, el acuerdo presenta una excepción, ya que la entidad que cuente con un deudor en Nivel 3 de comportamiento de pago histórico, debe calcular la estimación específica de la siguiente manera:

Cuadro 5 *Estimación específica para deudores con comportamiento de pago histórico Nivel 3*

Morosidad en la entidad	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia	Capacidad de pago (Deudores del Grupo 1)	Capacidad de pago (Deudores del Grupo 2)
Igual o menor a 30 días	20 %	0.5 %	Nivel 1	Nivel 1
Igual o menor a 60 días	50 %	0.5 %	Nivel 2	Nivel 2
Más de 60 días	100 %	0.5 %	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4	Nivel 1 o Nivel 2

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras, 2005.

De igual manera, en el artículo 14 se establecen las garantías y el porcentaje de su valor que puede considerarse para el cálculo de las estimaciones. Por ejemplo, en las hipotecas sobre terrenos y edificaciones, el 80 % del valor del avalúo menos el saldo de los gravámenes de mayor prelación.

Empresa

Las empresas con base en su labor en la sociedad corresponden a aquellas que logran brindar bienes y servicios, mediante una organización eficiente de sus colaboradores. Como lo explican Ramírez Cardona y Ramírez Salazar (2016) (citando a Bernard y Colli) la empresa es un “unidad

económica autónoma organizada para combinar un conjunto de factores de producción, con vista a la producción de bienes o prestación de servicios para el mercado” (p. 16). A partir de esta definición es posible comprender la importancia de las empresas en la sociedad y cómo influyen estas en la generación de empleo y crecimiento económico. De igual manera, es importante mencionar que el vocablo empresa y organización poseen características iguales, ya que ambas poseen un lugar en el proceso de administración (Ramírez Cardona y Ramírez Salazar, 2016).

Una organización, de acuerdo con Ramírez Cardona y Ramírez Salazar (2016), “son grupos de personas o entes sociales temporales o estables cuyos miembros interactúan entre sí para lograr fines determinados”. (p. 16). Además, Ramírez Cardona y Ramírez Salazar (2016) determinan que las empresas pueden clasificarse con base en diferentes criterios, los cuales se presentan a continuación:

- Por su origen: Empresas públicas y empresas privadas y de economía mixta. Las públicas se crean por la autoridad del Estado, las privadas se crean por voluntad de los particulares en uso del derecho natural conocido como libertad de iniciativa o libertad de empresa. Las de economía mixta cuando su administración en sus bienes participa tanto el estado como personas privadas.
- Por su misión u objetivos: Empresas industriales, comerciales y de servicios.
- Por el destino de sus recursos y de sus utilidades: empresas con ánimos de lucro o sin ánimo de lucro.
- Por el tipo de aportes, recursos, y participación de sus miembros: Sociedades de personas y sociedades de capital y combinaciones de personas y de capital.
- Por su régimen jurídico: Sociedad anónima, sociedad limitada sociedad en comandita, sociedad de hecho.
- Por su tamaño: Empresa grande, empresa mediana, empresa pequeña y microempresa.
- Por el ámbito territorial de su actividad: Empresa local, empresas regionales, empresas nacionales, empresas multinacionales, etc (p. 18).

Pymes

Existe una clasificación con base en el tamaño de la empresa, en la presente investigación se centrará en el sector pymes, que son aquellas pequeñas y medianas empresas. Con base en la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) (2015) en términos generales define pymes como “las empresas independientes –que no forman parte de un grupo empresario- que emplean hasta cierto número de empleados y/o tienen una facturación menor a cierto límite” (pp. 35-36).

Las pymes son aquellas en las cuales existe una idea de negocio que se desarrolla por medio de una o varias personas motivadas por una oportunidad que se determinó con base en una necesidad del mercado. De acuerdo con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) (2019) esto corresponde a un emprendimiento. El Reglamento a la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley 8262 (2015) establece en el artículo 2, inciso 12 la definición de emprendedor como “persona o grupo de personas que tienen la motivación o capacidad de detectar oportunidades de negocio, organizar recursos para su aprovechamiento y ejecutar acciones de forma tal que obtiene un beneficio económico y social por ello”.

Además, establece en el inciso 13 que un emprendimiento “es una manera de pensar orientada hacia la creación de riqueza para aprovechar las oportunidades presentes en el entorno o para satisfacer las necesidades de ingresos personales generando valor a la economía y la sociedad”. Con base en lo anterior es posible determinar que toda pyme está compuesta por emprendedores que cuentan con los recursos necesarios para satisfacer la necesidad u oportunidad identificada, con la mayor eficiencia posible. Como toda empresa, las pymes deben cumplir con una serie de requisitos para que puedan crearse. De acuerdo con la página *web* del MEIC (s. f.) los pasos para establecer de manera formal una empresa son los siguientes:

1. Decidir el tipo de empresa a formar (empresa con personería física o jurídica).
2. Ruta de creación y formalización de una PYME:
 - Revisar uso de tierra en la Municipalidad correspondiente.
 - Solicitar permiso de funcionamiento en el Ministerio de Salud.
 - Asegurar los empleados (planilla) en Caja Costarricense del Seguro Social.
 - Obtener la póliza de riesgos del trabajo en el Instituto Nacional de Seguros.
 - Solicitar Patente Municipal.
 - Inscribirse en Tributación Directa como contribuyente (s. p.).

Además, se muestran las ventajas al obtener la condición pyme, entre las cuales se encuentran beneficios como proveedor del Estado, participación en ruedas de negocios, charlas, talleres, capacitaciones, acceso a fondos provenientes de programas como Propyme, Fodemipyme, Sistema de Banca para el Desarrollo, entre otros.

Calificación para micro, pequeña o mediana empresa

El artículo 2 del Reglamento a la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley 8262 (2015) establece las siguientes definiciones de las actividades económicas que podría

desempeñar una empresa:

- **Actividad Industrial:** transformación física o química de materiales, sustancias o componentes, ya sean orgánicos, inorgánicos o mixtos, utilizados para la elaboración de objetos. La alteración, renovación o reconstrucción de productos se consideran, por lo general, actividades manufactureras.
- **Actividad comercial:** es la negociación que se hace al comprar y vender mercancías sin que sufran modificación alguna, el artículo puede cambiarse de envase o empaque.
- **Actividad de servicios:** son todas aquellas actividades que se hacen a cambio de una retribución y que buscan satisfacer una necesidad que no se puede incluir en un inventario.
- **Actividades correspondientes al subsector de tecnologías de información (TI):** se definen como el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.

Una vez definida la actividad, es importante determinar el tamaño que tendrá la empresa. Para esto, el Reglamento a la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley 8262 (2015) en el artículo 15 establece que para definir el tamaño que posee una empresa debe emplearse la siguiente fórmula:

$$P = [(Fpe * pe/Dpe) + (Finpf * inpf/Dinpf) + (Fan * an/Dan)] * 100$$

Dónde:

- **P:** Puntaje obtenido por la empresa.
- **Fpe:** Factor al personal empleado corresponde al multiplicador del personal empleado en la fórmula del cálculo de tamaño de empresa.
- **Pe:** Personal promedio empleado.
- **Dpe:** Divisor al personal empleado que se utiliza en la fórmula de cálculo del tamaño de la empresa.
- **Finpf:** Factor al ingreso neto del último periodo fiscal, corresponde al multiplicador del ingreso obtenido en el periodo fiscal descontando devoluciones y descuentos en la fórmula

de cálculo de tamaño de empresa.

- **inpf:** Ingreso neto obtenido en el último periodo fiscal.
- **Dinpf:** Divisor del ingreso neto.
- **Fan:** Factor del activo neto, corresponde al multiplicador del activo neto en la fórmula del cálculo de tamaño de la empresa.
- **An:** Activo neto:

Para el sector industrial corresponde al activo fijo neto= **afn**.

Para los otros sectores (Comercio, servicios y Tecnologías de información) corresponde al Activo Total Neto: **atn**.

- **Dan:** Divisor Activo Neto.

En el artículo 17 se establecen los valores de referencia actuales, así como las fórmulas por utilizar de acuerdo con cada sector, las cuales se presentan a continuación:

Cuadro 6 *Valores de referencia*

Indicador	Industria	Comercio	Servicio	Tecnologías de información
Fpe	0,6	0,6	0,6	0,6
Fipf	0,3	0,3	0,3	0,3
Fan	0,1	0,1	0,1	0,1
Dpe	100	30	30	50
Dinpf	1 917.104.595	3.221.012.641	3.221.012.641	3.221.012.641
Dan	1.198.054.600	1.006.827.584	1.006.827.584	1.006.827.584

Fuente: Reglamento a la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley 8262, 2015.

Con base en lo anterior se tiene que para el sector industria se utilizará la siguiente fórmula:

$$P = [(0,6 \times pe/100) + (0,3 \times inpf/\phi 1\ 917.104.595) + (0,1 \times afn/\phi 1.198.054.600)] \times 100$$

En el caso del sector servicios, subsector de tecnologías de información, se utilizará la siguiente fórmula:

$$P = [(0,6 \times pe/50) + (0,3 \times van/\phi 3.221.012.641) + (0,1 \times an/\phi 1.006.827.584)] \times 100$$

Para determinar el tamaño de las empresas de los sectores comercio y servicios, se utiliza la siguiente fórmula:

$$P = [(0,6 \times pe/30) + (0,3 \times inpf/\text{¢}3.221.012.641) + (0,1 \times an/\text{¢}1.006.827.584)] \times 100.$$

De acuerdo con el puntaje obtenido se establecerá la clasificación, si la empresa obtiene un puntaje de 10, se considera como una microempresa; si el puntaje obtenido es igual a 35, pero mayor a 10 se define como una pequeña empresa. Por último, si el puntaje es igual a 100, pero mayor a 35 consiste en una mediana empresa. Según datos de Digepyme (2019) en el informe Estado Situacional de la pyme en Costa Rica, Serie 2012-2017 muestra de la siguiente manera la cantidad de empresas divididas de acuerdo con su tamaño:

Cuadro 7 Cantidad de empresas según tamaño 2012-2017

Tamaño	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pequeña	15.277	15.454	15.783	15.999	16.781	16.900
Mediana	4.760	4.945	4.980	5.119	5.275	5.409
Total	20.037	20.399	20.763	21.118	22.056	22.309

Fuente: Digepyme, 2019.

En el Cuadro 7 es posible observar el incremento del sector pyme, ya que, por ejemplo, en el caso de las pequeñas empresas pasaron de 15.277 en 2012 a 16.900, esto equivale a un crecimiento de 1.623 pequeñas empresas durante esos años. Además, en cuanto a las empresas medianas, para el año 2012 existían 4.760 y para el 2017 se tienen 5.409 empresas, lo cual corresponde a 649 medianas empresas que surgieron durante ese periodo. Esto demuestra una vez más cómo las pymes continúan creciendo y cómo corresponden a uno de los sectores de gran importancia para el país. Por ende, requiere de gran motivación y compromiso para que sus propietarios cuenten con las herramientas necesarias para desarrollarse eficientemente.

Regulación dirigida al sector pymes

Reglamento a la Ley 6054 Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Con la finalidad de fomentar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas se desarrolló

una legislación que permita el desarrollo eficiente de las mismas. En primer lugar, en 1977 se estableció el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y se declaró el ente encargado de velar por las políticas dirigidas al sector pymes. De acuerdo con el Reglamento a la Ley 6054, Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2013) en el artículo 2 establece sus funciones:

- Participar en la formulación de la política económica del Gobierno y en la planificación nacional, en los campos de su competencia.
- Ser el ente rector de las políticas públicas de Estado en materia de fomento a la iniciativa privada, desarrollo empresarial, y fomento de la cultura empresarial para los sectores de industria, comercio y servicios, así como para el sector de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Tener a su cargo, con carácter de máxima autoridad, la formulación y supervisión de la ejecución de las políticas empresariales especialmente para las PYMES y emprendedores; para ello, podrá establecer la organización interna más apropiada acorde con este cometido y los mecanismos de coordinación idóneos con las instituciones tanto del sector público como del sector privado, para mejorar la efectividad de los programas de apoyo ejecutados por instituciones del sector público y del sector privado.
- Ser ente rector en materia de mejora regulatoria, consumidor, competencia y defensa comercial (pp. 1-2).

La labor del MEIC es la normalización de las pymes, lo cual lo desarrolla por medio de la Digepyme, de esta manera se establece en el artículo 40 de la Ley 6054. Esta dirección se encarga principalmente de establecer políticas de apoyo para las pymes, para que estas adquieran un fortalecimiento mayor a través de los programas impulsados.

Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley 8262

De igual manera como una herramienta de apoyo, la Asamblea Legislativa de Costa Rica (2002) decretó la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley 8262. Esta ley tiene por objeto:

Crear un marco normativo que promueva un sistema estratégico integrado de desarrollo de largo plazo, el cual permita el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas, en adelante PYMES, y posicione a este sector como protagónico, cuyo dinamismo contribuya al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza. (p. 1).

Esta ley consiste en la delimitación de los factores necesarios que impulsen el desarrollo

eficiente de las pymes, mediante el establecimiento de los entes encargados de llevar a cabo esta labor. A la vez, que estos impulsen proyectos o programas que generen mayores beneficios a estas empresas, así como una mayor participación de estas en la economía costarricense. Como complemento de esta ley, la Asamblea Legislativa en mayo del 2002 elaboró el Reglamento de la Ley del Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley 8262; en el artículo 1 determina que el principal objetivo corresponde a:

Fomentar y promover el desarrollo integral de las PYMES y los emprendedores, para la generación de empleo, la formación de mercados altamente competitivos, la democratización económica, el desarrollo regional, los encadenamientos entre sectores económicos, el aprovechamiento de pequeños capitales y la capacidad empresarial.

La Ley 8262 es de gran relevancia para el sector pymes, ya que en esta se encuentran mecanismos importantes que contribuyen al fortalecimiento del sector. En primer lugar, se establece en el artículo 4 el Consejo Asesor Mixto de la Pequeña y Mediana Empresa (Consejo Asesor Pyme) el cual funciona como un órgano asesor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Además, en el artículo 5 se establecen las funciones del Consejo Asesor pyme entre las cuales se encuentra analizar el entorno económico, político y social y, a la vez, el impacto de este sobre las pymes, desarrollar las políticas públicas dirigidas a las pymes y conocer si los programas de apoyo a pymes cumplen con lo estipulado. Asimismo, estimular una cooperación entre el sector privado y público para promover programas dirigidos a pymes y también evaluar las estrategias, programas, proyectos y acciones que contribuyen al sector pymes.

De igual manera, en esta ley se establecen las pautas para el financiamiento dirigido al sector pymes, lo cual está establecido en el artículo 7. En este se determina que: “los bancos del Estado y el Banco Popular y de Desarrollo Comunal podrán promover y fomentar programas de crédito diferenciados dirigidos al sector de las micro, pequeñas y medianas empresas” (p. 8). Los programas establecidos deben comunicarse al MEIC, para que este a través de los informes que brinden los bancos sobre los resultados de la gestión de crédito determine la eficiencia de estos programas en beneficio de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Entre estas pautas se establece el Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (Fodemipyme) en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se definirá ampliamente más adelante. En el capítulo 4 de esta ley se establecen los programas de

fortalecimiento para la innovación y el desarrollo tecnológico de las pymes, por lo que en el artículo 13 se determina la creación del Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (Propyme) el cual tiene como principal objetivo:

Financiar las acciones y actividades dirigidas a promover y mejorar la capacidad de gestión y competitividad de las pequeñas y medianas empresas costarricenses, mediante el desarrollo tecnológico como instrumento para contribuir al desarrollo económico y social de las diversas regiones del país (p. 16).

El artículo 16 establece que el aporte por parte del Estado a un proyecto corresponderá a apoyo financiero no reembolsable por un monto máximo hasta del 80 % del costo total del proyecto, programa, acción o plan. Para acceder a este incentivo las pymes deben cumplir con las disposiciones de la Ley 8262 y el ordenamiento jurídico, así como las disposiciones definidas en el artículo 41 de la Ley de promoción del desarrollo científico y tecnológico 7169. El programa Propyme se encuentra regulado, a la vez, por el Reglamento para el Programa de Fortalecimiento para la Innovación y Desarrollo Tecnológico de las pymes. Decreto ejecutivo N° 31296-MICIT-MEIC (2003). Este regula todos los aspectos referentes a este programa con la finalidad de cumplir los objetivos del mismo.

Los recursos del Propyme los asignará la Comisión de Incentivos, órgano adscrito al Ministerio de Ciencia y Tecnología (Micit). La administración de estos recursos estará a cargo del Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas (Conicit), por medio de un fideicomiso, así lo establece el artículo 3 del reglamento. Este programa consiste en la base para el financiamiento de las pymes, para que logren mayor innovación y desarrollo.

En el capítulo 5 de la Ley 8262 se determinan otros instrumentos y herramientas de apoyo, en el cual se establece “un programa de compra de bienes y servicios que asegure la participación mínima de las PYMES en el monto total de compras para cada institución o dependencia de la Administración Pública” (pp. 19-20). En cuanto al Reglamento de la Ley del Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley 8262, se establece en el artículo 53 la creación de la Red de Apoyo a la Pyme y Emprendedores (RED), conformada por instituciones públicas o privadas que desarrollen programas o acciones que busquen el desarrollo y fortalecimiento de las pymes, aumentando, de esta manera, su competitividad.

Ley 8634 Sistema de Banca para el Desarrollo

Otra regulación importante para el sector pymes es la ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, Ley 8634, entre sus objetivos se encuentra el establecimiento de políticas crediticias aplicables al Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) promoviendo a los sectores productivos de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo. Además, el financiamiento de proyectos por medio de mecanismos de crédito, avales, garantías y servicios no financieros y de desarrollo empresarial. Asimismo, establecer las condiciones crediticias de acuerdo con las características propias del proyecto, promover y facilitar la participación de entes públicos y privados que brinden servicios no financieros y de desarrollo empresarial, apoyando, de esta manera, al sector pymes, fomentar la innovación y adaptación tecnológica, lo cual incrementa la competitividad de los proyectos impulsados.

Sin embargo, como lo establece Villalobos (2017) el Sistema de Banca para el Desarrollo “fue creado en mayo del 2008 mediante la Ley 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo y entró en funcionamiento en ese año, fue reformado por la Ley 9274” (p. 31). La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (2014) decretó la entrada a regir de La Reforma Integral de la Ley Sistema de Banca para el Desarrollo N° 9274.

Este reglamento se establece con la finalidad de desarrollar proyectos todavía más productivos. En el artículo 3 indica que entre los fundamentos y principios orientadores del SBD se encuentra “sustentar su gestión en estrategias y acciones viables y sostenibles de inclusión financiera, económica, de acceso a mecanismos financieros y no financieros para diferentes sectores” (s. p.). Los recursos que forman parte del SBD, corresponden a fondos del Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade), el Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (Fofide) y el Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD).

Pymes en la economía costarricense

Las pymes son empresas de gran auge en la actualidad, debido al aporte que estas pueden generar en la economía, un ejemplo claro de esto es en la generación de empleo. Neffa, Panigo, Pérez y Persia (2014) establecen que empleo se presenta “cuando el trabajo se hace para obtener a cambio un ingreso, en calidad de asalariado, de empleador, o actuando por cuenta propia” (p. 11).

Con base en los datos reportados por la Digepyme (2019) para el año 2015 las pymes contribuyeron al empleo en un 33.9 %, de esta manera, emplearon a 332.911 personas. En el caso del 2016 fue un aporte de 33.41 %, lo cual corresponde a 342.215 trabajadores y, para el año 2017, fue de 33.3 % con un total de 344.390 personas. Lo anterior evidencia la gran importancia que este tipo de empresas representa para el país, ya que con base en estos resultados es posible observar cómo cada año se incrementó la cantidad de personas que se encuentran empleadas en pymes.

Este informe presenta las provincias en las cuales se encuentra el mayor porcentaje de empleo, estas corresponden a San José con un 49.7 %, Alajuela con un 14.3 % y Heredia con un 13.5 %. Esto se debe principalmente a las condiciones económicas y facilidades tecnológicas con las que cuentan estas provincias, lo cual favorece la empleabilidad. Por el contrario, provincias como Cartago, Puntarenas, Limón y Guanacaste son las que generan menor empleo. En cuanto al aporte por sector, es posible mencionar que el de mayor generación de empleo entre los años 2012-2017 es el sector servicios, el cual generó 584.323 empleos, seguido por 203.529 empleos generados por el sector comercio y, finalmente, las personas productoras agropecuarias aportaron 101.761 empleos.

Otro dato importante es el aporte que este tipo de empresas puede generar al Producto Interno Bruto (PIB), de acuerdo con Mankiw (2017) el PIB “es el valor de mercado de todos los bienes y servicios finales producidos dentro de un país en un período determinado” (p. 486). Según Digepyme (2019) para el año 2015 el aporte fue de 36.90 %, por lo que en ese año hubo un aumento en comparación con el año 2014. Además, para el año 2016, el aporte fue de 36 % y en el 2017 fue de 35.73 %, lo que evidencia una disminución. En el caso de las exportaciones se debe mencionar que con respecto a los años 2012-2017 el porcentaje ha sido hacia la baja. Como lo menciona el informe de la Digepyme (2019), para el año 2012 las exportaciones representaron un 7.52 % disminuyendo año tras año y tuvieron un leve crecimiento en el 2016 con 6.68 %, sin embargo, para el 2017 disminuyó hasta llegar a 5.89 %.

De acuerdo con Martínez Villavicencio, Acuña Sánchez y Navarro Calvo (2019): “el crecimiento y éxito de las PYMES en las exportaciones es fundamental para un sostenido desarrollo de la economía costarricense” (p. 18). Además, mencionan los principales problemas que muestran este tipo de empresas para lograr un aumento en las exportaciones, ya que estas no cuentan con los recursos y capacidades necesarias para llevar a cabo el proceso de internacionalización debido su

tamaño. Los datos anteriores reflejan la relevancia de las pymes y cómo el gobierno debe impulsar todavía más programas que permitan no solo la creación de estas, sino también la continuación y crecimiento, mediante el establecimiento de mayores facilidades para que obtengan los recursos necesarios.

Fondos Especiales creados para el sector pymes

Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (Fodemipyme)

Este fondo se creó en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y como lo establece el artículo 8 de la Ley 8262 (2002) su principal objetivo será “fomentar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, y de las empresas de la economía social económicamente viables y generadoras de puestos de trabajo” (p. 8). El Fodemipyme se encuentra regulado bajo el Decreto ejecutivo N° 39278-MEIC mediante el Reglamento al Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas empresa (Fodemipyme). Los principales beneficiarios de este fondo son las micro, pequeñas y medianas empresas que cuenten con la condición pyme, empresas de la economía social, clasificadas así por el MEIC. Además de emprendedores registrados ante el MEIC, las micro, pequeñas y medianas empresas agropecuarias según definición del ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG). Asimismo, cuenta con dos tipos de fondos los cuales se presentan a continuación:

- Fondo de avales y garantías.

Entre los objetivos de estos fondos se encuentra conceder avales solidarios a las empresas beneficiarias que ante una insuficiencia de garantía no sea sujeta a financiamiento ante las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef). Además, este fondo se encarga de brindar garantías de participación y cumplimiento a las empresas beneficiarias, con lo cual garantizan la participación o cumplimiento en la venta de bienes y servicios a entidades públicas y privadas. Finalmente, brinda garantías a la emisión de acciones en que se divide el capital social de una sociedad anónima que califique como beneficiaria.

En el artículo siete del Reglamento para el Fodemipyme se establecen los principios del Fondo de Avales y Garantías, los cuales son:

- Acceso: Este principio se relaciona con las empresas o clientes que serán atendidos, que deberán ser sólo aquellos que cuenten con proyectos viables y que requieran esta facilidad por insuficiencia de garantías.
- Adicionalidad: Es la cantidad de financiamiento adicional que se genera y la posibilidad de una mayor cobertura a las empresas, debido a la existencia de un sistema de garantías exitoso; cuanto más alta la adicionalidad más justificada se encuentran su continuidad y la adopción de políticas que preserven su existencia.
- Beneficio de los usuarios: El fondo de garantía debe servir para brindar, como valor agregado, mejoras en las condiciones de las operaciones, tales como plazos más largos, menores requisitos de colateral y tasas de interés más bajas.
- Equidad: El fondo deberá implementar mecanismos que procuren la participación del mayor número de entidades operadoras, para evitar la concentración entre estas y entre sectores económicos.
- Sostenibilidad: Es el principio que permite que el Fondo se mantenga en el tiempo, debiendo reflejar, de manera precisa, el costo del sistema para su efectiva permanencia.
- Supervisión y control: Debe contemplar una serie de elementos que permitan mantener la sostenibilidad del fondo, así como acatar todos los lineamientos establecidos para el buen manejo de los fondos públicos (p. 8).

Además, los aspectos a tomar en cuenta para seleccionar a los beneficiarios de este fondo son la viabilidad técnica y económica del proyecto por avalar o garantizar, el historial crediticio del solicitante y la insuficiencia de garantía para respaldar el proyecto. En el artículo 14 se establece que los operadores de este fondo serán los entes supervisados por Sugef, con un nivel de operación normal y deben contar con una adecuada política de cobro y de arreglos de pago con sus clientes para favorecer la sostenibilidad del fondo.

En el caso de los avales, el porcentaje no puede ser mayor a 75 % de cada operación y en el caso de las garantías el monto otorgado no podrá superar los setenta millones de colones, esta es última actualizada año con año de acuerdo con el índice de precios al consumidor, calculado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

- Fondo de financiamiento.

El artículo 29 determina que el destino de este fondo es:

Apoyar el desarrollo de las empresas beneficiarias, mediante el otorgamiento de recursos reembolsables a través de un fondo de crédito, y por medio de recursos no reembolsables para entidades públicas, organizaciones cooperativas, organizaciones privadas y organizaciones no gubernamentales, a través del Fondo para el Financiamiento de Servicios de Desarrollo Empresarial (p. 15).

Este fondo se divide en dos:

- Fondo de créditos.

Este fondo está destinado al otorgamiento de créditos a las unidades productivas para financiar proyectos o programas que requieran capacitación o asistencia técnica, desarrollo tecnológico y transferencia tecnológica. Además de conocimiento, investigación, desarrollo de potencial humano, formación técnica profesional, capital de trabajo y procesos de innovación y cambio tecnológico, así se encuentra establecido en el artículo 31 del Reglamento de Fodemipyme. La Unidad Técnica de Fodemipyme se encargará de establecer los requisitos mínimos para el otorgamiento de créditos, así como las políticas necesarias para el seguimiento y cobro de las operaciones, de manera que se logre una gestión eficiente de este fondo.

- Fondo para Servicios de Desarrollo Empresarial.

En el artículo 36 del Reglamento de Fodemipyme se establece el propósito de este fondo, el cual es “transferir recursos a entidades públicas, organizaciones cooperativas, organizaciones privadas y organizaciones no gubernamentales, como aporte no reembolsable o mediante la contratación de servicios” (p. 16). Lo anterior se lleva a cabo con la finalidad de apoyar el fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, en áreas de gran importancia para estas, de manera que logren mayor competitividad. Los lineamientos para el uso de este fondo se encuentran a cargo del MEIC por medio de la Digepyme.

Los recursos de este fondo se utilizarán en programas, proyectos o servicios de desarrollo no financiero, por ejemplo: capacitación, asistencia técnica, innovación y transferencia tecnológica, investigación y desarrollo de potencial humano; desarrollo de planes para el impulso del tejido empresarial por sectores y regiones. Estos promoverán la formación y desarrollo de las mipymes para generar un sector con mayor competitividad. Para la formulación de estos programas deben presentarse ante la Unidad Técnica de Fodemipyme, los montos máximos de los proyectos a financiar son del 20 % del último monto transferido anualmente al Fondo de Servicios de Desarrollo Empresarial.

Es importante mencionar la gestión del Fodemipyme como lo establece Garro (2019) en su informe final de gestión de la Dirección de Fodemipyme, la colocación del fondo de crédito a julio del 2019 corresponde a ₡534,5 millones de colones y un total de 10 operaciones colocadas durante

este año. Además, este informe muestra que la colocación acumulada desde el año 2014 al 2019 es de 153 colocaciones de crédito, con un monto de ₡12 412 millones de colones. De igual manera, muestra cómo al segundo trimestre del 2019, el 50 % de las colocaciones estaba dirigido al sector servicios y un 25 % al sector industria y el mismo porcentaje al sector comercio. También muestra cómo este financiamiento se dirigió en la misma cantidad a pymes físicas como jurídicas.

Con respecto a la morosidad del fondo de crédito, se muestra un indicador mayor a 90 días, se ubica en un 7.52 % al 30 de junio del 2018, lo cual se considera eficiente, ya que se encuentra en el rango permitido para estos fondos, que es de un 10 %. En el caso del fondo de avales, Garro (2019) muestra 92 operaciones colocadas, con un monto de ₡1.782 millones de colones en 2019. Además, en este informe se muestra cómo evolucionó el fondo de avales desde la creación de la Banca Social. En la página web del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (2017) se determina que la principal razón de esta banca es fomentar una economía social y solidaria, cuyas actividades produzcan un impacto social o ambiental positivo. Este propiciará la generación de empleo y, de esta forma, impactará positivamente en la calidad de vida individual, familiar y de la sociedad en general.

Ante esto, la evolución del fondo de avales desde el 2015 hasta el tercer trimestre del 2019 ha garantizado 950 operaciones con un monto de cartera de ₡21.236 millones de colones. Además, con base en estas cifras también es posible determinar que el sector servicios es el que obtiene en mayor porcentaje este beneficio. Lo anterior porque el 68 % de esta colocación está dirigida a este sector, seguido por el sector servicios con 26 % y los menos beneficiados son el sector agropecuario e industrial con un 3 % respectivamente. En cuanto al porcentaje de morosidad a 60 días, para el fondo de avales, se muestra un indicador de 8.27 %. Otro factor importante son las operadoras que trabajan en conjunto con el Banco Popular para llevar a cabo la colocación del fondo de avales, las cuales son:

- IMPROSA.
- BAC San José.
- Coocique R. L.
- Banco BCT.

- Banco Nacional.
- Credecoop R. L.
- Coopenae R. L.
- Coopealianza R. L.
- Banco Promerica.

Además, en este informe se muestran los proyectos impulsados por el Fondo de Servicios de Desarrollo Empresarial. Al segundo trimestre del 2019 los proyectos que se encuentran en proceso de ejecución son:

Cuadro 8 *Proyectos de Servicios de Desarrollo Empresarial en Seguimiento al II Trimestre 2019*

Organización	Nombre del proyecto	Monto
Cámara de Pescadores	Programa de Capacitación y Asesoramiento Técnico Financiero-Contable, a la Junta Directiva, Administrativo y Asociados de la Cámara de Pescadores Armadores y Afines de Guanacaste para el Fortalecimiento Gerencial y Consolidación Financiera.	₡18.546.200
Osacoop R. L.	Asesoría Técnica y Administrativa en el Fortalecimiento de la Cooperativa de Comercialización y de Servicios Múltiples de los Productores de la Península de Osa, R. L.	₡34.560.000
Coopeovinos R. L.	Fortalecimiento a Coopeovinos R. L. mediante un Plan de Acompañamiento Técnico y Comercial, en Beneficio de Sus Productores Asociados.	₡23.251.476
Total General		₡76.357.676

Fuente: Garro, 2019.

Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade)

Este fondo se creó por medio de la Ley 8634, reformada por la Ley 9274 (2014) y de acuerdo con el artículo 15, se determina que los recursos de este fondo estarán dirigidos a:

- Capital para financiamiento de operaciones crediticias, de factoraje financiero, arrendamiento financiero y operativo, microcréditos y proyectos del sector agropecuario.
- Capital para otorgamiento de avales respaldando créditos otorgados por los participantes e integrantes del SBD.
- Para servicios no financieros y de desarrollo empresarial, tales como capacitación, asistencia técnica, estudios sectoriales a nivel nacional y regional, innovación y transferencia

tecnológica, manejo de microcréditos, entre otros.

- Fomentar, promocionar, incentivar y participar en la creación, la reactivación y el desarrollo de empresas mediante el capital semilla y capital de riesgo.
- El capital semilla corresponde a los recursos utilizados para iniciar un negocio en su etapa de idea o de conceptualización, cuando este aún no ha generado ingresos por ventas.
- Financiamiento de primas de seguro agropecuario o financiar primas de otros sectores productivos que lo requieran (pp. 9-10).

Con base en lo anterior, es importante determinar que este fondo se encuentra dividido en:

Fondo de financiamiento

Este fondo funciona con un esquema de banca de segundo piso, en el cual se brindan los recursos a aquellas operadoras que se encuentren acreditadas ante el Consejo Rector para brindar diferentes tipos de financiamiento. El artículo 21 de la Ley N° 9274 establece que el fiduciario “será un banco del Estado seleccionado por el Consejo Rector” (p. 13). El fiduciario propondrá al Consejo Rector para que este lo apruebe, la asignación de recursos con base en la demanda que tengan los mismos, de acuerdo con la sostenibilidad del FINADE en conjunto.

Avales y garantías

En este caso el monto máximo por garantizar en cada operación será hasta por el 75 % de la operación, de acuerdo con el artículo 18 de la Ley N° 9274. El Finade procederá con el trámite del aval al transcurrir 70 días naturales contados, a partir del incumplimiento del deudor con el integrante del SBD que otorgo el crédito avalado. El pago del aval se dará después de los 15 días naturales, después de presentar el trámite. De igual manera, es importante mencionar que aquellos beneficiarios que incumplan con la cancelación de sus operaciones crediticias serán excluidos de obtener un aval en un plazo de 4 años.

Además, en el Reglamento a la Ley N° 9274 se establece en el artículo 86 que los beneficiarios del SBD, que a pesar de contar con el apoyo del fondo de garantías y avales, no logren el respaldo en cuanto a la garantía necesaria para el acceso a financiamiento y que, a la vez, se encuentren en el rango de pobreza o pobreza extrema, pueden acceder a un 25 % de garantía adicional brindada por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

la fiscalización del Finade se encuentra a cargo de la Contraloría General de República, además

de una auditoría interna del fiduciario y el Consejo Rector podrá utilizar la auditoría interna de la Secretaria Técnica, o bien contratar auditorías externas. De acuerdo con datos de la Digepyme (2018), a continuación se muestra la cantidad de solicitudes aprobadas y los montos otorgados a cada uno de los programas:

Cuadro 9 *Solicitudes de financiamiento y acceso a avales y garantías y sus montos otorgados en millones de colones*

Programa	Financiamiento	Monto otorgado (millones de colones)	Avales y garantías	Monto otorgado (millones de colones)
FODEMIPYME	2.125	₡167.640,43	2.292	₡8.283,71
FINADE	68	₡24.172,10	15	₡5.606,06
IMAS	61	₡1.091,47	4	₡66,72
Total	2.254	₡192.903,99	2.311	₡13.956,50

Fuente: Dirección General de Apoyo a la pyme, 2018.

Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (Fofide)

Este fondo lo desarrollan los bancos públicos para financiar a los beneficiarios de la Ley N° 9274, los cuales deben ser proyectos productivos viables. Sus recursos provienen del 5 % de las utilidades netas después de impuesto sobre la renta de estos bancos públicos, en conjunto con los rendimientos provenientes de las operaciones realizadas con estos fondos.

Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD)

El Consejo Rector será el encargado de asignar estos fondos entre uno o varios bancos estatales. Los recursos se canalizarán como banca de segundo piso, por medio de colocaciones a asociaciones, cooperativas, microfinancieras, fundaciones, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de productores u otras entidades formales. Así lo establece el artículo 36 de la Ley N° 9274.

Capítulo III Marco Metodológico

En el presente capítulo se establece el enfoque y diseño de investigación por utilizar, además, se detallan las fuentes de información, tanto primarias como secundarias. Asimismo, se presentan las variables conceptuales, operacionales e instrumentales del estudio, cada una con sus definiciones. También se incluyen los instrumentos para recolectar la información y el proceso por desarrollar para obtenerla.

Enfoque

Entre los enfoques de investigación se establecen tres tipos los cuales se muestran a continuación:

Enfoque cuantitativo

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) este enfoque se lleva a cabo por medio de un conjunto de procesos, de manera secuencial y probatorio, en el que se establece primero una idea, la cual una vez que se encuentra delimitada, se formulan los objetivos y preguntas de investigación. Posteriormente, la investigación se sustenta mediante una perspectiva teórica y se determinan las hipótesis y variables. En el siguiente paso a través de un plan, las variables son medidas (métodos estadísticos) y analizadas para que, a partir de los resultados, se obtengan las conclusiones respecto de la hipótesis. Entre las principales características de este enfoque es posible mencionar:

- Se establece un problema de estudio delimitado y concreto sobre temas específicos.
- 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.
- Las hipótesis se establecen antes de recolectar y analizar los datos.
- Recolección de datos fundamentada en la medición.
- Los datos son el resultado de mediciones, representados mediante números y analizados por medio de métodos estadísticos.
- La investigación debe ser objetiva.
- Poseen un patrón predecible y estructurado.
- En la investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados.
- La meta principal consiste en la formulación y demostración de teorías (Hernández *et al.*,

2014, pp. 5-6).

Enfoque cualitativo

Según Hernández *et al.* (2014) el enfoque cualitativo no establece un planteamiento específico, las preguntas e hipótesis se plantean antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. De esta manera, se perfeccionan las preguntas de investigación con una acción indagatoria dinámica, lo que resulta un proceso circular en cual la secuencia no siempre es la misma, ya que puede variar en cada estudio (p. 7). Entre las principales características de este enfoque es posible mencionar:

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

Enfoque Mixto

Según Hernández, Sampieri y Mendoza (citados en Hernández *et al.*, 2014) el enfoque mixto consiste en:

Un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar referencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 534).

- Ventajas de utilizar el enfoque mixto.
 - Logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno.
 - Se producen datos de mayor valor y variedad, debido a la multiplicidad de

observaciones, al considerar diversas fuentes, datos, contextos y análisis.

- Mayor solidez en las inferencias científicas.
- Mejor exploración y explotación de los datos.

La presente investigación se desarrolla con base en un enfoque mixto, cuali-cuantitativo. Se eligió este enfoque, ya que desde una perspectiva cuantitativa se lleva a cabo la recolección de datos por medio de instrumentos como cuestionarios, para lograr resultados que puedan sustentarse a través de la medición. El enfoque cualitativo es para determinar con base en los resultados que puedan obtenerse, los aportes de la implementación de una evaluación diferenciada de riesgo. Por lo tanto, un enfoque mixto logra una comprensión amplia del tema abordado, lo que enriquece el estudio.

El enfoque cuantitativo busca medir cómo podría incidir una evaluación diferenciada de riesgo en el acceso al financiamiento de las pymes. Para obtener la información es necesario desarrollar cuestionarios a empresas de fomento de pymes, analistas de crédito, jefaturas de crédito, expertos en pymes, así como dueños de estas. De esta manera, es posible conocer la opinión sobre el modelo de evaluación propuesto y los criterios importantes que se deben considerar, además de tomar en cuenta la percepción del sector pymes en relación con el financiamiento, adaptándolo principalmente a la realidad de este sector. Estos resultados se presentan de forma numérica y porcentual, para después analizarlos por medio de métodos estadísticos.

Diseño

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, ya que el fenómeno que se estudia no puede modificarse y debe observarse únicamente en el contexto natural en el que se desarrolla. Además, es transversal, ya que analiza la información en un periodo determinado.

De igual manera, Hernández *et al.* (2014) determinan 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 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). Asimismo, es cualitativo-fenomenológico porque busca indagar cómo los individuos se relacionan con el fenómeno, en este caso, las empresas de fomento de pymes, los analistas y jefaturas de crédito, expertos en pymes y los dueños de pymes con el financiamiento otorgado a este sector.

Esta afirmación se encuentra sustentada en Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (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.

Fuentes de información

Fuentes primarias

Maranto Rivera y González Fernández (2015) definen las fuentes primarias como aquellas que “contienen información original, es decir de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones” (p. 3). Con el fin de obtener datos relevantes y de primera mano para esta investigación, se usan fuentes primarias mediante las cuales se aplicarán cuestionarios. Además, se estudiará la normativa aplicable a la evaluación de riesgo en el otorgamiento del crédito, así como las leyes dirigidas al sector pymes.

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias según Maranto Rivera y González Fernández (2015) son “las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria”. (p. 3).

- Se consultan tesis con objetivos similares al de la investigación, tanto en el ámbito nacional como internacional.

- Publicaciones hechas por los organismos que tengan importancia para la investigación, por ejemplo, el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
- Publicaciones provenientes de bases de datos digitales relacionadas con la investigación.
- Libros de texto.

Muestra de la investigación

Población

Lepkowski (citado en Hernández *et al.*, 2014) define población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). La población objeto de este estudio se compone por analistas de crédito y jefaturas de crédito que se encuentran relacionados directamente con la gestión de créditos para el sector pymes. Además de aquellas empresas de fomento para el sector pymes, expertos en pymes y dueños de pymes quienes conocen de primera mano la situación en temas relevantes para el financiamiento de este sector.

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 Sampieri *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, si no de las características de la investigación” (p. 176).

Con base en este tipo de muestra se seleccionó a las personas colaboradoras del área de crédito de distintos bancos nacionales, ya que estos son los principales participantes en el proceso de otorgamiento de crédito. Asimismo, se eligieron empresas de fomento del sector pymes, expertos en pymes y dueños de pymes quienes poseen un amplio conocimiento en este sector. Elegir la muestra de la investigación es un proceso de suma importancia, ya que a partir de esta se obtendrán los datos, de manera que al contar con los resultados puedan generalizarse al resto de la población.

En cuanto al enfoque cualitativo, se decidió utilizar una muestra de casos tipo, en la cual se busca obtener información de calidad. Al respecto, Hernández Sampieri (2014) determina que este tipo de muestra es conveniente al desarrollar estudios con una perspectiva fenomenológica, ya que esta pretende “analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social” (p. 387). Asimismo, se utilizó una muestra confirmativa, en la cual se deben buscar casos nuevos, debido a que la información obtenida determinó que faltan datos para sustentar el trabajo, o bien surgen nuevas preguntas. A la vez, se emplearon muestras por conveniencia, las cuales se eligieron de acuerdo con la posibilidad de acceso a los casos de investigación.

Además, se utilizó un muestreo básico para métodos mixtos, el cual lo define Hernández Sampieri *et al.* (2014) como aquella que “se destaca la muestra estratificada guiada por propósitos. Implica segmentar el grupo objetivo (la población) en estratos (que constituye una acción probabilística) y luego seleccionar en cada subgrupo un número ilustrativo de casos para estudiarlos de manera intensiva” (p. 19). Con base en este tipo de muestra se seleccionaron los grupos de acuerdo con la ubicación geográfica de conveniencia para el desarrollo del proyecto.

Criterios de inclusión y exclusión

- Leyes referentes a la administración del riesgo, así como los mecanismos para su evaluación.
- Leyes que rigen el otorgamiento de crédito y la asignación de crédito.
- Leyes dirigidas al fortalecimiento del sector pymes.
- Entidades creadas para fortalecer el sector pymes, por ejemplo: Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
- Principales bancos del país, específicamente en la región central de San José, distrito de Pavas.
- Ejecutivos encargados de la recepción de solicitudes de crédito y análisis de las mismas.

Variables o unidades de análisis

Hernández *et al.* (2014) definen variable como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (s. p.). De acuerdo con Flores (2007) las variables

son “los constructos, propiedades o características que adquieren diversos valores. Las variables es todo aquello que se va a medir, controlar, y estudiar en una investigación, es también un concepto clasificatorio” (pp. 166-167).

Las variables poseen una definición conceptual u operacional, Flores (2007) (citando a Velázquez) define que la variable conceptual es “aquella que define teóricamente las variables, a través de la abstracción científica y que se expresa en la definición de los términos básicos del marco teórico” (p. 167). Hernández *et al.* (2014) (citando a Kerlinger y Lee y Reynolds) determinan que la variable conceptual corresponde a “definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales” (p. 119).

En el caso de la variable operacional Flores (2007) (citando a Kerlinger) define que es “una especificación de las actividades del investigador para medir o manipular la variable” (p. 168). De igual manera, Hernández *et al.* (2014) (citando a Reynolds) consideran a la variable operacional como “el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para percibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (p. 120).

Además, existe una definición instrumental de la variable y Barrantes (citado en Garro, 2016) indica que “la definición instrumental trata de aclarar, para cada variable, el medio o instrumento por el cual recogerá la información. Podrían ser ítems de un cuestionario, el análisis de un expediente, una entrevista, una prueba, etc.” (p. 40). Las variables por utilizar en la presente investigación se definieron con base en los objetivos específicos que se plantearon, las cuales se describen a continuación:

Características principales de las pymes

Definición conceptual

Corresponde al conjunto de aspectos necesarios para constituir las pymes y que representan gran importancia para su crecimiento adecuado. Además, estas características permiten diferenciar a las pymes de otras empresas.

Definición operacional

El cumplimiento de esta variable se hará por medio de la definición del tamaño que requieren las empresas para ser clasificadas como pequeñas y medianas empresas. Además de los sectores en los cuales podrían establecerse las pymes, así como la legislación pertinente a este sector, de manera que se logre un establecimiento, crecimiento y desarrollo eficiente de estas empresas.

Definición instrumental

Para determinar las características principales de las pymes se llevará a cabo una revisión documental, así como cuestionarios a empresas de fomento de pymes, expertos en pymes y dueños de pymes, lo cual permitirá obtener más información.

Aporte del sector a la economía

Definición conceptual

El sector pymes representa uno de los más importantes para toda economía, los aportes corresponden a los principales beneficios que este sector le brinda al país de manera directa, mediante el desarrollo de este tipo de empresas.

Definición operacional

Esta variable se analizará por medio de los principales aportes del sector pymes en la generación de empleo, apoyo en la producción del país, así como su influencia en los niveles de exportación del país, estableciendo grandes beneficios económicos para la sociedad costarricense.

Definición instrumental

El mecanismo para obtener de información de esta variable se hará por medio de los principales entes recolectores de información económica y, de esta manera, se conocerán los aportes e influencia de este sector en la economía costarricense. De igual forma, se aplicarán cuestionarios a empresas de fomento de pymes y expertos en estas.

Instituciones del sector pymes

Definición conceptual

Ante la importancia de este sector es necesaria la creación de instituciones que contribuyan a solucionar los problemas o necesidades que enfrenten estas empresas. Es decir, aquellas que orienten la implementación de proyectos que busquen alinear esfuerzos para impulsar este sector.

Definición operacional

En el caso de esta variable, se desarrollará por medio de la definición de las instituciones dirigidas al sector pymes, los programas que las mismas impulsen, así como los beneficios que han logrado mediante estos programas.

Definición instrumental

Para obtener la información necesaria se revisarán las leyes y reglamentos que rigen el sector pymes, en los que se establecen las instituciones encargadas de impulsar este sector. Por ejemplo, la Ley 8262 Ley del fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas; el Reglamento a la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas; Ley 8262; Ley 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo, entre otros.

Sistema Financiero Nacional

Definición conceptual

López Pascual y Gonzáles (2008) determinan que “el sistema financiero surge a partir de la existencia de unidades excedentarias y otras deficitarias de liquidez en la economía” (p. 2). Las unidades excedentarias son aquellas que poseen suficientes recursos (dinero), las cuales pueden optar por consumir el excedente que tienen, o bien ahorrarlo. Ese ahorro lo pueden dirigir como una inversión en el sistema financiero, además, se traslada por medio de préstamo a las unidades deficitarias mediante la intervención de varios intermediarios financieros. Por lo tanto, López Pascual y Gonzáles (2008) definen el sistema financiero como:

Un conjunto de instituciones, instrumentos, y mercados a través de los cuales se canaliza el ahorro hacia la inversión. En este contexto tendrán un papel muy importante los intermediarios

financieros cuya función principal será fomentar el trasvase del ahorro hacia la inversión, teniendo en cuenta las distintas motivaciones y necesidades financieras de ahorradores e inversores. (p. 2).

Definición operacional

Operativamente, es posible estudiar esta variable al identificar los tipos de fondos especiales creados para apoyar el sector pymes, los requisitos que se deben cumplir para acceder a estos fondos y, en especial, los logros o beneficios alcanzados a través de estos proyectos.

Definición instrumental

Para obtener la información necesaria se llevará a cabo una revisión de las leyes y reglamentos existentes en el sistema financiero nacional para apoyar al sector pymes.

Condiciones de crédito para pymes

Definición conceptual

Corresponde a la oferta crediticia disponible para el sector pymes, en las cuales se incluyen las entidades que promueven, apoyan y facilitan los recursos financieros para este sector.

Definición operacional

Esta variable se analizará por medio de la identificación de los productos financieros ofrecidos al sector pymes, así como el análisis del procedimiento que se lleva a cabo para la aprobación de créditos y los aspectos que este análisis implica.

Definición instrumental

Para obtener la información necesaria para esta variable revisarán leyes y reglamentos pertinentes a la concesión de créditos y los aspectos que esto implica. Además de cuestionarios a facilitadores de crédito y analistas de crédito que poseen amplio conocimiento en el tema.

Regulación financiera

Descripción conceptual

La regulación financiera, de acuerdo con Camacho (2014), establece que el principal propósito es asegurar la estabilidad del sistema financiero en el corto plazo y, a la vez, el crecimiento a largo plazo de la economía. Además, desde una perspectiva macroeconómica busca garantizar la estabilidad del sistema de pagos y la eficiencia en el proceso de intermediación financiera.

Definición operacional

Se analizará la regulación financiera nacional, las disposiciones internacionales que influyen directamente en la regulación del país, además de los criterios con los cuales debe contar la información bancaria nacional para lograr una gestión eficiente del sistema financiero nacional.

Definición instrumental

Para obtener la información que se necesita se hará por medio de la revisión de las leyes pertinentes a la regulación financiera en el país y los organismos encargados de esta labor. Por ejemplo, el Banco Central de Costa Rica (BCCR), el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), entre otros.

Mecanismos de evaluación

Definición conceptual

Consiste en el conjunto de procesos e información necesaria para llevar a cabo un análisis pertinente, para que el otorgamiento de crédito sea lo más eficiente posible. En este análisis se utilizan diferentes técnicas y modelos de evaluación y Agüero (citado en Valverde 2016) plantea al respecto:

No procuran crear nuevas formas de mostrar realizar los procedimientos, si no de ordenar y facilitar el proceso de la información y los resultados obtenidos. Al obtener una base más confiable de toma de decisiones con respecto de los proyectos evaluados (p. 67).

Con base en la información obtenida los ejecutivos de crédito pueden aprobar o denegar las

solicitudes de crédito.

Definición operacional

Los mecanismos de evaluación corresponden al proceso de evaluación que se lleva a cabo para analizar el otorgamiento de crédito, con aspectos que se encuentran definidos por una regulación para llevar a cabo una evaluación adecuada. Además de métodos de evaluación que permitan proporcionar un panorama claro sobre el riesgo en el cual se incurre al otorgar un crédito.

Definición instrumental

Para el presente estudio la variable se medirá por medio de la revisión de la regulación pertinente a la evaluación crediticia que incluya los métodos por utilizar y los pasos para otorgar créditos. Además de la aplicación de cuestionarios a analistas de crédito y facilitadores de crédito.

Riesgo de crédito

Definición conceptual

De acuerdo con López Pascual y Gonzáles (2008) que consiste en “la probabilidad de que un prestatario (cliente activo) no devuelva el principal de su préstamo o crédito y/o no pague los intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato” (p. 225). Este es uno de los riesgos más comentado en el ámbito bancario, ya que el crédito es una de las principales fuentes que le generan mayores ingresos a los bancos. Por lo tanto, también puede convertirse en un problema que afecte la liquidez del banco y llevarlo incluso a una potencial quiebra.

Definición operacional

Se analizarán los tipos de riesgo de crédito a los cuales puede enfrentarse en el momento de llevar a cabo este tipo de transacciones, además de los criterios utilizados para evaluar el riesgo de crédito y el impacto que esta evaluación genera en el momento de denegar o aprobar un crédito.

Definición instrumental

La información necesaria se obtendrá por medio la revisión de la información pertinente al riesgo de crédito como leyes y reglamentos. Además de la aplicación de cuestionarios a analistas

de crédito y facilitadores de crédito.

Instrumento

Uno de los elementos más importantes en la investigación es el instrumento por utilizar para recolectar la información, los cuales pueden ser cuestionarios, observación, entrevista, grupos de enfoque, entre otros. El instrumento se elegirá con base en el tipo de investigación, uno de los instrumentos más utilizados son los cuestionarios. Hernández Sampieri *et al.* (2014) lo definen como “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

De acuerdo con Hernández Sampieri *et al.* existen dos tipos de contextos en los que es posible aplicar un cuestionario, los cuales son: autoadministrado y también por entrevista. En el caso del cuestionario autoadministrado se entrega directamente al entrevistado y es este quien responde las preguntas. En cuanto a la entrevista, puede ser personal o telefónica y en esta un entrevistador hace las preguntas y, posteriormente, rellena las respuestas.

Otro instrumento importante son las entrevistas, de acuerdo con Hernández Sampieri *et al.* (2014) esta consiste en una reunión en la cual se logra intercambiar información entre la persona que entrevista y el entrevistado. La misma se divide en estructuradas, semiestructurada y no estructuradas o abiertas. En las estructuradas, el entrevistador establece una guía sobre la cual se basa para desarrollar la entrevista y tiene un orden que debe seguir. En cuanto a las semiestructuradas, poseen una guía para desarrollar la entrevista, pero el entrevistador tiene la libertad de llevar a cabo preguntas adicionales, con el fin de obtener más información. En el caso de las no estructuradas o abiertas, cuenta con una guía para desarrollar la entrevista, pero tiene mayor flexibilidad para manejarla.

Para efecto de la presente investigación, se desarrolla un cuestionario a los ejecutivos de crédito, entre los cuales se encuentran jefaturas y analistas de diferentes bancos nacionales, ya que estos poseen conocimiento muy valioso en cuanto a la recolección de la información crediticia, su análisis y posterior aprobación de estas operaciones. Además de la aplicación de cuestionarios a empresas de fomento para pymes y dueños de pymes, quienes poseen amplia experiencia en la realidad que viven estas empresas a diario. De igual manera, se entrevistó a especialistas en pymes, quienes poseen amplio conocimiento del sector.

Proceso para la recolección de datos

En este apartado se procede a determinar el procedimiento que se llevara a cabo para recolectar los datos necesarios para la investigación y, de esta manera, cumplir con los objetivos establecidos.

El proceso de recolección de datos se llevará a cabo de la siguiente manera:

- En primer lugar, se desarrolla la revisión documental, la cual según Hernández Sampieri *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).

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.

- Además, se utiliza la observación para analizar el fenómeno en estudio, la cual de acuerdo con Hernández Sampieri *et al.* (2014) “consiste en el registro sistemático, valido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 252). Asimismo, señalan que la observación consiste en “estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (p. 399).
- Desarrollo de entrevistas, Buendía, Colás y Hernández (citado en Torres, 2010) las definen como una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, diseñadas previamente en función de las dimensiones que se pretende estudiar que se plantearon por el entrevistador.
- En cuanto a los cuestionarios Torres (2010) determina que corresponde a:

Un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación (p. 250).

- Aplicación de los cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas.
- Las entrevistas y cuestionarios se aplicarán a empresas de fomento de pymes, analistas de crédito, jefaturas de crédito, expertos en pymes y dueños de pymes, de acuerdo con la

conveniencia geográfica.

- Con la aplicación de las entrevistas y los cuestionarios se obtendrá una perspectiva de la realidad actual en cuanto al otorgamiento de crédito y de las condiciones de las pymes para el acceso al financiamiento. De esta manera, se desarrollará un modelo que permita un mayor acceso al financiamiento para las pymes.

Una vez definidos los aspectos mencionados se comprende el procedimiento metodológico que se desarrollará para elaborar de la manera más eficiente la investigación y que, además, brinde apoyo a los capítulos siguientes.

Capítulo IV Análisis de Resultados

En este capítulo se presenta el análisis correspondiente al resultado de la investigación desarrollada, mediante la aplicación de los instrumentos para recolectar información utilizados. Esto permite comprender mejor la situación actual del sector pymes en el otorgamiento de crédito bancario.

Cuestionarios a analistas de crédito

Primero se aplicaron cuestionarios a seis analistas de crédito de diferentes bancos, específicamente Banco Nacional de Costa Rica, Bancos de Costa Rica y Banco Popular y de Desarrollo Comunal. A continuación se presentan las preguntas detalladas y, a la vez, las respuestas obtenidas.

4. ¿Cómo calificaría la eficiencia en la legislación dirigida al sector pymes en cuanto al acceso a financiamiento?

Deficiente.

Regular.

Eficiente.

¿Por qué?

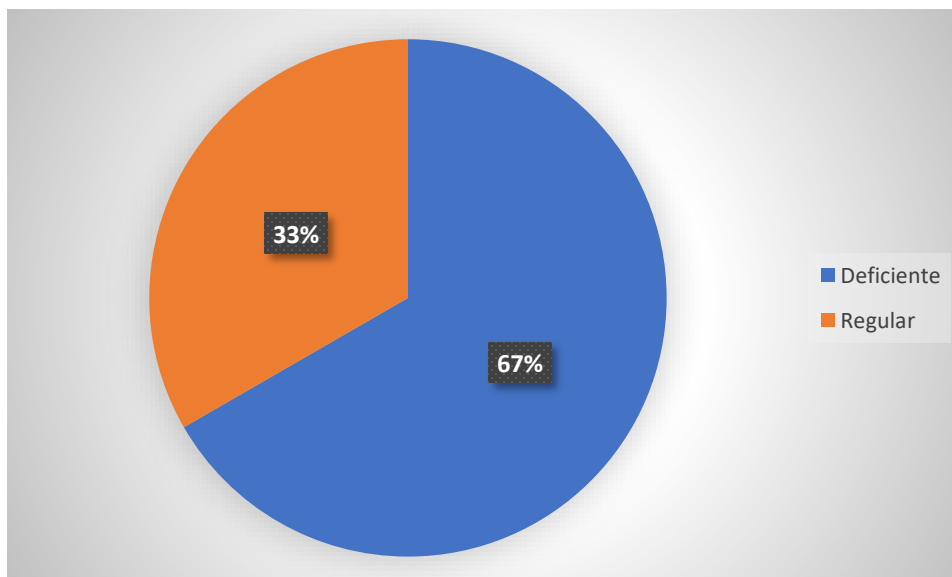


Gráfico 1 Eficiencia en la legislación dirigida al sector pymes en acceso a financiamiento

Fuente: elaboración propia, 2020.

Como es posible observar, en esta pregunta el 67 % de los entrevistados consideró que la eficiencia en la legislación dirigida al sector pymes es deficiente y el otro 33 % indicó que es regular. Además, brindaron diferentes razones, las cuales se presentan a continuación:

- Aspectos no regulados en la legislación y, además, exceso de requisitos.
- La accesibilidad es menor en comparación con otros países.
- Dificulta la accesibilidad al crédito, mediante la falta de información.
- Debe existir mayor apertura al tema de crédito y, además, no existen otros productos que ofrezcan mayor facilidad para optar por un crédito al sector pymes.
- La eficiencia no es como espera el cliente y los tiempos de respuesta no son buenos.
- Existe financiamiento para empresas que ya están constituidas, para las que se encuentran iniciando es muy difícil, además, no existe un acompañamiento y, por lo tanto, los procedimientos se vuelven engorrosos, lo cual provoca que las personas no sepan qué hacer ni hacia dónde dirigirse.

Es importante destacar que ninguno de los analistas consideró que la legislación dirigida a financiamiento para el sector pymes sea eficiente, lo cual demuestra que existen varias debilidades

en la misma y, por ende, dificulta el acceso a financiamiento.

5. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera el más importante en el momento de otorgar un crédito?

- Capacidad de pago.
- Comportamiento de pago histórico.
- Garantías ofrecidas.
- Experiencia en el mercado.
- Otro _____

¿Por qué?

En esta pregunta los analistas consideraron todas las opciones como importantes, pues piensan que estas trabajan como un conjunto y cada una cumple un rol importante en el otorgamiento del crédito. Lo anterior ya que esto consiste en una medida para determinar la capacidad que tiene el cliente para hacer frente a la obligación, mediante el análisis de sus ingresos, gastos y cuál es su utilidad. A la vez, le permite al banco minimizar el riesgo de crédito, al conocer la experiencia de la empresa y el respaldo que tiene la misma.

6. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan las pymes para acceder al financiamiento?

En este caso los analistas consideran que los problemas enfrentados son:

- En primer lugar, consideran la falta de garantías por parte del cliente.
- Falta de una formalidad adecuada en aspectos legales de la empresa (patentes comerciales, inscripción ante el Ministerio de Hacienda, según sea el caso los aspectos solicitados por el Ministerio de Salud, entre otros).
- Inexistencia de orden financiero, muchos de los empresarios pymes no tienen una documentación adecuada en el área financiera. Esto dificulta la medición de la capacidad de pago de los mismos, ya que no existen registros de donde obtener esta información y no es posible aplicar los indicadores necesarios.

- Deficiente capacidad de pago, a pesar de que un cliente tenga una garantía eficiente o un negocio innovador, no servirá de mucho si no existe un adecuado nivel de capacidad de pago. Este es el indicador sobre cómo el empresario hará frente a sus obligaciones.
- Además, muchas de estas empresas no pueden demostrar su capacidad de pago, ya que incurren en evadir, por ejemplo, en el caso de los impuestos. Por ende, en el momento de buscar financiamiento lo que muestran al banco es diferente a lo que se presentan al Ministerio de Hacienda, por lo tanto, no reflejan la realidad del negocio.
- Otro aspecto importante es el conocimiento del mercado, en este los empresarios fallan, ya que tienen la idea del negocio, pero no saben cómo establecer una estrategia adecuada para mantenerlo en el largo plazo y, de esta manera, tomar las mejores decisiones.

7. ¿Considera que los procesos de evaluación de crédito bancario para pymes son eficientes?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

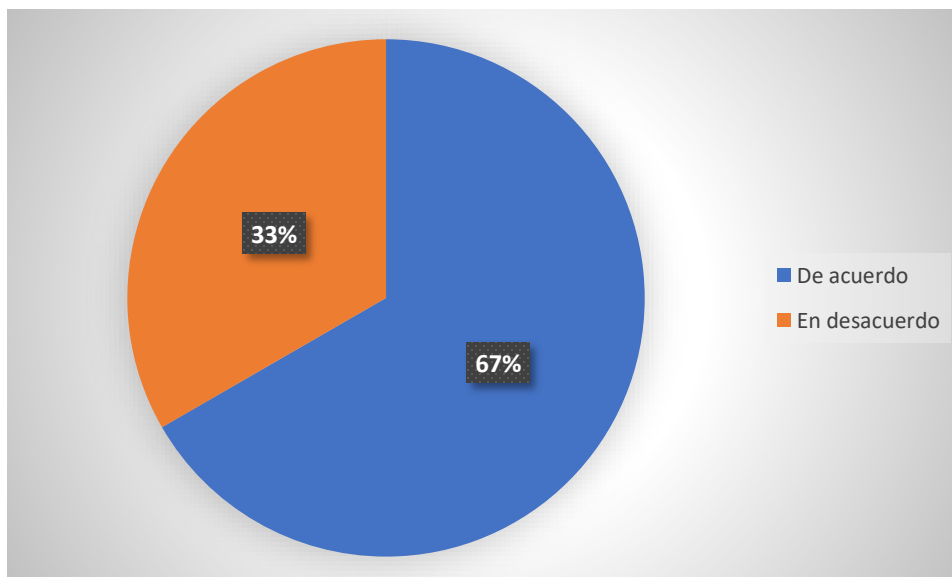


Gráfico 2 Eficiencia en los procesos de evaluación bancaria para pymes

Fuente: elaboración propia, 2020.

Ante las opciones presentadas, el 67 % de los analistas estuvieron de acuerdo con la eficiencia del proceso de evaluación de crédito bancario, en cambio, el 33 % se encuentra en desacuerdo.

Entre las razones por las cuales están de acuerdo se encuentran:

- Se toma un complemento del cliente, lo cual permite abarcar aspectos importantes para evaluarlo y, de esta forma, otorgar el financiamiento.
- La eficiencia de esta legislación depende del cumplimiento adecuado de los requisitos por parte del cliente. Si este los presenta en el tiempo y forma adecuado el proceso será eficiente.
- Existe un proceso minucioso de revisión, el cual permite verificar cada uno de los aspectos que se deben cumplir, para llevar a cabo una operación crediticia adecuada.
- Es posible observarlo desde dos perspectivas, desde la del banco es eficiente, ya que este debe cuidarse ante el riesgo existente y la misma da las pautas para minimizarlo. Sin embargo, desde la perspectiva del cliente, existe mucha tramitología, la cual hace difícil el acceso al crédito.

En cambio, el desacuerdo se presenta debido a que los bancos mediante esa evaluación hacen mucho énfasis a la capacidad de pago y a la garantía que pueden ofrecer las pymes. Por lo tanto, es importante que también se tomen en cuenta otros aspectos. Por ejemplo, el tipo de empresa,

analizar los socios de la misma, hacer énfasis en cuáles son sus proyecciones en el futuro y, además, estudiar el mercado en el cual se encuentran estas empresas. El incluir estos factores facilitaría el acceso al financiamiento y, a la vez, mejoraría la evaluación.

8. ¿Qué recomendación considera usted para mejorar la evaluación de crédito bancario para pymes?

Los analistas consideran que los principales aspectos que considerar son:

- Mayor flexibilidad de requisitos, ya que como son tan cerrados limita las oportunidades a las que puedan acceder las pymes.
- Brindar productos crediticios sin garantías y, a la vez, establecer ciertos límites o medidas, para que, de esta manera, no incremente el riesgo de crédito.
- Menor tiempo de respuesta por parte de las entidades financieras, ya que, en muchas ocasiones, se alarga hasta tres semanas, incluso un mes. Para esto, debe existir una comunicación adecuada de los requisitos por presentar.
- Mejorar en aspectos como el comportamiento de pago histórico, ya que la persona tiene una deuda de mil colones en alguna empresa de electrodomésticos, ya esto representa una mancha en el historial crediticio y, por ende, el crédito no se puede tramitar.
- Mejora en el servicio al cliente, ya que al cliente no le importa que lo castiguen con una tasa de interés mayor, le brinda más importancia a la rapidez de la entidad bancaria, ante esto muchos clientes prefieren la banca privada.
- Considerar aspectos cualitativos como analizar a los propietarios de la empresa, los proveedores con los que cuentan, sus expectativas de crecimiento, entre otros.

9. ¿Cómo interpreta la definición de riesgo crediticio en pymes? Por favor explique.

Ante esta pregunta los analistas consideran que el riesgo está presente en todo tipo de crédito, sin embargo, en el caso de las pymes, este tiene mayor peso y, por ende, se debe cuidar más. Esto porque, por ejemplo, muchos de los clientes no poseen experiencia en el negocio que desarrollan, a pesar de tener buenas garantías que los respalde o viceversa. Ante esta situación muchas de las empresas llegan incluso a quebrar, por lo que el banco debe determinar un nivel de riesgo aceptable.

10. ¿Considera que los mecanismos actuales de evaluación de riesgo en el otorgamiento de crédito a pymes favorecen o desfavorece el financiamiento a este sector?

En este caso, los analistas consideran que este aspecto se debe considerar desde dos aristas, la primera desde la parte del banco, en la cual la evaluación de riesgo le favorece, ya que permite cuidar el dinero que está otorgando y, de esta manera, asegurar la operación de crédito. Sin embargo, desde la parte del cliente, en primer lugar, favorece si se observa desde la perspectiva de ordenamiento. Esto porque al solicitar el crédito, el empresario pymes debe preparar adecuadamente toda la documentación necesaria para acceder al mismo. Lo anterior los obliga a tener un mayor orden financiero, estructural, manejo adecuado de los ingresos, las ventas, precios y costos, lo que también le permite un mayor crecimiento.

No obstante, los analistas también consideran que en el caso de los clientes, existe un factor que desfavorece, ya que prevalece un exceso en la cantidad de requisitos. Además, muchas de estas empresas al estar iniciando no cuentan con una capacidad de pago eficiente y mucho menos con una garantía adecuada. Por ende, la evaluación se vuelve con un grado de rigurosidad alta.

11. ¿Considera que los avales o garantías brindados por instituciones del Estado son suficientes para el otorgamiento de un crédito al sector pymes?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

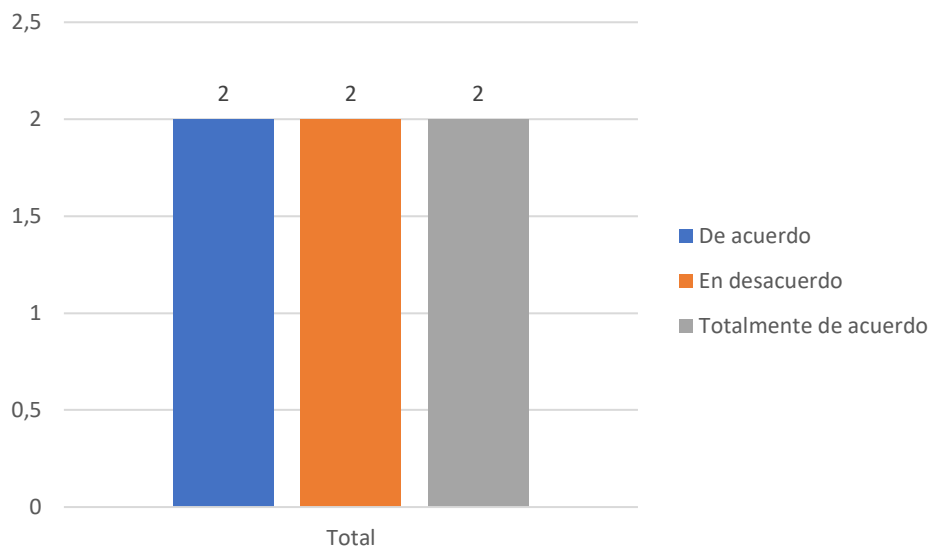


Gráfico 3 Suficiencia de los avales brindados por instituciones del Estado

Fuente: elaboración propia, 2020.

En este caso los analistas que están totalmente de acuerdo señalan que existe una gran cantidad de programas dirigidos al sector, por ejemplo, convenios con el INA, IMAS, el Gobierno Central tiene aportes en garantía, entre otros. Consideran que las opciones están, sin embargo, son los empresarios pymes los que no cumplen con los requisitos. Asimismo, consideran que los avales brindados cuentan con un porcentaje alto hasta de 75 %, lo cual representa que el cliente solo debe aportar el restante 25 % en garantía. Además, los mismos se entregan si el cliente cumple con todos los requisitos y pasa el análisis.

Aquellos analistas de crédito que están en desacuerdo critican que los avales no cubran 100 %, los únicos que lo hacen son los que otorga el IMAS para bienestar social. Además, que el cliente debe aportar una garantía, lo cual en muchos casos por ser empresas que están iniciando no las tienen. Sin embargo, los mismos sienten que al brindar el 100 % es importante que exista un mayor análisis, ya que la persona no arriesga nada y, por lo tanto, puede incumplir el pago del préstamo.

Por último, los analistas que están de acuerdo consideran que todavía ese nicho no se ha explotado como se debería, ya que no se han comunicado eficientemente y también hacen énfasis en que muchas de estas empresas no cuentan con la garantía que deben presentar.

12. ¿Cuáles aspectos considera usted que se podrían mejorar para facilitar el acceso a financiamiento para pymes?

- Modificar aspectos en cuanto a las garantías.
- Los requisitos, muchas veces estos deberían encontrarse en una sola base de datos a la cual tengan acceso las entidades bancarias y que se pueda consultar en cualquier momento, sin que el cliente deba desplazarse. Por ejemplo, permisos de funcionamiento, uso de suelo, permisos del Ministerio de Salud, Ministerio de Hacienda, entre otros.
- Eliminar la solicitud de documentos innecesarios que se solicitan solo porque se encuentran normados, basarse en cuatro aspectos: capacidad de pago, historial crediticio, garantía y experiencia.
- Es importante considerar el tiempo de respuesta (mayor rapidez).
- Instituciones que se enfoquen en calificar a los clientes con base en su modelo de negocio y en el conocimiento de mercado que poseen.
- Mejorar el acompañamiento de las empresas que desean desarrollar su negocio, con lo cual se les brindaría asesoría en el conocimiento financiero y administrativo que requieren para crecer y, de esta forma, acceder a financiamiento.

13. ¿Considera que una evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes facilitaría el acceso al financiamiento?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

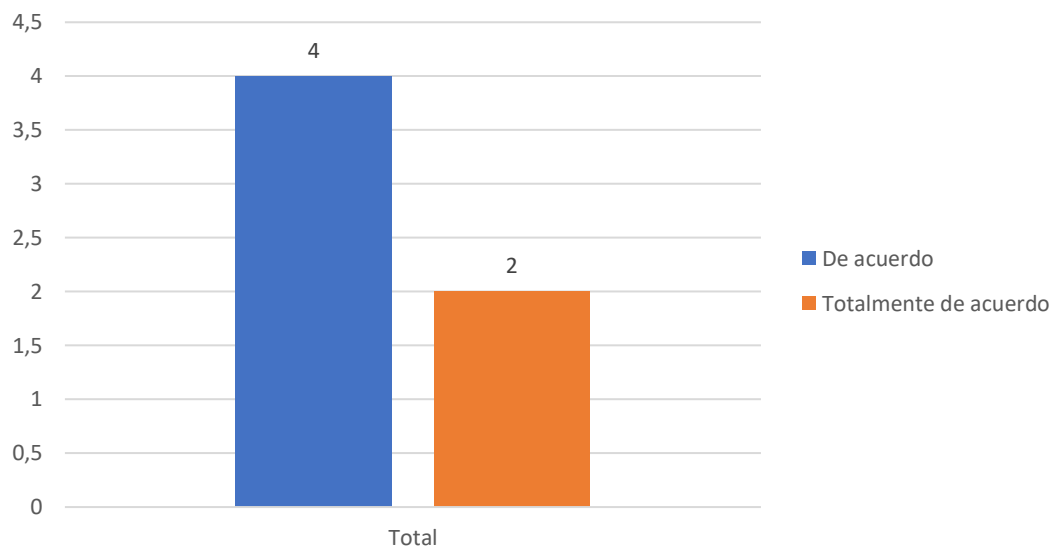


Gráfico 4 Facilidad en el acceso a financiamiento mediante una evaluación diferenciada de riesgo del sector pymes

Fuente: elaboración propia, 2020.

Los analistas se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo por las siguientes razones:

- Una evaluación diferenciada de riesgo permitiría analizar a las pymes de forma enfocada, específicamente al sector, esto porque las empresas no son iguales, debido a que no todas se encuentran orientadas hacia un mismo sector. Además, en muchos casos se mide a un cliente pymes de la misma manera que a una empresa grande y estas no tienen el mismo músculo. Esto sería muy importante, ya que las pymes son las que más aportan a la economía del país.
- Es de gran relevancia que este tipo de evaluación se impulse por medio de una directriz proveniente del gobierno, de esta manera, contará con mayor fuerza para aplicarse en las entidades bancarias.

14. ¿Qué variables considera importantes en esa evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes?

Las variables que se pueden considerar de acuerdo con los analistas son:

- Analizar los porcentajes de garantías.
- Reducir la cantidad de requisitos en la estructura del cliente. Junto a esto es importante contemplar la forma en la que se mide la capacidad de pago, ya que no se les puede solicitar

que la demuestren como a empresas grandes.

- Considerar el mercado en el que se desarrolla la empresa y su manejo, hacer énfasis en el tipo de proveedores con el que cuenta, los clientes y la experiencia de los dueños. En el caso de este último también es importante considerar el comportamiento de pago de los propietarios en el ámbito personal, ya que esto evidencia un orden. Lo anterior se reflejará en el manejo y eficiencia del desarrollo del negocio y, por ende, en el cumplimiento de un crédito.
- Debido a que son empresas que aportan al país, es importante que el gobierno lo considere como un tema país.

15. ¿Considera adecuado que las pymes reciban asesoramiento financiero posterior al otorgamiento de un crédito?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

El 100 % de las personas encuestadas se encuentra totalmente de acuerdo, ya que consideran que no es solo otorgar el crédito, sino también brindar el apoyo necesario, tanto en el área financiera como no financiera. Además, las entidades bancarias ofrecen productos complementarios que el cliente en muchos casos desconoce. Sin un seguimiento adecuado se dificulta el avance y crecimiento de la empresa. Esto porque una vez otorgado el dinero y entregado el crédito a los empresarios pymes, no lo utilizan para lo que se planteó, o bien se incurre en gastos innecesarios y que no aportan al crecimiento del negocio. Además, verificar si el plan de inversión funciona y está personalizado a la empresa, ya que se puede dar el caso de que soliciten más recursos de los que verdaderamente requieren o solicitar menos.

Un buen manejo del crédito y una adecuada asesoría, permitirá que el cliente cumpla

eficientemente con la obligación y, a la vez, le permitirá obtener un historial crediticio de calidad, lo que resultará en la oportunidad del acceso a un crédito posterior.

16. ¿Cuáles recomendaciones podría brindar usted para mejorar el otorgamiento de crédito al sector pymes?

Es importante considerar la mejora en el acceso a las garantías estatales. De igual manera, considerar la calificación de las compañías, ya que en el ámbito estatal las empresas micro pequeñas están diferenciadas de la empresa mediana, lo que dificulta para esta última el acceso al financiamiento. Además, se debe contemplar un acompañamiento adecuado y asesoría para el sector, evaluar el riesgo no por garantía o capacidad de pago, sino prestar mayor importancia al mercado en el que se desarrolla la empresa.

Cuestionario a jefatura de crédito

Este cuestionario se aplicó a dos jefaturas que en este caso corresponden a Elizabeth Morales de la Cooperativa Coopecaja y a Mauricio Olivas Ruiz del Banco Popular y de Desarrollo Comunal área de pymes. A continuación se muestran las preguntas consultadas a estas jefaturas:

4. ¿Cuáles son los principales servicios financieros que ofrecen en su banco para el sector pymes?

En el caso de Coopecaja se autorizó desde diciembre de 2019 para servir como una ventanilla de colocación y brindar recursos para colocarlos directamente como créditos pymes. En la actualidad, los deudores de esta entidad solicitan créditos personales, los cuales son disfrazados, ya que se dirigen a desarrollar negocios pymes. Ante esta situación se estableció que en el momento de otorgar el crédito los ejecutivos consultarán en qué utilizarían su crédito. Con esto se logró conocer que alrededor de un 20 % de estos créditos de consumo se enfoca en pymes.

Por lo tanto, al ser autorizados por Sugef para brindar recursos a pymes, se inició el proceso de capacitar a los ejecutivos y, a la vez, buscar esos créditos que están disfrazados para recalificarlos y brindarles recursos estructurados como una pyme. En el caso del Banco Popular se brindan todos los servicios relacionados con financiamiento, soporte (pago automático de salarios, servicio de captación, pólizas, administración de efectivo), avales de garantía y transferencia de recursos de varios fondos.

5. ¿Cuáles servicios no financieros ofrece su banco para el sector pymes?

De momento, tanto la cooperativa como el banco no cuentan con servicios no financieros que permitan fortalecer los procesos que desarrollan las pymes.

6. ¿Cómo interpreta la definición de riesgo crediticio en pymes?

Ambos coinciden en que el riesgo crediticio es aquel que se presenta del no pago de la operación crediticia, sin embargo, en una pyme este se vuelve más complejo, ya que el crédito se otorga para desarrollar un negocio, o bien sacar adelante el mismo, lo cual implica un alto riesgo. Ante esta situación, es importante la experiencia de la empresa y, además, el sector en el cual se encuentra, así como el establecimiento de una estructura definida como negocio para que pueda crear mayor solidez y no caer en ese riesgo de crédito y, a la vez, un riesgo reputacional.

7. ¿Cómo considera los indicadores que utiliza Sugef para medir el riesgo de una operación de crédito para pymes?

Consideran que estos indicadores son inadecuados, ya que se convierten en un tipo de camisa de fuerza, esto ya que, por ejemplo, no es lo mismo aplicar estos indicadores a un crédito de consumo que para una pyme. De igual forma, consideran que la normativa que aplica para estas empresas se encuentra desactualizada y, por ende, se debe mejorar, ya que el mercado, los negocios y la banca han cambiado con el paso del tiempo.

Uno de los aspectos que citan es el de flexibilizar los requisitos para el cliente y, a la vez, podría ser una opción el ser flexibles también en la estimación para las entidades. De esta manera, existiría mayor apertura para pymes, existiría riesgo para la entidad, pero esta se podría cubrir con la creación de sus propios requisitos, de acuerdo con sus necesidades.

8. ¿Cuáles indicadores utiliza su banco para medir el riesgo crediticio para pymes?

En el caso del Banco Popular se ve el sector, la experiencia, la morosidad del sector, las garantías, entre otros. En la cooperativa se considera el historial crediticio y la actividad del negocio, por ende, se busca analizar aspectos más cualitativos que cuantitativos, ya que las empresas están iniciando y muchas veces no han generado esa información.

Por lo tanto, se revisan las referencias del propietario del negocio, su trayectoria, formación, la solvencia moral, es decir, cómo ha sido su comportamiento crediticio como persona, ya que esto

podría reflejar su comportamiento en el negocio.

9. ¿Existe diferencia entre los indicadores utilizados para medir el riesgo crediticio para pymes y otras empresas?

No y esto es inadecuado, ya que no es lo mismo medir el respaldo financiero o desempeño de una pyme que en muchos casos no tienen números, reportes o estadísticas, en comparación con una empresa grande y ya establecida que cuenta con esa información y aplicarle todos los indicadores.

10. ¿Cuál es el tiempo máximo de respuesta a una solicitud de crédito de una pyme?

En este caso la jefatura de la cooperativa comentó que en créditos generales se tarda una semana, depende del cumplimiento de los requisitos por parte del cliente. Sin embargo, la jefatura del banco indicó que tardan hasta siete meses, ya que los clientes presentan la documentación por partes y, en ocasiones, estos documentos se vencen, lo cual atrasa todavía más la respuesta a la solicitud.

11. ¿Qué tratamiento se presenta a los créditos para pymes?

Se recibe la documentación por medio de los ejecutivos de crédito, se hace una indagación mediante una entrevista previa y, de esta manera, se forma el expediente de crédito. Posteriormente, el expediente se pasa a análisis e inicia su revisión, para después pasar a la parte de aprobación en la que se hace una revisión final.

12. ¿Qué seguimiento se brinda a los créditos otorgados a pymes?

En el caso de la cooperativa se cuenta con formularios y estructuras mínimas mediante los cuales se solicita informes periódicos. Se hacen visitas a la empresa y actividad, para verificar si se está ejerciendo la razón para la cual se otorgó el crédito. En cuanto al banco, se verifica únicamente el plan de inversión, ya que la jefatura señala que no cuentan con la capacidad operativa no le permite llevar a cabo un mayor seguimiento.

13. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera de mayor importancia en el momento de otorgar un crédito a pymes?

- Capacidad de pago.
- Comportamiento de pago histórico.
- Garantías ofrecidas.

Experiencia en el mercado.

Tamaño de la empresa.

Otro _____.

¿Por qué?

La jefatura del banco considera que el de mayor importancia es la capacidad de pago, ya que esta permite que el cliente cuente con mayor libertad para hacer frente a las obligaciones y no entre en morosidad. Además, tanto para el banco como para la cooperativa la experiencia en el mercado es de gran relevancia, ya que si no cuentan con la misma no saben cómo desarrollar la actividad y, por ende, el negocio no puede crecer. Ambos coinciden en que las garantías son un bien tangible que brinda seguridad ante el riesgo, no obstante, el retirar esas garantías ante el incumplimiento de la obligación crediticia, lo cual no es el negocio de estas entidades, más bien genera un costo adicional para las mismas.

14. ¿Considera que los avales o garantías brindados por instituciones del Estado son suficientes para el otorgamiento de un crédito al sector pymes?

La jefatura del banco indicó que son suficientes, ya que cubren parte del financiamiento solicitado, de esta manera, los proyectos poseen un riesgo compartido. En cambio, la jefatura de la cooperativa considera que no son suficientes, ya que debe existir mayor apoyo para las pymes, por ejemplo, generar tasas diferenciadas y un control para determinar si las empresas se encuentran establecidas o desean emprender. Además, señalaron que el Estado lo que espera de estos recursos es un negocio rentable, lo cual no debería ser así, pues estos son un tipo de ayuda y, por ende, deben ser más flexibles y de mayor amplitud.

15. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan las pymes para acceder al financiamiento?

Entre los principales problemas las jefaturas señalaron:

- Cantidad de requisitos: son muchos requisitos, lo cual vuelve más difícil el acceso a financiamiento y en varios casos son negocios que poseen un gran potencial, pero no cuentan con los suficientes documentos para sustentarlo y la regulación no permite ayudarles.

- Como son empresas que están iniciando no cuentan con una garantía adecuada que les permita cubrir el crédito.
- No existe una entidad en la que los empresarios pymes encuentren información sobre un determinado sector, por ejemplo, los proveedores adecuados de acuerdo con el sector en el que se encuentran, la demanda que existe y el margen de ganancia en esa industria.

16. ¿Considera que el acceso a financiamiento de las pymes en el país es eficiente?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

Ambas jefaturas se encuentran en desacuerdo, ya que consideran que debería ser más sencillo en cuanto a requisitos. Además, por parte de la cooperativa señalaron que la Banca para el Desarrollo debería estar consolidada, para que esta cuente con todos los recursos, de manera que no se encuentren tan dispersos, esto porque cada entidad define sus requisitos. De esta manera, se obliga a las entidades a buscar recursos más baratos para apoyar a las pymes y así crear una mayor oferta de productos para el sector.

17. ¿Considera que el acceso a financiamiento de las pymes en el país es suficiente?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

En este caso la jefatura del Banco Popular está de acuerdo, ya que todas las entidades poseen recursos para ofrecer financiamiento. Sin embargo, la jefatura de Coopecaja está en desacuerdo, ya que a pesar de que el dinero lo tienen las entidades, las personas no saben cómo conseguirlo, lo cual les genera miedo y dejan a un lado la idea de negocio que tienen.

18. ¿Cuáles aspectos considera usted que se podrían mejorar en el otorgamiento de crédito a pymes?

- Cantidad de requisitos y los costos en los cuales las pymes deben incurrir para presentarlos.
- Acompañamiento adecuado a las empresas antes, durante y, especialmente, después del otorgamiento de crédito.
- Mejorar el análisis cuantitativo del cliente, ya que como son empresas que están iniciando muchas veces no cuentan con toda la información necesaria.

19. ¿Considera que una evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes facilitaría el acceso al financiamiento?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

Por parte de Coopecaja se encuentra totalmente de acuerdo y la jefatura del Banco Popular se encuentra de acuerdo. Esto porque consideran que las pymes no cuentan con una estructura definida, debido a que están recién constituidas en comparación con una empresa grande. Por lo tanto, no se les puede pedir que mitiguen todos los riesgos como podría hacerlo una empresa grande.

20. ¿Qué variables considera importantes en esa evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes?

Es importante considerar aspectos cualitativos, por ejemplo, la experiencia en el mercado, conocimiento del negocio y el mercado en el que se encuentra, que las pymes tengan claras sus limitaciones, pero, a la vez, conozcan las oportunidades y fortalezas con las cuales pueda enfrentarlas. Generar indicadores diferenciados, con base en los objetivos que persigue la empresa.

21. ¿Considera adecuado que las pymes reciban asesoramiento financiero posterior al otorgamiento de un crédito?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

Ambos se encuentran totalmente de acuerdo, ya que estas empresas requieren de un seguimiento eficiente para lograr con éxito el objetivo del financiamiento. Además, consideran que las entidades deberían contar con áreas dirigidas a esta labor, pues estas empresas deben ir creando un conocimiento adecuado para hacer crecer su negocio y, a la vez, tener mayor control sobre este.

22. ¿Cuáles recomendaciones podría brindar para mejorar el otorgamiento de crédito al sector pymes?

Entre las recomendaciones las jefaturas mencionaron:

- Flexibilizar requisitos.
- Brindar mayor soporte a las empresas, de manera que les ayude a conocer la forma de desarrollar un flujo de caja, una proyección, cómo definir en qué utilizar el dinero y cómo enfrentar posibles situaciones difíciles en el negocio.
- Crear la cultura de que la pyme es un modelo que se debe potenciar, ya que brindan un gran aporte a la economía costarricense.
- Considerar una flexibilidad en las estimaciones para los bancos, una vez que se tiene claro

que los recursos se destinan a pymes y que es un proyecto que, además, impulsa el crecimiento económico. Esto puede servir como justificante ante la Sugef para que la estimación ya no sea de 1 %, sino de medio punto, lo cual permitiría tener más recursos para otorgar a pymes.

- Establecer en la normativa Sugef 1-05 un apartado o capítulo en el cual se haga énfasis a las pymes, en el que se amplíe el margen de riesgo, se establezcan tasas de interés, entre otros. Al estar regulado, las entidades financieras estarían obligadas a cumplir con este nuevo apartado.

Cuestionario a empresas de fomento pymes

En este caso se tomó en cuenta a la Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (Digepyme) mediante Cecilia Cordero Solano, quien labora como coordinadora de programas de apoyo para la micro, pequeña y mediana empresa. Además, se consultó a Yessenia Gonzáles Molina, quien está encargada del proceso de proyectos de desarrollo empresarial del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). A continuación se muestran las preguntas presentadas:

3. ¿Cómo considera la importancia de las pymes en el país?

Ambas consideran que son sumamente importantes, ya que representan el 97 % del parque empresarial, por ende, promueven la exportación, contribuyen al PIB y son generadoras de empleo. Por lo tanto, son el principal motor de la economía costarricense y, además, generan mayor bienestar social.

4. ¿Considera que el procedimiento para establecer una pyme en el país es sencillo?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

En esta pregunta, tanto la funcionaria de Digepyme como la del INA se encuentran en desacuerdo y coinciden en la razón, ya que consideran que los trámites son la principal razón de que establecer estas empresas no sea sencillo. Señalaron que los trámites son engorrosos y caros, los procedimientos no están estandarizados en los gobiernos locales (municipalidades). Un claro ejemplo de esto es que para obtener un permiso de uso de suelo en la Municipalidad de Alajuela los requisitos y procedimientos son totalmente diferentes a los que se utilizan en la Municipalidad de San José.

5. ¿Cuál es el principal obstáculo para el crecimiento de las pymes?

Las funcionarias consideran que, en primer lugar, es la falta de claridad en el proyecto o idea, ya que estas deben asesorarse y estudiar para que este sea viable, sin embargo, no se analiza ni se estudia el mercado en el cual se encuentra la pyme. Además, en el acceso a financiamiento no se presentan líneas de crédito enfocadas en el sector pymes y no existe una diferenciación adecuada en los requisitos a estas empresas con respecto a las grandes.

6. ¿Cómo considera que es el acceso al financiamiento para las pymes en Costa Rica?

Ambas consideran que el financiamiento está, sin embargo, existe dificultad en cuanto a la cantidad y el tipo de requisitos que se solicitan. Asimismo, muchas de estas empresas no pueden cumplirlos.

7. ¿Cree que existe una comunicación adecuada de los programas en beneficio de las pymes para el acceso a financiamiento?

Ante esta pregunta ambas coincidieron que la comunicación no es adecuada, esto se debe a que los bancos tienen la información, sin embargo, las agencias no tienen claridad de la misma y, por ende, no pueden comunicársela de forma eficiente a los clientes. Por lo tanto, el dinero está en esas entidades e incluso sobran recursos, pero los empresarios pymes no conocen cómo adquirirlos. Las entidades financieras se enfocan más en los créditos personales u otros tipos de créditos y no existe una promoción adecuada de los productos financieros dirigidos a pymes.

8. ¿Cuál es la principal limitante para el acceso al financiamiento por parte de las pymes?

Las funcionarias consideran que la cantidad de requisitos es una limitante, ya que estas empresas no pueden cumplir con los mismos. De acuerdo con su opinión, un claro ejemplo son las garantías

solicitadas, muchas de las pymes no están dispuestas a poner su patrimonio o sus recursos en riesgo para acceder al crédito, además, en muchos casos no se cuenta con un bien para respaldar la operación. Otro punto que es importante considerar es la experiencia, pues al ser empresas que recién comienzan a desarrollar sus operaciones, no cuentan con la experiencia mínima que solicitan las entidades financieras.

9. ¿Considera que el acceso a financiamiento de las pymes es eficiente?

La funcionaria de Digepyme considera que es regular, ya que depende de la entidad bancaria a la cual se acuda, así como el programa de financiamiento. En el caso de la funcionaria del INA, indicó que no es eficiente, esto desde una perspectiva de esta entidad que no brinda financiamiento, pero sí dan asesorías y capacitaciones. Lo considera de esta manera porque las entidades financieras no se preocupan por conocer o investigar más al cliente para determinar las necesidades propias de cada uno. Por ejemplo, analizar el tipo de garantía que se le pueda solicitar para facilitar el acceso a financiamiento.

10. ¿Considera que el acceso a financiamiento de las pymes en el país es suficiente?

Ambas consideran que es suficiente, ya que se tienen los recursos y, por ende, el financiamiento está. Sin embargo, las pymes no logran obtenerlos en muchos casos por falta de cumplimiento de requisitos.

11. ¿Cuáles aspectos considera usted que se podrían mejorar en el otorgamiento de crédito a pymes?

Es importante considerar:

- Información oportuna y clara para los empresarios pymes.
- Amplitud de garantías, considerar la ley de garantías mobiliarias, ya que está la ley, pero ha sido muy difícil su implementación.
- Entre los requisitos se brinde la opción de que las pymes puedan presentar su modelo de negocio, ya que este se presenta de manera eficiente, representaría un tipo de garantía para el banco para demostrar que el proyecto es viable.

12. ¿Cómo considera el establecer una evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector

pymes para facilitar el acceso al financiamiento?

Ambas consideran que es importante, para que tengan una clara diferenciación con respecto a empresas grandes y establecidas, además de mejorar el acceso a financiamiento por parte de estas empresas.

13. ¿Qué variables considera importantes en esa evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes?

De acuerdo con la funcionaria del INA es importante considerar los intereses, en el cual se brinde un periodo de al menos tres años en el que los intereses sean más bajos. Después de este tiempo, el banco puede incrementar la tasa de interés, ya que la empresa superó el periodo más difícil del negocio y cuenta con la experiencia necesaria. En el caso de la funcionaria de Digepyme considera importante tomar en cuenta la ley de garantías mobiliarias, ya que esta considera la experiencia y los contratos que tienen las empresas. Asimismo, hace énfasis en otro tipo de garantías que pueden tener las pymes y no recurrir necesariamente a hipotecar bienes.

14. ¿Considera adecuado que las pymes reciban asesoramiento financiero posterior al otorgamiento de un crédito?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

Ambas funcionarias se encuentran totalmente de acuerdo con el asesoramiento financiero posterior al otorgamiento del crédito, ya que esto garantiza el uso adecuado de los recursos brindados. Lo anterior porque se presenta el caso de que una vez recibido el dinero adquieren productos y bienes innecesarios para el negocio. Ante esto la funcionaria del INA considera que una opción eficiente puede ser que la empresa brinde un modelo de negocio en el cual se presente el logro de objetivos por etapas. En este caso el dinero del crédito no se entregaría en un solo

desembolso, sino por tractos.

Es decir, si el proyecto cuenta con tres etapas para alcanzar su punto de equilibrio, se brinde la cantidad de dinero necesaria para cada etapa y, de esta manera, se tiene un mayor orden. No obstante, lo anterior se dificulta, ya que este no corresponde al negocio del banco. Por ende, para que se dé esta condición debe ser por parte de una entidad financiera con una estructura dirigida al sector pymes, en la cual cuenten con personal especializado no solo en crédito, sino también en este sector, de esta manera, los mismos comprenderían sus necesidades y características.

15. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera que las pymes deberían mejorar de manera general?

- Producción.
- Sistemas de costeo.
- Mercadeo.
- Formalización de la empresa.
- Aspectos legales.
- Servicio al cliente.
- Capacitación de personal.
- Tecnología.
- Otro _____.

La funcionaria de Digepyme considera que todos estos aspectos son necesarios y de mejora continua, además indicó que se debe prestar especial atención al área administrativa, la gestión empresarial y la calidad. En el caso de la funcionaria del INA considera que los aspectos que deben mejorar las pymes son producción, sistemas de costeo, mercadeo, capacitación de personal y tecnología. Además, tomar en cuenta una formalización financiera adecuada mediante registros contables eficientes, una inscripción adecuada y presentación de la información al Ministerio de Hacienda.

Cuestionario a dueños de pymes

Este cuestionario se aplicó a cuatro pymes que se encuentran en San José, en las cuales tres tienen como propietario a hombres y solo en una de estas empresas la propietaria es una mujer. Dos de estas empresas pertenecen al sector servicio y las otras dos pertenecen al sector comercio. Las preguntas hechas se presentan a continuación:

1. ¿Cuántos empleados laboran en la empresa?

- De 1 a 10.
- De 10 a 35.
- Más de 35.

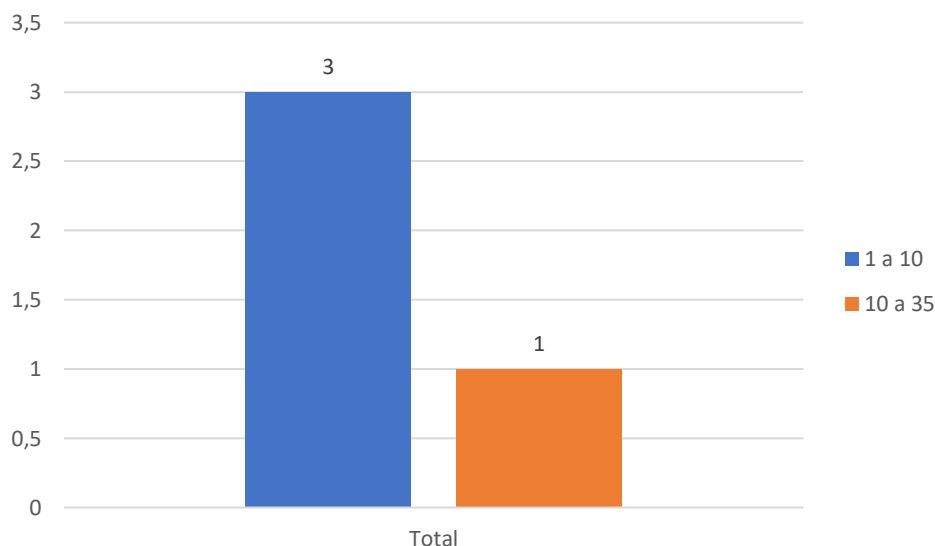


Gráfico 5 Cantidad de empleados en la pymes

Fuente: elaboración propia, 2020.

Como se puede observar en el Gráfico 5, 3 de los entrevistados tienen de 1 a 10 empleados, esto se debe a que el negocio es pequeño. Sin embargo, el negocio que posee de 10 a 35 empleados posee un total de 18 colaboradores, esto se debe a que el negocio se encuentra diversificado, es decir, en uno mismo se encuentran varios servicios.

2. ¿Alguna vez ha obtenido financiamiento de una entidad bancaria?

- Sí.

- No (pase a la pregunta 8).

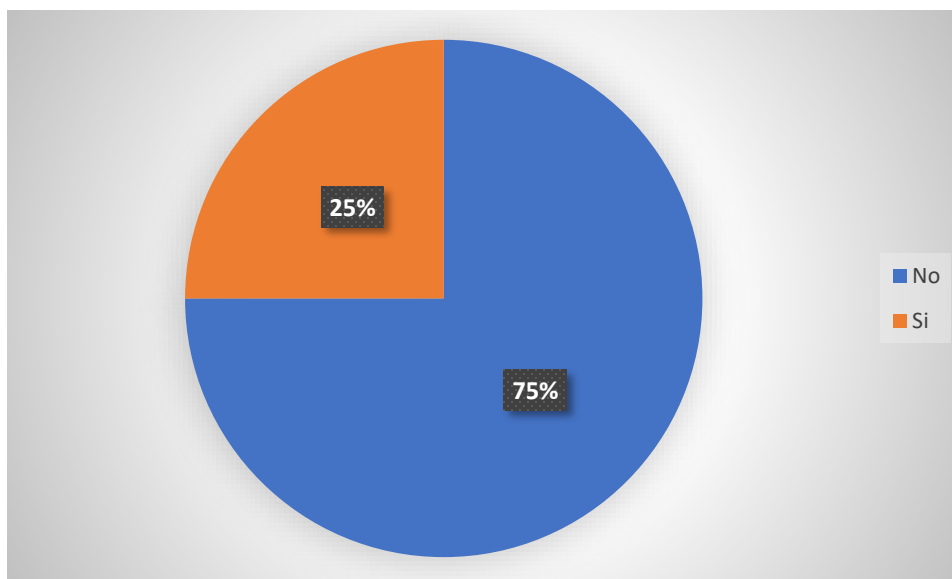


Gráfico 6 ¿Alguna vez ha obtenido financiamiento de una entidad bancaria?

Fuente: elaboración propia, 2020.

El 75 % de las personas encuestadas no ha recibido financiamiento de entidades bancarias, solo el 25 % lo ha hecho, es decir, solo una de estas empresas lo ha obtenido. La empresa que adquirió el financiamiento indicó que lo solicitó por medio del Fodemipymes y se destinó a la adquisición de una propiedad. Por lo tanto, se utilizó para contar con la infraestructura necesaria para llevar a cabo el desarrollo del negocio, tardaron un total de seis meses para determinar el otorgamiento del crédito.

8. ¿Por qué no ha recurrido a financiamiento?

Esta pregunta se le hizo a los propietarios que no han obtenido financiamiento, quienes señalaron que trabajan con sus propios recursos. Por ejemplo, uno de los propietarios indicó que la inversión en su empresa se ha hecho en tractos, es decir, si se necesita algo en especial se lleva a cabo la inversión con la misma rentabilidad que queda de la operación de la empresa.

9. ¿Le ha sido negado el financiamiento en una entidad bancaria?

- Sí.
- No (pase a pregunta 11).

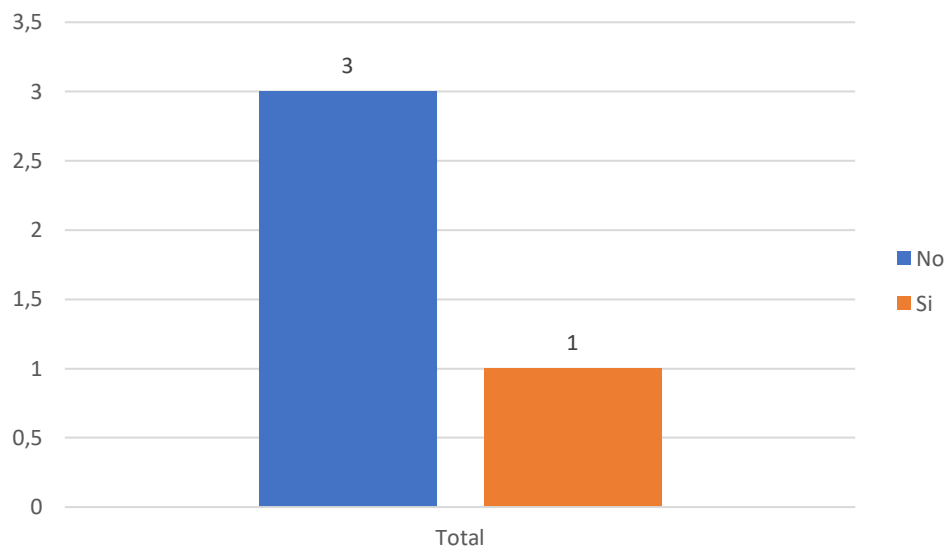


Gráfico 7 Financiamiento negado en una entidad bancaria

Fuente: elaboración propia, 2020.

Como se puede observar en el Gráfico 7, solo a una de las personas le negaron el financiamiento, ya que el resto de las empresas nunca han asistido a una entidad bancaria para solicitarlo. La empresa a la cual se le negó el financiamiento señaló que el motivo fue porque no cumplió con la cantidad de requisitos que se le solicitaron.

11. ¿Cómo considera el apoyo de las entidades bancarias en el financiamiento para pymes?

En el caso de las empresas que no han recibido financiamiento señalaron que no pueden emitir criterio sobre el mismo, ya que nunca han asistido a una entidad financiera para solicitar crédito, sin embargo, consideran que el financiamiento a pymes es muy importante. La empresa que recibió financiamiento considera que no es muy bueno, ya que el dinero se le otorga a la empresa, no obstante, no les brindan el asesoramiento necesario, prácticamente quedan solos después del otorgamiento del crédito.

12. ¿Para usted cuáles son los principales obstáculos que enfrentan las pymes para tener acceso a financiamiento?

Los empresarios consideran los siguientes obstáculos:

- La cantidad de requisitos que deben presentar y los costos de los mismos, ya que en muchos casos se debe incurrir en gastos adicionales, por ejemplo, el pago de un contador que emita

flujos de caja, constancia de ingresos, pagos de pólizas de riesgos de trabajo, entre otros.

Un claro ejemplo del incumplimiento de requisitos es uno de los casos de estas empresas, ya que a la misma no le es posible presentar una garantía para respaldar la operación crediticia debido a que no cuenta con algún bien, ya que incluso el lugar donde se encuentra es alquilado.

- El conocimiento de diferentes áreas y la experiencia son un gran obstáculo, muchas de estas empresas tienen la idea de negocio, pero desconocen temas que son fundamentales para su crecimiento. Por ejemplo, temas financieros, no saben cómo es el desarrollo y análisis de estados financieros, flujos de caja, registros contables e incluso la parte administrativa.

Además, señalan que reciben capacitaciones sobre estos temas, sin embargo, estas son muy cortas y no se enfocan en lo que enfrentan las empresas día con día.

13. ¿Cómo considera la legislación que promueve el financiamiento de las pymes?

Ante esta pregunta algunos empresarios manifestaron su desconocimiento en referencia a la legislación existente, asimismo, señalaron que debería existir más comunicación de las mismas, ya que representarían un gran aporte al sector pymes. La empresaria que conocía la legislación la consideró deficiente, ya que no se ajusta al sector, pues son pocos los que logran alcanzar los beneficios que se encuentran en la legislación. Esto porque no existe información adecuada de las mismas, o bien no se cuenta con la experiencia necesaria para acudir a esta legislación.

14. ¿Cómo considera los programas que promueve el gobierno para el financiamiento de las pymes?

En este caso los consideran importantes y atractivos, sin embargo, no todos los programas funcionan, ya que se deben cumplir muchos requisitos y condiciones, lo cual dificulta el acceso al financiamiento. Incluso, una de estas empresas considera que los programas se crean para que el gobierno obtenga promoción de que están *ayudando*, no obstante, los programas no se enfocan en el sector pymes y sus principales necesidades.

15. ¿Cómo se enteró de estos programas?

- Internet.

- Televisión.
- Radio.
- Institución bancaria.
- Otro _____.

Ante esta pregunta los empresarios mencionaron que se han enterado por medio de Internet, televisión y radio. Sin embargo, los propietarios comentaron otros tipos de medios, por ejemplo, las municipalidades mediante charlas, así como la Cámara de Detallistas de San José. Esta última corresponde a un tipo de asociación en la cual mediante una afiliación y el pago de una cuota mensual, los afiliados tienen acceso a convenios con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y con el Instituto Nacional de Seguros. Además, les brindan charlas y capacitaciones sobre temas de interés, por ejemplo, tributación, manejo de proveedores, costeo, manejo administrativo, entre otros.

No obstante, es importante destacar que ninguno de los propietarios ha accedido a alguno de estos programas, por ende, no les es posible calificarlos. A la vez, se puede apreciar que no se mencionó o indicó que se enteraron de estos programas por medio de una entidad bancaria, lo cual deja en evidencia que existe una falta de promoción y comunicación de estos programas en estas entidades.

18. ¿Cuáles aspectos podrían mejorar las entidades bancarias y el Estado para facilitar el acceso al financiamiento para las pymes?

Los empresarios consideran los siguientes aspectos:

- Mejorar el acceso a la información.
- Flexibilizar requisitos, además, que los trámites no tengan tanta burocracia.
- Flexibilidad en garantías y condiciones de pago. Lo cual permite que el empresario trabaje con mayor confianza y tranquilidad.
- Acompañamiento verdadero, esto ya que se brindan capacitaciones para que el empresario inicie el negocio, sin embargo, una vez que la empresa crece, el propietario queda solo y con una gran incertidumbre de lo que pueda suceder. Con base en esto, el acompañamiento debe

ser continuo.

19. ¿Considera importante el seguimiento posterior al otorgamiento de un crédito a pymes?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

Todos los empresarios coincidieron en que se encuentran totalmente de acuerdo por las siguientes razones:

- No perder el balance del negocio y, a la vez, conservar la línea de crédito para que el negocio siga creciendo.
- Verificar que el dinero que se otorga se utilice para lo solicitado y que se cumplan los objetivos del mismo dentro de la pyme. De esta manera, el negocio seguirá creciendo y se cumplirá eficientemente con el pago del crédito.
- Analizar cómo se comporta el negocio para conocer sus necesidades, ya sean de asesoramiento o bien de más recursos.

20. ¿Cuáles son las áreas que considera que su empresa debe mejorar?

- Producción.
- Mercadeo.
- Aspectos legales.
- Sistema de costeo.
- Formalización de la empresa.
- Otro _____.

¿Por qué?

Los empresarios consideran que las partes que deben mejorar son aspectos legales, en esto fallan muchas veces por falta de conocimiento y asesoramiento. El mercadeo es otro punto importante, ya que este permite que el negocio se promocióne y posibilita establecer acuerdos eficientes con proveedores. Esto permite ofrecer un servicio o producto de calidad, por ende, es de gran relevancia saber cómo utilizar el mercadeo.

Por otro lado, el sistema de costeo es muy importante, ya que se debe conocer muy bien los costos de los productos para establecer precios y, a la vez, determinar cuál es la rentabilidad. Otra área que considera una de estas empresas que debe mejorar es el Área de Recursos Humanos, ya que no cuenta con una organización adecuada de la misma, lo cual desencadena en muchos errores, debido a que no se cuenta con el personal necesario.

21. ¿Cuáles son los principales problemas para crecimiento que enfrenta su empresa?

Los propietarios de pymes coinciden en que uno de los principales obstáculos es el espacio con el que cuentan para desarrollar su actividad, ya que al iniciar la infraestructura y espacio eran adecuados, sin embargo, al crecer este se hizo muy pequeño y, por ende, se dificulta el desarrollo del negocio. Además, al querer adquirir o alquilar otras instalaciones deben considerar el mercado, ya que no saben si el negocio podrá tener el mismo éxito que en el lugar donde se encuentran. De igual forma, uno de los propietarios considera que una de sus principales limitaciones es el cumplimiento de cargas sociales para formalizarse por completo y, de esta manera, participar en licitaciones por parte del gobierno.

Análisis de entrevista

De igual manera, en esta investigación se desarrolló una entrevista con el experto en pymes, Octavio Calvo Solano, quien es Ejecutivo Comercial MYPE, del área de Gerencia Empresarial MYPE del Banco de Costa Rica (BCR). Calvo Solano posee amplia experiencia en cuanto a la atención de la pequeña y mediana empresa, en la búsqueda de requerimientos de capital para su negocio, ya sea para compra de instalaciones o refinanciamiento. Además, les atiende en productos de captación (cuentas corrientes, certificados de depósito a plazo, inversiones, entre otros) y en productos de colocación (financiamiento de capital de trabajo o cualquier otro tipo de financiamiento). A continuación se muestran las preguntas y respuestas obtenidas entre esta

entrevista:

4. ¿En cuál de los siguientes ámbitos generan mayor contribución las pymes?

- Generación de empleo.
- Productividad del país.
- Incremento de tecnología.
- Beneficios en la exportación de productos.

Otro _____

En esta pregunta el experto consideró que la principal contribución de las pymes corresponde a la generación de empleo. Esto, ya que parte de estas empresas inicia como una forma de establecer un negocio propio, en los cuales los empresarios sean sus propios jefes. A la vez, conforme se dé el crecimiento del negocio, se requiera de puestos adicionales para desarrollar la actividad y, de esta manera, ofrecer nuevas fuentes de trabajo.

5. ¿Considera que existe un crecimiento y desarrollo eficiente de las pymes en el país?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

La opción seleccionada por el experto fue totalmente en desacuerdo, ya que existe una falta de planificación adecuada por parte del empresario, lo cual dificulta la eficiencia en el crecimiento y desarrollo de las pymes. Lo anterior se presenta, ya que muchos de los dueños de estas empresas solo tienen una idea del negocio que desean desarrollar y no se enfocan en la planificación necesaria una vez que la actividad crezca. En muchos casos, esto se debe a que existe una falta de experiencia y estudio, por ende, todo esto provoca que los recursos producidos se administren de manera deficiente.

Para explicarlo de mejor manera el entrevistado señaló el artículo de Chacón (2020) del periódico La Nación, titulado “35 % de hogares desea emprender su negocio”, en el cual se refiere a la dificultad que enfrentan las personas para establecer un negocio. En este señalan que la dificultad para establecer un negocio es “la falta de dinero y la falta de conocimiento de los requisitos que se necesitan para formar una pequeña empresa” (s. p.). Esto se basa en la Encuesta Actualidades 2019 de la Universidad de Costa Rica (UCR).

6. ¿Cómo califica la labor de las instituciones de fomento y desarrollo de pymes?

El experto considera que a pesar de los esfuerzos del gobierno por impulsar el apoyo al sector pymes, los procedimientos no son los ideales, pues estos son diferentes de una institución a otra, a pesar de que deberían ser estándar. Sin embargo, a pesar de lo mencionado, el experto considera que para calificar la labor de estas instituciones es posible hacerlo, de manera general como positiva. Lo anterior ya que las mismas tienen como principal objetivo ayudar a estas empresas, generando alternativas con recursos que permitan una nueva fuente de ingresos.

7. ¿Cuál es el principal obstáculo para el crecimiento de las pymes?

Ante esta pregunta el experto contempla tres aspectos importantes en estos obstáculos:

- **Experiencia:** se refiere en el caso de aquellos empresarios que busquen iniciar el desarrollo de una actividad, los mismos deben considerar la idea de negocio que tienen y el poseer una experiencia en el mercado adecuada. Esto se debe a que si el empresario cuenta con la experiencia necesaria podrá desarrollar efectivamente la idea, lo cual le permitirá establecerse en el mercado. Además, si junto a esto creó un modelo de negocio eficiente, le será más fácil desarrollar el servicio o vender los productos ofrecidos. Si el empresario establece este conjunto, podrá generar en primera instancia capacidad de pago, lo cual le permita acceder a un crédito.
- **Capital:** es importante que el empresario impulse primero su actividad mediante esfuerzo personal, a través del desarrollo adecuado del negocio. De esta manera, contará con la capacidad de pago necesaria para hacer frente a un crédito.
- **Garantía:** son una parte fundamental, ya que los bancos las consideran como una forma de cubrirse o minimizar el riesgo existente en una operación de crédito.

8. ¿En cuáles aspectos considera que las pymes poseen mayores debilidades?

En este caso, el experto considera que estas debilidades son la falta de capacitación, la falta de control en los procesos (productivos o de procesos) y la viabilidad de la idea del negocio, es decir, si ese negocio satisface una necesidad que presenta el mercado.

9. ¿Considera que los avales brindados por instituciones del Estado son suficientes para el otorgamiento de un crédito al sector pymes?

De acuerdo con esta pregunta, el experto indicó que los avales se otorgan hasta un 75 % del monto de crédito, por lo tanto, considera que no es suficiente. Sin embargo, hace énfasis en que cada proyecto que se busque impulsar y su propietario, debe conocer los requerimientos que tiene como empresa, esto según sus costos y gastos. De manera que el monto brindado por medio de estos avales le permita cubrir sus principales necesidades.

10. ¿Cuál son los principales problemas que enfrentan las pymes para acceder al financiamiento?

De acuerdo con la opinión del experto, los principales problemas son la experiencia en el mercado, ya que para acceder al crédito, en muchas ocasiones, se necesita de seis meses de experiencia como mínimo y según monto solicitado puede llegar hasta uno o dos años de. Además, considera el cumplimiento de los requerimientos establecidos, ya que muchas veces los empresarios pymes, al solicitarles tantos requisitos se desaniman, o bien se ven intimidados, pues no pueden cumplirlos.

11. ¿Cómo considera que es el acceso al financiamiento de las pymes en el país?

El experto en pymes considera que el acceso al financiamiento es difícil, esto se debe a una falta de comunicación eficiente por parte del gobierno, en el cual se muestren de forma adecuada los requisitos que deben cumplir estas empresas para acceder a los recursos financieros. Por ejemplo, este tipo de empresas no cuenta con la posibilidad de acceder a garantías que les permita respaldar el crédito.

Por lo tanto, ante la falta de cumplimiento de los requisitos y la cantidad solicitada, el proceso se vuelve engorroso. Como consecuencia, muchos clientes pymes disfrazan sus operaciones como créditos de consumo, los cuales son más caros, pero poseen menos requisitos y se otorgan en menor

tiempo.

En esta pregunta el experto nuevamente hizo referencia al artículo de Chacón (2020), pues este evidencia la dificultad en el acceso al financiamiento, ya que menciona que “el 13.9% de los entrevistados ha solicitado apoyo a instituciones gubernamentales, pero más de la mitad no ha recibido los fondos” (s. p.).

12. ¿Cuáles aspectos considera usted que se podrían mejorar para el acceso al financiamiento de las pymes en el país?

Principalmente, considera que uno de los aspectos de gran relevancia es trabajar en la cultura del costarricense, quien busca cómo evadir leyes y procesos, por lo tanto, el gobierno busca maneras de establecer límites para que no puedan violentarlos. Con base en esto, es posible encontrar por qué el financiamiento a pymes se encuentra cada vez más cerrado, ya que de lo contrario empresas grandes y establecidas podrían acceder a los beneficios que se brindan para el sector pymes. Lo anterior, ha entrabado el sistema, lo hace más difícil, pues se deben utilizar todos los requerimientos solicitados para tener la completa seguridad de que la persona está desarrollando la actividad que representa y que, además, los fondos se destinarán a esta.

13. ¿Considera que una evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes facilitaría el acceso al financiamiento?

El experto considera que la facilidad está relacionada directamente con el cumplimiento de los requisitos por parte del cliente. Por consiguiente, más que facilitar una evaluación diferenciada de riesgo permitiría agilizar el acceso al financiamiento de las pymes.

14. ¿Qué variables considera importantes en esa evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes?

Se deben enfocar las variables de esta evaluación principalmente en los aspectos cualitativos de la empresa, ya que al ser del sector pymes muchas veces no cuentan con la información para demostrar capacidad de pago, comportamiento de pago histórico, o bien presentar una garantía.

15. ¿Considera adecuado que las pymes reciban asesoramiento financiero posterior al otorgamiento de un crédito?

El asesoramiento es importante antes, durante y, sobre todo, después del otorgamiento del

crédito. Antes, porque le permite al cliente conocer cómo y para qué utilizará el dinero brindado. Durante porque debe existir ese acompañamiento que permita llevar a cabo la operación de manera eficiente y después para que los empresarios aprendan a tomar decisiones eficientes, para que logren un crecimiento del negocio adecuado. Sin embargo, actualmente se puede mencionar al INA, el cual brinda asesorías, pero estas son tomadas por decisión de cada empresario. Por ende, las entidades bancarias no ofrecen este servicio, ya que deben incurrir en un costo adicional y tampoco existe una oficina o departamento que lleve a cabo ese seguimiento posterior al otorgamiento del crédito.

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la presente investigación, además, se relacionan directamente con los objetivos específicos de la misma.

Conclusiones

- Objetivo 1: Determinar la importancia de las pymes en la economía costarricense.
 - La principal contribución de este sector corresponde a la generación de empleo, con lo cual, además, generan una contribución al Producto Interno Bruto (PIB), ya que las personas cuentan con mayor capacidad de compra. Sin embargo, para alcanzar esas contribuciones la empresa necesita tener claridad en la idea del negocio, ya que esto es lo que dificulta su crecimiento. Lo anterior se debe a que los propietarios tienen la idea, pero no saben cómo desarrollarla, pues no tienen el conocimiento administrativo y financiero necesario.
 - Además, para un crecimiento adecuado de las empresas es importante que los propietarios de pymes cuenten con el conocimiento suficiente del mercado. De esta manera, tendrán claro el tipo de mercado en el cual se encuentran y cómo deben manejar el negocio dentro de este.
 - A pesar del aporte de este sector en el país, no se le ha brindado la importancia que requiere, ya que como se observó en los cuestionarios y la entrevista muchas de estas personas a quienes se les consultó coinciden en que hace falta un apoyo verdadero. Esto porque las empresas que más benefician y dan ese impulso a la economía son precisamente las pequeñas y medianas y no las grandes como algunos podrían considerar.
 - Los procesos de formalización para estas empresas son burocráticos y caros, ya que se solicita una gran cantidad de requisitos, además, en muchos casos se pide documentación innecesaria y los procedimientos no se encuentran estandarizados.
- Objetivo 2: Analizar el acceso de las pymes al crédito para inversión en el mercado nacional.
 - El acceso a financiamiento para las pymes en el país es difícil, lo anterior se demostró

en los resultados obtenidos de los cuestionarios y la entrevista, pues las entidades cuentan con los recursos para brindarlos, sin embargo, no se otorgan ni aprovechan eficientemente. Esto se presenta porque no se brinda información adecuada y oportuna a los empresarios y tampoco se capacita a los ejecutivos de crédito para que brinden esa información de forma efectiva.

- La cantidad de requisitos hace engorroso y caro el trámite para solicitar financiamiento, lo cual intimida o desanima a los propietarios de pymes.
 - Las pymes no reciben una asesoría adecuada por parte de las entidades para que puedan plantear eficientemente distintos aspectos de su negocio, por ejemplo, aspectos del área financiera, lo cual podría servir para cumplir con los requisitos.
 - No existe un enfoque verdadero hacia las pymes, ya que los programas existentes no hacen énfasis en las necesidades que tienen estas empresas. Es decir, no se enfocan en cuáles son los requisitos que deben presentar y hacer esa diferenciación en cuanto a las empresas grandes.
 - El tiempo de respuesta por parte de las entidades financieras es ineficiente, ya que a pesar de que a los clientes se les dificulte el cumplimiento de todos los requisitos, una vez presentados las entidades tardan mucho en la revisión y análisis, lo cual incluso produce que algunos de los documentos expiren.
 - Es importante analizar la relevancia de los avales brindados a favor del sector pymes y si se están enfocando en este sector, ya que estos tampoco hacen esa diferenciación, debido a que se basan prácticamente en los mismos indicadores.
- Objetivo 3: Determinar los mecanismos de evaluación de los bancos nacionales en el otorgamiento de créditos a pymes.
 - Entre los principales indicadores que utilizan los bancos nacionales se encuentran la capacidad de pago, el comportamiento de pago histórico, garantías ofrecidas y la experiencia que poseen en el mercado. Sin embargo, estos se aplican de igual manera para una empresa grande ya establecida y para una empresa pequeña o mediana. Esto dificulta el acceso a financiamiento para estas últimas.

- Ausencia de un seguimiento posterior al crédito, lo cual es de gran relevancia, ya que las empresas una vez que se les otorga el financiamiento requieren de una guía para tomar las mejores decisiones y, a la vez, fomentar el crecimiento del negocio.
- No existe una flexibilización para las entidades financieras, ya que estas se encuentran ligadas a una legislación y normativa que se ha vuelto deficiente en relación con pymes, debido a los cambios producidos con el tiempo. Es decir, la normativa y legislación existente no se encuentra actualizada de acuerdo con el avance alcanzado a nivel bancario y empresarial.
- Objetivo 4: Elaborar un modelo para la evaluación diferenciada de riesgo en el otorgamiento del crédito bancario para las pymes.
 - De acuerdo con la entrevista y los cuestionarios es posible concluir que elaborar un modelo para la evaluación diferenciada de riesgo para pymes es de gran importancia, ya que no existe esa diferenciación en el momento de desarrollar el análisis necesario para proceder al otorgamiento del crédito. Los indicadores utilizados son los mismos tanto para empresas grandes como pequeñas y medianas y, por ende, estas últimas no cuentan con la capacidad de presentar la información que se necesita, lo cual repercute en que el acceso al crédito para este sector sea difícil.

Recomendaciones

- Recomendaciones del objetivo 1.
 - Es esencial que los propietarios de pymes brinden la importancia necesaria a adquirir mayor educación en cuanto a los temas importantes para su negocio, es decir, buscar la capacitación en áreas necesarias para el crecimiento de su empresa. Esto porque no basta con tener una idea y que sea viable, también es necesario que conozcan hacia dónde se dirigen en su negocio, cuál es el mercado en el que se encuentran y, además, establecer las estrategias para lograr un mayor desarrollo y así enfrentar las etapas difíciles que puedan presentarse. Por lo tanto, el crecimiento de la empresa debe ir acompañado de un crecimiento en conocimiento de los propietarios.
 - Existencia de una mayor comunicación y promoción de las instituciones y programas

que brindan apoyo al sector pymes en cuanto a capacitaciones y asesorías, además que estas se centren en las necesidades de este sector y, a la vez, que abarquen los temas de mayor importancia para las mismas. Además, se debe promocionar la relevancia de las pymes para el país, es decir, construir una cultura que fomente este sector.

Por lo tanto, debe existir una comunicación adecuada de estas empresas con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), la Promotora de Comercio Exterior (Procomer), el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Comunicaciones (Micitt), la Cámara de Comercio de Costa Rica, entre otros. Esto para establecer en conjunto los programas que se deban desarrollar con los temas que requieren para fortalecer su conocimiento. Entre estas pueden abarcar temas del ámbito administrativo, financiero, contable, mercadeo, exportación, etc.

Estos programas se pueden brindar por medio de charlas y capacitaciones, o bien a través de convenios con las municipalidades y, de esta manera, llegar de una forma más asertiva a pymes que se encuentren en zonas alejadas.

- Estandarizar los procesos de formalización, por medio de una directriz que tenga la aprobación de la Asamblea Legislativa, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Ministerio de Hacienda, Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), municipalidades, entre otros. En la cual se establezcan los documentos estrictamente necesarios para solicitar la formalización y, a la vez, que en el establecimiento de estos se presenten los requisitos para solicitarlos. Una vez definida esta directriz, se puede comunicar a las entidades involucradas en la formalización de las pymes para que se aplique de forma estándar.
- Recomendaciones del objetivo 2.
 - Tanto el MEIC como el Sistema Banca para el Desarrollo y las entidades financieras dispuestas a servir de impulso para las pymes, deben desarrollar una promoción efectiva en diferentes medios de comunicación como radio, televisión, Internet, redes sociales, entre otros. En estos deben brindar información clara sobre los programas que se tienen en el país para brindar financiamiento al sector pymes, así como los requisitos que se deben presentar para acceder a estos. Además, es importante que se ofrezcan

capacitaciones a los ejecutivos de crédito, de forma que también comprendan claramente la información y puedan transmitirla al cliente.

- El MEIC debe analizar la posibilidad de reducir la cantidad de requisitos a las empresas, o bien brindar un acompañamiento y asesoría eficiente para que los empresarios conozcan la forma adecuada de presentarlos. Además de considerar la opción de crear una plataforma en la que se encuentre documentación básica de las empresas como permisos de funcionamiento del Ministerio de Salud, entre otros. Esto permitiría disminuir la presentación de requisitos y, a la vez, menos costos para los empresarios.
- La Asamblea Legislativa, junto al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) pueden establecer periodos máximos de respuesta de al menos 15 días para analizar la solicitud de un crédito. Lo anterior una vez presentados todos los requisitos del cliente, lo cual agilizaría el otorgamiento de la operación crediticia.
- Desarrollar una evaluación de los avales por parte del MEIC, el Sistema de Banca para el Desarrollo, el Fodemipyme y sus entidades operadoras, para determinar las variables por considerar y modificar. Por ejemplo, brindar mayor enfoque a aspectos cualitativos del negocio y la posibilidad de otorgar mayores beneficios y un mayor control mediante un registro actualizado de las empresas que se encuentran en una condición pyme. Esto permitiría una mayor apertura y disminución de los requisitos, lo que generaría una mayor accesibilidad a este tipo de ayudas para el sector.
- Recomendaciones del objetivo 3.
 - Las entidades financieras destinadas a otorgar financiamiento a pymes deben enfocarse en aspectos más cualitativos del negocio, ya que estas son empresas que no cuentan con toda la información. Por ejemplo, permitir que los empresarios muestren su modelo de negocio, lo cual servirá como una base para que las entidades financieras conozcan la eficacia y viabilidad de la idea por desarrollar. Además, analizar el comportamiento de pago de los propietarios en el ámbito personal, analizar los proveedores y contratos con los que cuenta la empresa, así como las expectativas de crecimiento que poseen.
 - Establecer por medio de la Asamblea Legislativa, el MEIC, el Conassif y la Sugef la

necesidad de un seguimiento posterior al otorgamiento del crédito para que las entidades se vean obligadas a llevar a cabo el seguimiento adecuado. Además, existe la posibilidad de que los bancos consideren brindar el crédito a través de etapas, es decir, conforme se avanza en el crecimiento del negocio se brindan los montos que se necesitan. Por lo tanto, otorgar el crédito de una forma fraccionada serviría para verificar que los objetivos para los cuales se brindó el crédito se estén cumpliendo.

- Tanto el Conassif como la Sugef deben procurar actualizar la normativa dirigida al otorgamiento de crédito, por ejemplo, incluir condiciones especiales para el sector pymes en la normativa Sugef 1-05 referente a la calificación de los deudores, en la cual se le brinde un trato especial a este sector. Lo anterior facilitaría el acceso al crédito.
- Recomendaciones del objetivo 4.
 - 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 de 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 de forma rápida.
 - 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

En el presente capítulo se desarrollará 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 Acuerdo Sugef 1-05, que es el reglamento para la calificación de deudores y, a la vez, se presenta un modelo de evaluación de crédito a pymes. Lo anterior se muestra con base en los resultados de los cuestionarios y entrevista aplicados, así como el análisis desarrollado de la normativa y, además, se ejemplifica un caso práctico para valorar la eficacia de este modelo. Esta propuesta tiene por objetivo desarrollar un modelo de evaluación diferenciada de riesgo que permita facilitar y, a la vez, agilizar el otorgamiento de crédito bancario para el sector pymes.

El crédito es uno de los principales factores que brindan una base para desarrollar un crecimiento eficiente de una empresa, pero en el caso de las pymes representa un aspecto que le permite crear mayor solidez. 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. Por lo tanto, 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. Además, no existe un enfoque hacia este sector en la normativa que permita un mayor acceso al financiamiento. Ante esta situación, es importante presentar en esta propuesta los ajustes necesarios en la normativa para facilitar el acceso a crédito.

Análisis de la normativa

En primer lugar, es importante analizar el Acuerdo Sugef 1-05 correspondiente al *Reglamento para la Calificación de Deudores* desarrollado por Sugef (2005). Este le 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 muestra a continuación los aspectos que deben mejorarse en esta normativa:

Tipo de deudor

Este análisis inicia en el primer apartado que se incluye en este reglamento, el cual se encuentra en el artículo 4, en el que se establecen dos grupos de deudores que corresponden al Grupo 1 y Grupo 2. El primero son aquellos deudores con saldos totales mayores a cien millones de colones y el segundo corresponde a deudores con saldos totales iguales o menores a cien millones de colones. Esta diferenciación se desarrolla para determinar los aspectos que se deben considerar para llevar a cabo el análisis del deudor según al grupo que corresponda y, de esta manera, clasificarlos en las categorías de riesgo.

Al analizar 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, en ambas se necesita 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 a libertad de la entidad determinar los aspectos por considerar en esa metodología. Sin embargo, en el acuerdo se indica que para el análisis se debe considerar la estabilidad de la fuente primaria de reembolso para hacer frente a sus obligaciones financieras en el futuro, por lo que 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.

Lo 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 cuentan con la información y los recursos necesarios para demostrarlo. Por lo tanto, es importante establecer las pautas para calificar de forma eficiente a este sector y así facilitar el acceso al financiamiento. Como se pudo observar en el análisis de las entrevistas, se debe considerar para este tipo de empresas la posibilidad de incorporarlas en este acuerdo y, de esta manera, establecer los factores que se deben tomar en cuenta para este sector.

Por lo tanto, 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, los cuales corresponden a:

- Créditos comerciales.
- Créditos de consumo.
- Créditos hipotecarios para la vivienda.

El considerar estos tipos de crédito permite establecer las características y necesidades de cada uno, lo que brinda la posibilidad de determinar los indicadores que se medirán y, de esta manera, desarrollar un análisis con mayor eficiencia. Además de permitir la segmentación del crédito comercial dentro del cual podrían establecerse las consideraciones para pymes y las empresas grandes. Es decir, es posible determinar pequeños, medianos y grandes deudores comerciales y, de igual forma como se lleva a cabo con el tipo de deudor, establecer los montos máximos que se les puede otorgar y los indicadores por utilizar en cada uno de los tipos de deudores. 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 la labor de análisis para los bancos, ya que se establecerían tanto 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, lo cual es una de las principales dificultades para acceder a financiamiento.

Análisis de la capacidad de pago

Este aspecto se encuentra previsto en el artículo siete de este acuerdo, en el cual se considera la

situación financiera y la capacidad que tiene el deudor para enfrentar sus obligaciones. Además, 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 en el que 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 a considerar en la evaluación de la capacidad de pago, muchas entidades prestan mayor importancia a la parte cuantitativa. No obstante, esto para las pymes en muchos casos es difícil de demostrar, esto se evidenció en los capítulos anteriores. Por lo tanto, es importante fomentar un adecuado análisis cualitativo de la empresa, ya que este 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 en al menos el último año, es posible establecer las variables que podrían afectar la capacidad de pago de la pyme.
- Experiencia del negocio: mediante esta es posible determinar el conocimiento de los propietarios sobre el mercado en el cual 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

de negociación que la pyme tiene con ellos para determinar los costos de la materia prima. Además de tomar en cuenta mediante la solicitud de referencias sobre el cumplimiento del crédito que estos le conceden a la pymes, lo cual permite en cierta medida obtener un reflejo sobre cómo la misma se comportará en el momento de contar con un crédito bancario.

- Clientes: estos corresponden a uno de los principales motores de la empresa, por lo tanto, representan una fuente adecuada de información, por lo que 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 encargados de desarrollar la gestión de la empresa, así como las personas colaboradoras. Entre los factores a analizar es posible considerar la formación académica, habilidades profesionales, honestidad, su compromiso con la empresa, las expectativas sobre el futuro del negocio, la distribución de responsabilidades y el 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.

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, que es de gran relevancia, ya que representa cómo ha sido el

desempeño del deudor en operaciones crediticias contraídas en periodos anteriores. Esta 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 que presenten es posible obtener una percepción sobre cómo enfrentan sus obligaciones y de la responsabilidad con la que las asumen.

Además, como se mencionó, es importante considerar las referencias de los principales proveedores de la empresa y si estos 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 entrevista desarrollados, ya que muchas de estas empresas no cuentan con operaciones crediticias aprobadas e incluso desconocen las opciones de financiamiento que existen, lo que dificulta el análisis de este sector.

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. Este es el caso de las pymes, ya que estas se consideran de gran riesgo debido a la falta de información financiera, capacidad de pago, falta de garantías, entre otras.

Por lo tanto, las entidades se abstienen de otorgar crédito a estas empresas, ya que 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 las mismas. A continuación, 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:

Cuadro 10 *Comparativo 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 con base en la información obtenida del Acuerdo Sugef 1-05, 2005.

Como se observa en el Cuadro 10, se propone la reducción de los porcentajes aproximadamente a la mitad, lo anterior le brindaría a la entidad bancaria un incentivo para conceder créditos a las pymes. A la vez, les 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, 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.

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 estas 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, ya que muchos clientes tienen una capacidad adecuada de pago, 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, que la entidad financiera deba retirar el bien en garantía, lejos de representar rentabilidad significa un costo para la misma. 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 circulante 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 estos 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 esta y, a la vez, beneficiar el acceso de crédito, esto quedó demostrado mediante el análisis del cuestionario aplicado en Digepyme.

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 en la que 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. Así como una comunicación adecuada a 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.

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 del mismo, brinda la seguridad de que se ejecutará.

Parte de las entidades consideran que el costo de este seguimiento les impide brindarlo, no obstante, este podría trasladarse al cliente mediante un porcentaje adicional previsto en el crédito, esto 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 y es en este punto en el que comienzan a tomar 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 este 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, este es la base en la toma de decisiones de la empresa, en el que se establecen los medios y capacidades necesarias para enfrentar el mercado. Por consiguiente, es importante que se consideren en este seguimiento, la revisión de la evolución real de la empresa con lo estipulado en sus proyecciones. 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, 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, 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. Este hace mayor énfasis en el análisis cualitativo, pero siempre toma en cuenta factores relevantes para el análisis cuantitativo. Además, toma en cuenta las variables que deben considerarse en el análisis del comportamiento de pago histórico y de la garantía que presentará el cliente.

Cuadro 11 *Capacidad de pago-Análisis cualitativo*

Capacidad de pago - Análisis cualitativo		
Variable	Parámetro	Justificación
Datos del solicitante	<ul style="list-style-type: none"> Copias de cédula vigente del solicitante, o bien del representante legal en caso de ser persona jurídica 	Conocimiento de los aspectos básicos del solicitante.
	<ul style="list-style-type: none"> Domicilio del solicitante o representante legal 	
	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono móvil y fijo 	
	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de correo electrónico 	
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar si es cliente del banco cuáles productos ha utilizado y el periodo por el cual ha sido cliente (Preferiblemente un año) 	
Actividad Económica	<ul style="list-style-type: none"> Sector al que pertenece la empresa (servicios, comercio, industria, tecnología de información, agropecuaria) 	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"> Descripción de la actividad que desempeña la empresa, así como el proyecto para el cual se solicita crédito 	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"> Ubicación de la empresa 	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"> Años de operación (preferiblemente dos años en adelante) 	
	<ul style="list-style-type: none"> Datos de los propietarios de la empresa (nivel académico, experiencia en el negocio-anterior y actual) 	
Estructura de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de empleados que posee la empresa (menos de 100) 	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"> Descripción de la labor que desempeña cada uno, así como la experiencia que poseen (de ser necesario contar con organigrama) 	
	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de un 	El plan de sucesión busca mitigar el riesgo de

Capacidad de pago - Análisis cualitativo		
	plan de sucesión	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"> Adecuada gestión administrativa (la empresa se capacita constantemente en búsqueda de la innovación y mejora de procesos) 	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"> Principales proveedores con los que cuenta la empresa (información de los proveedores para solicitar referencias de la empresa solicitante de crédito) 	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"> Principales clientes de la empresa (información de los clientes para solicitar referencias de la empresa solicitante de crédito) 	
Mercado en el que se desarrolla la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Definición clara del mercado meta 	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"> Existencia de productos sustitutos 	
	<ul style="list-style-type: none"> Barreras de entrada 	
	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos legales que afecten la labor de la empresa 	

Fuente: elaboración propia, 2020.

Cuadro 12 *Capacidad de pago-Análisis cuantitativo*

Capacidad de pago - Análisis cuantitativo		
Vari able	Parámetro	Justificación
Indicadores financieros	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de los estados financieros de la empresa solicitante de crédito 	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"> Uso de análisis horizontal y vertical 	
	<ul style="list-style-type: none"> Uso de razones o indicadores financieros (liquidez, actividad, apalancamiento y rentabilidad) 	
Deudas	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que la empresa posea deudas debe presentar los detalles de la misma (moneda, 	Permite corroborar el comportamiento del cliente y

Capacidad de pago - Análisis cuantitativo		
de la empresa	vencimiento, tasas de interés, garantías). De esta manera, la entidad bancaria puede corroborar cómo ha sido el comportamiento del cliente.	cómo fue su capacidad para responder a las deudas presentadas.

Fuente: elaboración propia, 2020.

Cuadro 13 *Análisis del comportamiento de pago histórico*

Comportamiento de pago histórico		
Variable	Parámetro	Justificación
Comprobante de ingresos actuales del solicitante	<ul style="list-style-type: none"> Constancias salariales o certificación por medio de contadores públicos 	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"> Préstamos bancarios, tarjetas de crédito, créditos en almacenes de electrodomésticos o similares, créditos en financieras, asociaciones solidaristas o cooperativas 	
	<ul style="list-style-type: none"> Verificación del historial crediticio de los propietarios de la empresa 	
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	

Fuente: elaboración propia, 2020.

Cuadro 14 *Análisis de garantía*

Garantía		
Variable	Parámetro	Justificación
Tipo y características de la garantía a presentar	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el tipo y naturaleza del bien (incluyendo la Ley de Garantías Mobiliarias No 9246). 	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 de forma sencilla.

Garantía	
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de la garantía. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Valor de mercado de la garantía. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de seguros sobre la garantía. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Estado legal de la garantía. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Estado físico de la garantía. 	

Fuente: elaboración propia, 2020.

Como se observa en los cuadros anteriores se hace énfasis en las variables cualitativas del cliente pymes, esto ya que como se demostró mediante los cuestionarios, son los factores que pueden evidenciar la viabilidad de los proyectos que desarrollan, ya que 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 estos 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, esto 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.

Caso práctico

- Minisúper El Mercadito:

El Mercadito es un minisúper propiedad de Germán Eduarte Mora, quien cuenta con 25 años de experiencia trabajando en este tipo de comercio, pero fue hasta hace 8 años que decidió establecer

su propio negocio. Este se encuentra en un local comercial ubicado en Pavas y es alquilado por el propietario. Cuenta con 6 colaboradores en su negocio, de los cuales 3 se enfocan en funciones de dependientes de caja, en cambio, los otros 3 se encargan de mantener el orden y aseo, tanto en el lugar como de los productos que se ofrecen. Estos son todo tipo de abarrotes, aseo personal, frutas, verduras, lácteos, embutidos, entre otros. El propietario procura ofrecer a sus clientes calidad y frescura en todos sus productos.

Sus activos lo conforman cinco cámaras de enfriamiento, vehículo de carga (el cual le permite transportar mercadería) y una computadora. Además, el propietario forma parte de la Cámara de Detallistas de San José, que le ofrece capacitación constante a él y si así lo desea también para sus colaboradores, en temas como servicio al cliente, manejo de productos, aspectos de *marketing*, manejo de proveedores, aspectos tributarios, entre otros. Esta Cámara le brindó colaboración hace dos años para convertirse en una empresa con certificación pymes y, de esta manera, obtener mayores beneficios. Ante el crecimiento del negocio surgió la necesidad de ampliarlo y ofrecer mayor variedad de productos como una sección de carnes y una sección de licores.

Debido a lo anterior busca un préstamo de cuarenta millones de colones, para ampliar el local comercial que se encuentra al lado de su negocio, además, abastecer de los nuevos productos que desea ofrecer. A continuación se muestran los estados financieros de El Mercadito para los años 2018 y 2019:

Cuadro 15 *Estado de Situación Financiera empresa en estudio*

EL MERCADITO		
Estado de Situación Financiera		
al 30 de setiembre del 2018 y 2019		
(Expresado en colones)		
	2018	2019
<u>Activos</u>		
Activo corriente		
Efectivo	¢6.513.773	¢6.603.471
Cuentas por cobrar	¢1.738.238	¢1.855.700
Inventarios	¢2.888.304	¢2.907.114
Gastos pagados por anticipado	¢1.760.000	¢1.936.000

Total Activo Corriente	₡12.900.315	₡13.302.285
Activo no corriente		
Maquinaria y equipo	₡2.656.500	₡2.789.325
Depreciación acumulada	₡292.215	₡306.826
Total Activo no Corriente	₡2.364.285	₡2.482.499
<u>Total Activos</u>	₡15.264.600	₡15.784.784
<u>Pasivo y patrimonio</u>		
<u>Pasivo</u>		
Pasivo Corriente		
Cuentas por pagar (Proveedores)	₡1.512.000	₡1.817.240
Impuesto sobre la renta por pagar	₡7.752.600	₡7.967.544
Total pasivo corriente	₡9.264.600	₡9.784.784
Pasivo no corriente	₡ -	₡ -
<u>Total pasivos</u>	₡9.264.600	₡9.784.784
<u>Patrimonio</u>		
Capital	₡6.000.000	₡6.000.000
Total Patrimonio	₡6.000.000	₡6.000.000
<u>Total Pasivo + Patrimonio</u>	₡15.264.600	₡15.784.784

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 16 *Estado de Resultados empresa en estudio*

EL MERCADITO		
Estado de Resultados		
Al 30 de setiembre del 2018, 2019		
	2018	2019
<u>Ingresos</u>		
Ventas	¢107.675.000	¢127.750.000
Total ingresos	¢107.675.000	¢127.750.000
Costo de ventas	¢21.535.000	¢25.602.000
Utilidad Bruta	¢86.140.000	¢102.148.000
Gastos de operación		
Gastos de ventas	¢25.842.000	¢32.687.360
Gastos administración	¢34.456.000	¢42.902.160
Utilidad operativa	¢25.842.000	¢26.558.480
Gastos financieros	¢ -	¢ -
Utilidad antes de impuestos	¢25.842.000	¢26.558.480
Impuesto sobre la renta	¢7.752.600	¢7.967.544
<u>Utilidad neta</u>	¢18.089.400	¢18.590.936

Fuente: elaboración propia.

Como parte del análisis financiero de la empresa se llevó a cabo el análisis horizontal y vertical, los cuales se presentan a continuación:

- Análisis horizontal:

Cuadro 17 *Análisis horizontal Estado de Situación Financiera*

Activos	Análisis Horizontal 2018-2019	
	Variación	
Activo corriente	Absoluta	Relativa
Efectivo	₪89.698	1,38 %
Cuentas por cobrar	₪117.462	6,76 %
Inventarios	₪18.810	0,65 %
Gastos pagados por anticipado	₪176.000	10,00 %
Total Activo Corriente	₪401.970	3,12 %
Activo no corriente		
Maquinaria y equipo	₪132.825	5,00 %
Depreciación acumulada	₪14.611	5,00 %
Total Activo no Corriente	₪118.214	5,00 %
Total Activos	₪520.184	3,41 %
Pasivo y patrimonio		
Pasivo		
Pasivo Corriente		
Cuentas por pagar (Proveedores)	₪305.240	20,19 %
Impuesto sobre la renta por pagar	₪214.944	2,77 %
Total pasivo corriente	₪520.184	5,61 %
Pasivo no corriente	₪ -	
Total pasivos	₪520.184	5,61 %
Patrimonio		
Capital		0,00 %
Total Patrimonio		0,00 %
Total Pasivo + Patrimonio	₪520.184	3,41 %

Fuente: elaboración propia.

Para el año 2018-2019 se presentan las siguientes variaciones en las principales cuentas y rubros del Estado de Situación Financiera:

- Hay un aumento del 3.41 % en el activo total y de ₪520.184 en términos relativos y absolutos. Además, un aumento en el efectivo de 1.38 %.
- Se presenta un aumento en las cuentas por cobrar de un 6.76 % y de ₪117.462, asimismo, en el nivel de los inventarios se produce un aumento de 0.65 % y de ₪18.810, en términos

relativos y absolutos, este aumento es posible relacionarlo con el aumento en el nivel de ventas de la empresa y el nivel de actividad de la compañía.

- Se produjo un aumento en las cuentas por pagar (proveedores) de 20.19 % y de ¢305.240, principalmente al aumento de las ventas y, a la vez, al comportamiento eficiente del propietario en su cumplimiento.

Cuadro 18 *Análisis horizontal Estado de Resultados empresa en estudio*

	Análisis Horizontal 2018-2019	
	Variación	
<u>Ingresos</u>	Absoluta	Relativa
Ventas		
Total ingresos	¢20.075.000	18,64 %
Costo de ventas	¢4.067.000	18,89 %
Utilidad Bruta	¢16.008.000	18,58 %
Gastos de operación		
Gastos de ventas	¢6.845.360	26,49 %
Gastos administración	¢8.446.160	24,51 %
Utilidad operativa	¢716.480	2,77 %
Gastos financieros	¢ -	
Utilidad antes de impuestos	¢716.480	2,77 %
Impuesto sobre la renta	¢214.944	2,77 %
<u>Utilidad neta</u>	¢501.536	2,77 %

Fuente: elaboración propia.

Para el año 2018-2019 se presentan las siguientes variaciones en las principales cuentas y rubros del Estado de Resultados:

- En primer lugar, es posible observar el crecimiento de los ingresos, el incremento se presenta en un 18.64 % y de ¢20.075.000 en términos relativos y absolutos respectivamente.
- La utilidad neta presenta un aumento de 2.77 % y de ¢501.536 en términos relativos y absolutos respectivamente. Además, es importante considerar el aumento en los gastos de venta y de administración que aumentaron un 26.49 % y un 24.51 % respectivamente. El incremento en estos gastos afecta de manera directa la utilidad de la empresa, por lo tanto,

es relevante llevar a cabo una revisión eficiente de los mismos.

- A pesar de que la utilidad incrementó (2.77 %) se debe prestar especial atención, ya que no se guarda proporción con el incremento en las ventas (26.49 %), lo cual evidencia que se deben analizar los gastos que tiene la empresa, de manera que permanezcan únicamente los necesarios para el desarrollo del negocio, para lograr mayor rentabilidad.
- Análisis Vertical.

Cuadro 19 Análisis vertical Estado de Situación Financiera

Activos	Análisis Vertical		Análisis Vertical	
	2018		2019	
	Monto	Porcentaje	Monto	Porcentaje
Activo corriente				
Efectivo	¢6.513.773	42,67 %	¢6.603.471	41,83 %
Cuentas por cobrar	¢1.738.238	11,39 %	¢1.855.700	11,76 %
Inventarios	¢2.888.304	18,92 %	¢2.907.114	18,42 %
Gastos pagados por anticipado	¢1.760.000	11,53 %	¢1.936.000	12,26 %
Total Activo Corriente	¢12.900.315	84,51 %	¢13.302.285	84,27 %
Activo no corriente				
Maquinaria y equipo	¢2.656.500	17,40 %	¢2.789.325	17,67 %
Depreciación acumulada	¢292.215	1,91 %	¢306.826	1,94 %
Total Activo no Corriente	¢2.364.285	15,49 %	¢2.482.499	15,73 %
Total Activos	¢15.264.600	100,00 %	¢15.784.784	100,00 %
Pasivo y patrimonio				
Pasivo				
Pasivo Corriente				
Cuentas por pagar (Proveedores)	¢1.512.000	9,91 %	¢1.817.240	11,51 %
Impuesto sobre la renta por pagar	¢7.752.600	50,79 %	¢7.967.544	50,48 %
Total pasivo corriente	¢9.264.600	60,69 %	¢9.784.784	61,99 %
Pasivo no corriente	¢ -		¢ -	
Total pasivos	¢9.264.600	60,69 %	¢9.784.784	61,99 %
Patrimonio				
Capital	¢6.000.000	39,31 %	¢6.000.000	38,01 %
Total Patrimonio	¢6.000.000	39,31 %	¢6.000.000	38,01 %
Total Pasivo + Patrimonio	¢15.264.600	100,00 %	¢15.784.784	100,00 %

Fuente: elaboración propia.

Para el año 2018-2019 se presentan las siguientes variaciones en las principales cuentas y rubros del Estado de Situación Financiera:

- El activo corriente presenta una composición de un 84.51 % y 84.27 % para los años 2018 y 2019 respectivamente. Se destaca la cuenta de efectivo, ya que representa un 42.67 % y 41.83 % para cada año.
- El activo no corriente presenta muestras de incremento sostenido, en las que es posible observar la composición de este rubro de la siguiente manera: 15.49 % y 15.73 % para los años 2018 y 2019 respectivamente.
- El pasivo corriente presenta una tendencia a aumentar en la que se presenta una composición de 60.69 % y 61.99 % para los años 2018 y 2019 respectivamente.
- El patrimonio también presenta una tendencia a bajar relativamente poco y pasó de 39.31 % a 38.01 % para los años 2018 y 2019 respectivamente.

Cuadro 20 *Análisis vertical Estado de Resultados*

	Análisis Vertical 2018		Análisis Vertical 2019	
	Monto	Porcentaje	Monto	Porcentaje
<u>Ingresos</u>				
Ventas	₡107.675.000		₡127.750.000	
Total ingresos	₡107.675.000	100,00 %	₡127.750.000	100,00 %
Costo de ventas	₡21.535.000	20,00 %	₡25.602.000	20,04 %
Utilidad Bruta	₡86.140.000	80,00 %	₡102.148.000	79,96 %
Gastos de operación				
Gastos de ventas	₡25.842.000	24,00 %	₡32.687.360	25,59 %
Gastos administración	₡34.456.000	32,00 %	₡42.902.160	33,58 %
Utilidad operativa	₡25.842.000	24,00 %	₡26.558.480	20,79 %
Gastos financieros	₡ -		₡ -	
Utilidad antes de impuestos	₡25.842.000	24,00 %	₡26.558.480	20,79 %
Impuesto sobre la renta	₡7.752.600	7,20 %	₡7.967.544	6,24 %
<u>Utilidad neta</u>	₡18.089.400	16,80 %	₡18.590.936	14,55 %

Fuente: elaboración propia.

Para los años 2018-2019 se presentan las siguientes variaciones en las principales cuentas y rubros del Estado de Resultados:

- El costo de ventas representa un 20 % y 20.04 % de las ventas para los años 2018 y 2019 respectivamente y la utilidad bruta el 80 % y 79.96 % para cada año. Esto demuestra que la proporción del costo de ventas es adecuada.
- Además, es posible observar que los gastos de ventas representan un 24 % y 25.59 % para los años 2018 y 2019 respectivamente y también los gastos de administración representan un 32 % y 33.58 % para los años 2018 y 2019 respectivamente. Ante esto es posible verificar que los gastos de operación no se encuentran distribuidos de forma equilibrada.
- La utilidad operativa presenta una disminución en proporción a las ventas, la cual corresponde a 24 % y 20.79 % para los años 2018 y 2019 respectivamente, el mismo corresponde al margen de operación sobre ventas que se gana la empresa.
- Sin embargo, es posible observar cómo a pesar del aumento en las ventas, la utilidad neta lejos de aumentar disminuyó de 16.80 % a 14.55 % para los años 2018 y 2019 respectivamente. Esto se debe al alto porcentaje de los gastos que debe cubrir la empresa.

Además, se desarrolló el análisis de las principales razones financieras, para comprender de una mejor manera la situación de la empresa:

Cuadro 21 *Razones financieras empresa El Mercadito*

Razones de liquidez	2018	2019
Razón circulante (Act. Circulante/Pas. Circulante)	1,5	1,4
Prueba del ácido (Act. Circulante-Inventarios/Pas. Circulante)	1,081	1,062

Fuente: elaboración propia.

En la razón de liquidez la empresa presenta una disminución, pasando de 1,5 en el 2018 a 1,4 en el 2019, sin embargo, todavía se encuentra por encima de 1. Lo anterior representa que la empresa tiene suficientes recursos financieros para permanecer solvente en el corto plazo, no obstante, es importante prestar atención a su disminución. En cuanto a la prueba ácida, es posible observar que también disminuye, es decir, para el 2018 es de 1.081 y para el 2019 es de 1.062. Lo cual demuestra que la empresa está creciendo, pero no al ritmo que se espera.

Cuadro 22 Razones de deuda empresa El Mercadito

Razones de endeudamiento	2018	2019
Razón de deuda (Pas. Total/Act. Total)	60.7 %	62 %
Razón de endeudamiento (Pas. Total/Patrimonio)	1,54	1,63

Fuente: elaboración propia.

Al observar la razón de deuda se evidencia un aumento de 60.7 % a 62 % para los años 2018 y 2019 respectivamente, ya que esta muestra el porcentaje de los activos de la empresa que está solventando por medio de financiamiento. Sin embargo, es de gran importancia aclarar que en esta se toman en cuenta los Pasivos Totales y, a la vez, en estos se encuentran los impuestos por pagar. Estos últimos son la principal causa de que se eleve la razón de deuda, esto se debe a que para el 2018 poseen un monto de ¢7.752.600 y para el 2019 es de ¢7.967.544, en cambio, las cuentas por pagar (proveedores) corresponden a ¢1.512.000 y ¢1.817.240 para 2018 y 2019 respectivamente. Lo anterior eleva el pasivo corriente y, por ende, repercute en el pasivo total, lo que hace que la razón aumente drásticamente.

Esto demuestra que el manejo de las cuentas por pagar (proveedores), se lleva a cabo de una manera eficiente, ya que su monto es adecuado. La mayor afectación es impulsada por los impuestos por pagar y esto también se refleja en la razón de endeudamiento, ya que para el 2018 es de 1,54 y aumentó para el 2019 siendo de 1,63, lo que afectó su resultado.

Cuadro 23 Razones de actividad empresa El Mercadito

Razones de actividad	2018	2019
Rotación de inventario (Costo de ventas/Inventario)	7,46	8,81
Rotación cuentas por cobrar (Ventas anuales/Cuentas por cobrar)	61,94	68,84
Rotación de cuentas por pagar (Costo de ventas /Cuentas por pagar)	12,39	13,8

Fuente: elaboración propia.

La información muestra que para el 2018 se tiene una rotación de inventario de 7,46 veces al año, de lo cual se puede deducir que cada 49 días (365 días/7.46 veces) se vende la totalidad del inventario; en el caso de 2019 corresponde a 41 días (365 días/8.81 veces). Ante esto es posible observar una disminución en la cantidad de días y, por ende, una administración adecuada del inventario. De igual manera, es importante tomar en cuenta la rotación de cuentas por cobrar, la

misma determina que la empresa cobra a sus clientes 61,94 veces al año en el 2018, es decir, que la empresa tarda 6 días (365 días/61,94 veces) en cobrar a sus clientes. En cambio, para el 2019 se cobra a los clientes 68,84 veces al año, o sea, la empresa tarda 5 días (365/68,84 veces) en cobrar a sus clientes. Esto es de gran beneficio, ya que logra una rapidez adecuada en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Otra razón de actividad importante es la rotación de cuentas por pagar, esta para el año 2018 fue de 12,39 veces, lo cual determina que la empresa paga a sus proveedores cada 29 días (365/12,39 veces) y, para el año 2019 representa 13,8 veces, es decir, paga a sus proveedores cada 26 días (365/13,8 veces). Con base en lo anterior es posible determinar que la empresa desarrolla una labor eficiente en el pago a sus proveedores, lo que le permite obtener mayor confianza por parte de los mismos.

Cuadro 24 *Razones de rentabilidad empresa El Mercadito*

Razones de rentabilidad	2018	2019
Margen utilidad de operación (Utilidad de operación/Ventas netas)	24 %	21 %
Margen utilidad neta (Utilidad neta/Ventas netas)	16,8 %	14,6 %

Fuente: elaboración propia.

En el caso del margen de utilidad de operación, establece el porcentaje de ventas que queda después de deducir los costos y gastos, excluyendo los intereses e impuestos. El mismo se encuentra que para el 2018 corresponde a un 24 %, en cambio, para el 2019 disminuyó a un 21 %. El margen de utilidad neta mide el porcentaje de las ventas que queda después de que la empresa dedujo los costos y gastos, incluyendo intereses e impuestos. Es decir, para el año 2018 la utilidad representa el 16.8 % y para el 2019 representa el 14.6 % del total de los ingresos.

Escenario 1 (con modelo actual)

De acuerdo con el modelo actual con el que cuentan las entidades financieras, el cliente no sería sujeto de crédito, primero porque a pesar de contar con un vehículo de carga, el cliente no desea poner este activo a responder por el crédito, lo cual genera un puntaje negativo en la evaluación. Además, al desarrollar el análisis de la situación financiera de la empresa se encuentran debilidades con base en los gastos de la misma, lo cual afecta directamente la utilidad. Por lo tanto, a pesar de

que el cliente posee un comportamiento adecuado de pago histórico, ya que el vehículo de carga fue financiado y el cumplimiento de esta obligación fue eficiente, la capacidad de pago actual muestra debilidades muy leves, las cuales podrían superarse durante un año. Asimismo, no cuenta con una garantía que le permita reducir el riesgo de crédito y cubrirlo de forma segura.

Escenario 2 (modelo de evaluación diferenciado de riesgo para pymes)

Mediante este modelo es posible analizar factores adicionales, uno de ellos es el mercado en el cual se encuentra la empresa, es decir, el sector comercio. Este sector, de acuerdo con datos de la Cámara de Comercio, aporta un 15,94 % del empleo y es el que aporta en mayor medida a la fuerza laboral del país; de igual forma, se espera que para el 2020 el sector crezca un 1,1 %. Además, de acuerdo con el informe Estado de la Nación del 2019, se establece que la esperanza de vida de los negocios en este sector es de 5 años, por lo tanto, la empresa en análisis ya superó ese periodo. Ante la importancia de este sector, el gobierno busca cada vez más establecer programas que impulsen su crecimiento.

Por medio de una visita al negocio es posible constatar la gran afluencia de clientes que posee, además de tener la ventaja de que se encuentra al frente de una de las calles principales de la zona de ubicación; además, poseen amplia experiencia en el manejo de los productos que ofrecen. El propietario también posee una amplia experiencia en el mercado en el cual se desarrolla y se preocupa por capacitarse constantemente por medio de la Cámara de Detallistas de San José. Las personas colaboradoras poseen cada una sus tareas por llevar a cabo, sin embargo, todos conocen el manejo del negocio, por lo tanto, en el caso de que alguno no se presente, cualquiera de los demás podría sustituirlo.

De acuerdo con referencias de proveedores, es posible determinar la gran responsabilidad de la empresa para cumplir con sus compromisos adquiridos, además del interés que poseen por ofrecer productos de calidad. De igual manera, el comportamiento de pago del propietario en el momento de obtener el vehículo por medio de financiamiento fue eficiente, además, en el caso de la empresa al observar la razón de rotación de cuentas por pagar, demuestra el compromiso que tiene con sus proveedores, lo cual determina la responsabilidad y honorabilidad del mismo.

De igual manera, al incluir el uso de las garantías mobiliarias es posible recomendarle al cliente que puede poner a responder ante el crédito el inventario que posee, lo que le brinda una opción

más factible. Por medio del análisis de los aspectos cualitativos mencionados es posible determinar que no solo el negocio se encuentra en un mercado en crecimiento, sino que también permite un gran aporte al país.

Con base en este modelo es posible considerar al cliente como sujeto de crédito, a pesar de que posee debilidades muy leves en la capacidad de pago, no obstante, estas pueden resolverse mediante una gestión adecuada en un periodo de un año. Además, es importante señalar que a través de un seguimiento adecuado posterior al otorgamiento del crédito es posible no solo mejorar la gestión, sino potenciar el crecimiento del negocio.

Lo presentado con anterioridad reafirma que un análisis enfatizado en aspectos cualitativos facilitaría y, a la vez, permitiría agilizar el acceso al crédito de las pymes. Esto incrementaría el desarrollo y crecimiento de estas empresas y, a la vez, generaría un mayor aporte al sector económico del país.

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, M. R. (2017). Análisis del modelo de evaluación para el otorgamiento de crédito a mipymes, de una entidad bancaria. San José: Universidad Internacional de las Américas.
- Allami, C. y Cibils, A. (2011). El financiamiento bancario de las pymes en Argentina (2002-2009). Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal: Revista Latinoamericana de Economía. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/118/11819780004.pdf>
- Azahar López, J. F. y Castillo Domínguez, S. A. (2006). Investigación sobre la demanda de crédito bancario por parte de las pequeñas y medianas empresas en el Salvador. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, San Salvador. Recuperado de:
http://www.uca.edu.sv/economia/wp-content/uploads/bf3a02_tesisdemandadecreditobancarioapymes.pdf
- Banco Central de la República de Argentina. (2019). Lineamientos para la gestión de riesgos en las entidades financieras. Recuperado de: <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/Textord/tingeef.pdf>
- Banco Nacional de Costa Rica. (s. f.). Guía de Conceptos Básicos en Operaciones de Crédito. Recuperado de: <https://www.bncr.fi.cr/Personas/Documents/BNCR%20-%20Gu%C3%ADa%20Conceptos%20B%C3%A1sicos%20en%20Op%20Cr%C3%A9dito.pdf>
- Banco Popular. (2017). Productos financieros. Recuperado de:
<https://www.bancopopular.fi.cr/BancaSocial/Paginas/default.aspx>
- Bank for International Settlements. (2019). Historia del Comité de Basilea. Recuperado de:
<https://www.bis.org/bcbs/history.htm>
- Bernard, Y. y Colli, J. C. (1981). Diccionario Económico y financiero (Tercera ed.). Madrid: Asociación para el Progreso de la Dirección.

- Brenes, J. A. (2019). Estado situacional de la pyme en Costa Rica, Serie 2012-2017 Nueva Metodología. San José: Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa.
- Bueno Blanco, R.; Ramos Sámano, M. y Berrelleza Gaxiola, C. F. (2018). Elementos Básicos de Administración. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Camacho, A. R. (2014). El sistema financiero costarricense en los últimos 25 años: regulación y supervisión. San José: Academia de Centroamérica. Recuperado de:
<https://www.academiaca.or.cr/wp-content/uploads/2017/03/regulacion-y-supervision.pdf>
- Chacón, K. (2020). 35 % de hogares desea emprender un negocio propio. La Nación.
- Clavijo, S. (2016). Comentario Económico del día: De Basilea II a Basilea III y de III a IV. Bogotá: Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). (2015). Espacios de diálogo y cooperación productiva: el rol de las pymes. Recuperado de:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38233/1/espaciosdedialogo_es.pdf
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (2017). Finalización de Basilea III. Basilea: Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.
- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. (2001). Superintendencia General de Entidades Financieras. Acuerdo Sugef 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas. Recuperado de:
[https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2024-00%20\(V24%2014%20AGOSTO%202019\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2024-00%20(V24%2014%20AGOSTO%202019).pdf)
- Decreto Legislativo 8634. (2008). Sistema de Banca para el Desarrollo.
- Dirección General de Apoyo a la pyme. (2018). Estudio sobre la caracterización de la oferta financiera y no financiera en apoyo a las pymes en 2017. San José.
- Echeverri, A. V. (2017). Modelo Scoring para el otorgamiento de crédito de las pymes. Medellín: EAFIT.

- Flores, M. I. (2007). Las variables: Estructura y función en la hipótesis. *Investigación Educativa*. Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_educativa/2007_n20/a12v11n20.pdf
- Galindo, L. M. (2015). *Administración. Proceso administrativo, clave del éxito empresarial* (3.^a ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/38013>
- Garro, A. L. (2019). *Informe de Final Gestión Dirección Ejecutiva Fodemipyme*. San José: Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- Garro, C. M. (2016). *Creación de un marco de referencia para la gestión del conocimiento en el Departamento de ITDC, HP Costa Rica*. Heredia: Universidad Nacional.
- Gitman, L. J. y Zutter, C. J. (2016). *Principios de Administración Financiera* (14.^a ed.). México: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. D. F., México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. d. (2014). *Ampliación y fundamentación de los métodos mixtos*. Centro de Recursos en línea. Recuperado de:
http://highered.mheducation.com/sites/1456223968/student_view0/capitulos_1_a_13.html
- Ley 1644. (1953). *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*. Recuperado de:
<https://www.bncr.fi.cr/empresas/Fideicomisos/Documents/BNCR-Ley%20Organica%20Sistema%20Bancario%20Nacional.pdf?Mobile=1&Source=%2Fempresas%2FFideicomisos%2F%5Flayouts%2Fmobile%2Fview%2Easpx%3FList%3D42b64be5%252De988%252D4bc2%252Db0ce%252D3c26a87619a2%26V>
- Ley 9246. (2015). *Ley de Garantías Mobiliarias*. Recuperado de:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=77300&nValor3=96801&strTipM=TC

Ley n.º 8262. (2002). Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas. Recuperado de: https://www.pyme.go.cr/media/archivo/normativas/LEY-8262_Fortalpymereformas.pdf.

Ley n.º 8262. (2015). Reglamento a la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=80601

López Pascual, J. y Gonzáles, A. S. (2008). Gestión Bancaria Factores claves en un entorno competitivo (3.ª ed.). Madrid: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://www.joaquinlopezpascual.com/documents/27130/32933/cap%C3%ADtulo-01.pdf/156fa89a-30b6-4e86-8ac5-b29fc6fcd8fd>

Mankiw, N. G. (2017). Principios de economía (7.ª ed.). México, D. F.: Cengage Learning Editores, S. A.

Maranto Rivera, M. y González Fernández, M. E. (2015). Fuentes de Información. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Martínez Villavicencio, J.; Acuña Sánchez, M. y Navarro Calvo, M. (2019). ¿Está el éxito exportador de las pymes relacionado con la gestión financiera de la empresa? El caso de las pymes exportadoras de Costa Rica. TEC Empresarial, 17-28.

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). (2019). Manual para las personas emprendedoras en Costa Rica. Recuperado de: https://www.meic.go.cr/meic/documentos/08k2mt84w/Manual_PersonasEmprendedorasCR300519.pdf

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2013). Reglamento a Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Ley 6054 del 14 de junio de 1977. Recuperado de:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=73943&nValor3=0&strTipM=TC

Morales Castro, A. y Morales Castro, J. A. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria.

Neffa, J. C.; Panigo, D. T.; Pérez, P. E. y Persia, J. (2014). Actividad, empleo y desempleo: conceptos y definiciones. Buenos Aires: CEIL-Conicet.

Padilla, V. M. (2015). Introducción a las finanzas. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/39412>

Ramírez Cardona, C. y Ramírez Salazar, M. d. (2016). Fundamentos de Administración (4.^a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Reforma Integral de la Ley 8634. (2014). Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y reforma de otras leyes. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=78471&nValor3=98873&strTipM=TC

Rodríguez, C. P. (2008). Financiamiento no tradicional a las Micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) costarricense. Universidad de Costa Rica.

Romero, R. (2009). Marketing. Palmir, E. I. R. L.

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2005). Acuerdo Sugef 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores. Recuperado de: [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%201-05%20\(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%201-05%20(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019).pdf)

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2018). Trámites y Servicios. Recuperado de: https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/CIC.aspx

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2019). Antecedentes Superintendencia General de Entidades Financieras. Recuperado de:

<https://www.sugef.fi.cr/sugef/antecedentes.aspx>

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2019). Objetivos y Funciones. Recuperado de: https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos_funciones.aspx

Superintendencia General de Valores. (2010). Ente regulador y los supervisores del sistema financiero costarricense. Recuperado de: <https://www.sugeval.fi.cr/mercadovalores/Paginas/SistemaFinanciero.aspx>

Tarrés, J. P. (2013). Diagnóstico financiero en la concesión del crédito a la pequeña y mediana empresa familiar. Universidad de LLEIDA, Lérida.

Tencio Brenes, A.; Muñoz Acuña, P.; Artavia Vega, K.; Vargas Chacón, J.; Obando López, A. y Ulate Cárdenas, J. J. (2015). Modelo de evaluación de riesgo crediticio para entidades financieras aplicable a pymes de los sectores comercio, industria y servicios en Costa Rica. San José: Tecnológico de Costa Rica.

Torres, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Universidad de La Sabana (3.^a ed.). Colombia: Pearson Educación. Recuperado de: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Vallejos, D. R. (2005). Propuesta de valoración de crédito para micro, pequeñas y medianas empresas para Proceso Banca mipymes. Universidad de Costa Rica.

Valverde, G. F. (2016). Modelo técnico y financiero de evaluación para la rentabilidad de los proyectos por financiar que se reciben en la Unidad Ejecutora de Fomujeres del Instituto Nacional de las Mujeres. San José: Universidad Internacional de las Américas.

Villalobos, F. S. (2017). Inclusión financiera de la pequeña y mediana empresa en Costa Rica. Santiago: Comisión para América Latina y el Caribe (Cepal).

Anexos

Anexo 1. Cuestionario a analista de crédito

Fecha de realización: _____

Lugar: _____

El presente cuestionario se realiza para efectos académicos, con el cual se pretende recolectar información para sustentar un modelo de evaluación diferenciada de riesgo, en el otorgamiento de crédito bancario, ofreciendo así un mecanismo eficiente para el acceso al financiamiento. La información proporcionada será confidencial.

Este cuestionario se encuentra respaldado por la Universidad Internacional de las Américas.

1. Género:

Masculino.

Femenino.

2. Edad:

De 18 a 25 años.

De 26 a 35 años.

De 36 a 45 años.

Más de 45 años.

3. Funciones que desempeña:

4. ¿Cómo calificaría la eficiencia en la legislación dirigida al sector pymes en cuanto al acceso a financiamiento?

Deficiente.

Regular.

Eficiente.

¿Por qué?

5. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera el más importante en el momento de otorgar un crédito?

Capacidad de pago.

Comportamiento de pago histórico.

Garantías ofrecidas.

Experiencia en el mercado.

Otro _____.

¿Por qué?

6. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan las pymes para acceder al financiamiento?

7. ¿Considera que los procesos de evaluación de crédito bancario para pymes son eficientes?

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

No sabe no responde.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

8. ¿Qué recomendación considera usted para mejorar la evaluación de crédito bancario para pymes?

9. ¿Cómo interpreta la definición de riesgo crediticio en pymes? Por favor explique.

10. ¿Considera que los mecanismos actuales de evaluación de riesgo en el otorgamiento de crédito a pymes favorecen o desfavorece el financiamiento a este sector?

11. ¿Considera que los avales o garantías brindados por instituciones del Estado son suficientes para el otorgamiento de un crédito al sector pymes?

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

No sabe no responde.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

12. ¿Cuáles aspectos considera usted que se podrían mejorar para facilitar el acceso a financiamiento para pymes?

13. ¿Considera que una evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes facilitaría el acceso al financiamiento?

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

No sabe no responde.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

14. ¿Cuáles variables considera importantes en esa evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes?

15. ¿Considera adecuado que las pymes reciban asesoramiento financiero posterior al otorgamiento de un crédito?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

16. ¿Cuáles recomendaciones podría brindar usted para mejorar el otorgamiento de crédito al sector pymes?

Gracias por su tiempo y respuestas.

Anexo 2. Cuestionario a jefatura de crédito

Fecha de realización: _____

Lugar: _____

El presente cuestionario se realiza para efectos académicos, con el cual se pretende recolectar información para sustentar un modelo de evaluación diferenciada de riesgo, en el otorgamiento de crédito bancario, ofreciendo así un mecanismo eficiente para el acceso a financiamiento. La información proporcionada será confidencial.

Este cuestionario se encuentra respaldado por la Universidad Internacional de las Américas.

1. Género:

Masculino.

Femenino.

2. Tiempo de laborar en el puesto:

Menos de 1 año.

De 1 a 4 años.

De 4 a 6 años.

Más de 6 años.

3. Funciones que desempeña.

4. ¿Cuáles son los principales servicios financieros que ofrecen en su banco para el sector pymes?

5. ¿Cuáles servicios no financieros ofrece su banco para el sector pymes?

6. ¿Cómo interpreta la definición de riesgo crediticio en pymes?

7. ¿Cómo considera los indicadores que utiliza Sugef para medir el riesgo de una operación de crédito para pymes?

8. ¿Cuáles indicadores utiliza su banco para medir el riesgo crediticio para pymes?

9. ¿Existe diferencia entre los indicadores utilizados para medir el riesgo crediticio para pymes y otras empresas?

10. ¿Cuál es el tiempo máximo de respuesta a una solicitud de crédito de una pymes?

11. ¿Qué tratamiento se presenta a los créditos para pymes?

12. ¿Qué seguimiento se brinda a los créditos otorgados a pymes?

13. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera de mayor importancia en el momento de otorgar un crédito a pymes?

- Capacidad de pago.
- Comportamiento de pago histórico.
- Garantías ofrecidas.
- Experiencia en el mercado.
- Tamaño de la empresa.

- Otro _____.

¿Por qué?

14. ¿Considera que los avales o garantías brindados por instituciones del Estado son suficientes para el otorgamiento de un crédito al sector pymes?

15. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan las pymes para acceder al financiamiento?

16. ¿Considera que el acceso a financiamiento de las pymes en el país es eficiente?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

17. ¿Considera que el acceso a financiamiento de las pymes en el país es suficiente?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

18. ¿Cuáles aspectos considera usted que se podrían mejorar en el otorgamiento de crédito a pymes?

19. ¿Considera que una evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes facilitaría el acceso al financiamiento?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

20. ¿Cuáles variables considera importantes en esa evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes ?

21. ¿Considera adecuado que las pymes reciban asesoramiento financiero posterior al otorgamiento de un crédito?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

22. ¿Cuáles recomendaciones podría brindar para mejorar el otorgamiento de crédito al sector pymes?

Gracias por su tiempo y respuestas.

Anexo 3. Cuestionario a empresas de fomento

Fecha de realización: _____

Lugar: _____

El presente cuestionario se realiza para efectos académicos, con el cual se pretende recolectar información para sustentar un modelo de evaluación diferenciada de riesgo, en el otorgamiento de crédito bancario, ofreciendo así un mecanismo eficiente para el acceso a financiamiento. La información proporcionada será confidencial.

Este cuestionario se encuentra respaldado por la Universidad Internacional de las Américas.

1. Género:

Masculino.

Femenino.

2. Tiempo de laborar en el puesto:

Menos de 1 año.

De 1 a 4 años.

De 4 a 6 años.

Más de 6 años.

3. Funciones que desempeña:

4. ¿Cómo considera la importancia de las pymes en el país?

5. ¿Considera que el procedimiento para establecer una pymes en el país es sencillo?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

6. ¿Cuál es el principal obstáculo para el crecimiento de las pymes?

7. ¿Cómo considera que es el acceso al financiamiento para las pymes en Costa Rica?

8. ¿Cree que existe una comunicación adecuada de los programas en beneficio de las pymes para el acceso a financiamiento?

9. ¿Cuál es la principal limitante para el acceso al financiamiento por parte de las pymes?

10. ¿Considera que el acceso a financiamiento de las pymes es eficiente?

11. ¿Considera que el acceso a financiamiento de las pymes en el país es suficiente?

12. ¿Cuáles aspectos considera usted que se podrían mejorar en el otorgamiento de crédito a pymes?

13. ¿Cómo considera el establecer una evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes para facilitar el acceso al financiamiento?

14. ¿Cuáles variables considera importantes en esa evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes?

15. ¿Considera adecuado que las pymes reciban asesoramiento financiero posterior al otorgamiento de un crédito?

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

16. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera que las pymes deberían mejorar de manera general?

- Producción.
- Sistemas de Costeo.
- Mercadeo.
- Formalización de la empresa.
- Aspectos legales.
- Servicio al cliente.
- Capacitación de personal.
- Tecnología.
- Otro _____.

Gracias por su tiempo y respuestas.

Anexo 4. Cuestionario a dueños de pymes

Fecha de realización: _____

Lugar: _____

El presente cuestionario se realiza para efectos académicos, con el cual se pretende recolectar información para sustentar un modelo de evaluación diferenciada de riesgo, en el otorgamiento de crédito bancario, ofreciendo así un mecanismo eficiente para el acceso a financiamiento. La información proporcionada será confidencial.

Este cuestionario se encuentra respaldado por la Universidad Internacional de las Américas.

1. Género:

Masculino.

Femenino.

2. Edad:

De 18 a 25 años.

De 26 a 35 años.

De 36 a 45 años.

Más de 45 años.

3. ¿A qué sector pertenece la empresa?

Industria.

Comercio.

Servicio.

Tecnologías de información.

Otro _____.

4. ¿Cuántos empleados laboran en la empresa?

De 1 a 10.

De 10 a 35.

Más de 35.

5. ¿Alguna vez ha obtenido financiamiento de una entidad bancaria?

Sí.

No (pase a la pregunta 8).

6. ¿Qué tipo de financiamiento a utilizado?

7. ¿A qué destino los recursos obtenidos mediante financiamiento?

Investigación.

Infraestructura.

Maquinaria.

Tecnología.

Otro _____.

8. ¿Por qué no ha recurrido financiamiento?

9. ¿Le ha sido negado el financiamiento en una entidad bancaria?

Sí.

No (pase a pregunta 11).

10. ¿Por cuáles razones le ha sido negado el financiamiento en una entidad bancaria?

11. ¿Cómo considera el apoyo de las entidades bancarias en el financiamiento para pymes?

12. ¿Para usted cuáles son los principales obstáculos que enfrentan las pymes para tener acceso a financiamiento?

13. ¿Cómo considera la legislación que promueve el financiamiento de las pymes?

14. ¿Cómo considera los programas que promueve el gobierno para el financiamiento de las pymes?

15. ¿Cómo se enteró de estos programas?

Internet.

Televisión.

Radio.

Institución bancaria.

Otro _____.

16. ¿Ha utilizado alguno de estos programas por parte del Estado?

- Sí.
- No (Pase a la pregunta 18).

¿Por qué?

17. ¿Cómo califica el funcionamiento de estos programas en el acceso a financiamiento?

- Muy eficiente.
- Eficiente.
- Regular.
- Deficiente.
- Muy deficiente.

¿Por qué?

18. ¿Cuáles aspectos podría mejorar las entidades bancarias y el Estado para facilitar el acceso al financiamiento para las pymes?

19. ¿Considera importante el seguimiento posterior al otorgamiento de un crédito a pymes?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.

- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Porqué?

20. ¿Cuáles son las áreas que considera que su empresa debe mejorar?

- Producción.
- Mercadeo.
- Aspectos legales.
- Sistema de costeo.
- Formalización de la empresa.
- Otro _____.

¿Por qué?

21. ¿Cuáles son los principales problemas para crecimiento que enfrenta su empresa?

Gracias por su tiempo y respuestas.

Anexo 5. Cuestionario a expertos en pymes

Fecha de realización: _____

Lugar: _____

El presente cuestionario se realiza para efectos académicos, con el cual se pretende recolectar información para sustentar un modelo de evaluación diferenciada de riesgo, en el otorgamiento de crédito bancario, ofreciendo así un mecanismo eficiente para el acceso a financiamiento. La información proporcionada será confidencial.

Este cuestionario se encuentra respaldado por la Universidad Internacional de las Américas.

1. Género:

Masculino.

Femenino.

2. Edad:

De 18 a 25 años.

De 26 a 35 años.

De 36 a 45 años.

Más de 45 años.

3. Funciones que desempeña.

4. ¿En cuál de los siguientes ámbitos generan mayor contribución las pymes?

Generación de empleo.

Productividad del país.

Incremento de tecnología.

Beneficios en la exportación de productos.

- Otro _____.

¿Por qué?

5. ¿Considera que existe un crecimiento y desarrollo eficiente de las pymes en el país?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- No sabe no responde.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

¿Por qué?

6. ¿Cómo califica la labor de las instituciones de fomento y desarrollo de pymes?

7. ¿Cuál es el principal obstáculo para el crecimiento de las pymes?

8. ¿En cuáles aspectos considera que las pymes poseen mayores debilidades?

9. ¿Considera que los avales brindados por instituciones del Estado son suficientes para el otorgamiento de un crédito al sector pymes?

10. ¿Cuál son los principales problemas que enfrentan las pymes para acceder al financiamiento?

11. ¿Cómo considera que es el acceso al financiamiento de las pymes en el país?

12. ¿Cuáles aspectos considera usted que se podrían mejorar para el acceso al financiamiento de las pymes en el país?

13. ¿Considera que una evaluación diferenciada de riesgo dirigida al sector pymes facilitaría el acceso al financiamiento?

14. ¿Cuáles variables considera importantes en esa evaluación diferenciada de riesgo dirigida al

sector pymes?

15. ¿Considera adecuado que las pymes reciban asesoramiento financiero posterior al otorgamiento de un crédito?

16. ¿En cuáles otras áreas usted considera importante que las pymes reciban capacitación posterior al otorgamiento del crédito?

Gracias por su tiempo y respuestas.