

¿Tu Mipyme requiere asesoría para solicitar un crédito bancario?

Alexis Vega Montoya

Resumen.

En la actualidad las Mipymes generan muchos proyectos innovadores y retadores para el desarrollo de un negocio, sin embargo, muchas de esas ideas quedan en el papel por falta de un crédito bancario que brinde un impulso al proyecto. La falta de una adecuada asesoría con el conocimiento sobre la forma correcta de solicitar un crédito bancario, puede ser una de las mayores causas por las cuales se rechazan los créditos bancarios a las Mipymes.

En síntesis, los encuestados consideran que la estructura empresarial de las Mipymes contiene una serie de desventajas que las hacen riesgosas al momento de acceder a un crédito bancario, en donde aspectos como el manejo contable y financiero, más la sensibilidad a cambios en el mercado, poca cartera de clientes y el poco capital de inversión.

Dentro de las principales conclusiones, es importante resaltar las características que debe contener un buen asesor que brinde apoyo a este segmento, características como las siguientes:

- Experiencia laboral.
- Manejo administrativo a lo interno de las empresas.
- Conocimiento de las normas internacionales de información financiera.
- Proyecciones de flujos de caja.
- Análisis del mercado de los clientes.
- Conocimiento de la normativa SUGEF y conocimiento de aspectos generales de la normativa interna de los bancos.
- Buen manejo de la negociación y la forma correcta de plan un plan de inversión de los créditos.

Palabras clave

Crédito bancario / Mipymes.

Summary.

Currently Mipymes generate many innovative and challenging projects for the development of a business, however, many of these ideas remain on paper due to lack of bank credit that provides an impetus. The lack of adequate counseling with the right knowledge on how to apply for a bank loan can be one of the biggest reasons why you reject bank loans to Mipymes.

In summary, respondents felt that the business structure of Mipymes contains a number of disadvantages that make them risky at the time to access a bank loan, where issues such as accounting and financial management, the sensitivity to changes in the market, small customer base and low capital investment.

Among the main conclusions, it is important to highlight the characteristics that must contain a good counselor to provide support to this segment, such as the following:

- Work experience.
- The internal administrative management of companies.
- Knowledge of international financial reporting standards.
- Cash flow projections.
- Analysis of the market or customers.
- Knowledge of the rules SUGEF and knowledge of general aspects of the internal regulations of banks.
- Good management and negotiation and the proper way to plan an investment plan of the credits.

keywords

Bank credit / Mipymes

Introducción

Desde hace varias décadas, Costa Rica dejó de lado su dependencia de productos agrícolas como el café o el banano, y comenzaron a generarse una serie de actividades económicas que han permitido un desarrollo importante de la población en nuevos campos.

Muchas de estas crecientes actividades económicas, podríamos decir que fueron impulsadas por la inversión en educación, al darse la abolición del ejército, junto con la implementación de una serie de programas económicos estructurales en los años 80 y 90.

Estos aspectos han permitido que hoy Costa Rica, no concentre su ingreso en pocas actividades económicas, destacándose a nivel internacional en una serie de campos como los siguientes:

- Tecnología.
- Turismo medico.
- Banano. Uno de los mayores productores a nivel mundial.
- Piña. El primer productor a nivel mundial.
- Turismo. Uno de los países de mayor atracción turística en la región.
- Café.
- Industria en general.
- Entre otros.

Por su parte, a lo interno del país, se han venido desarrollando actividades económicas que permiten un crecimiento del resto de la población. Por ejemplo, podemos mencionar:

- Sector financiero solido.
- Sector gubernamental amplio y que genera una cadena de valor para muchas empresas de las cuales recibe servicios y productos.
- Sector inmobiliario creciente en los últimos años, principalmente la vivienda.
- Sector servicios.
- Sector comercio, el cual se ha visto en expansión con la llegada de centro comerciales u otros.

A la vez, todo este crecimiento económico en diversas actividades, han permitido el desarrollo de pequeños negocios en diversas actividades, las cuales han aprovechado esta coyuntura para crear negocios que brinden servicios y productos localmente a las empresas de los sectores mencionados y otras aventurando a generar productos y servicios exportables.

La mayor parte de estos negocios se les conoce como Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), y en la actualidad brindan empleo a gran parte de los costarricenses.

El presente trabajo de investigación pretende obtener información valiosa desde el punto de vista de los analistas de crédito y ejecutivos de cuenta, sobre las solicitudes de crédito que las Mipymes presentan ante los bancos, aspectos que demoran el proceso de crédito y que conocimientos requiere una asesor que brinde servicios a este segmento, en la tramitación adecuada de los financiamientos.

1. Aspectos Generales.

a. Pregunta general.

El desarrollo de la actividad emprendedora se ha convertido en una alternativa real al trabajo asalariado. Desde el ámbito de su carrera ¿Qué clase de emprendimientos innovadores podrían generarse en el país y que condiciones son indispensables, desde el punto de vista académico, para que estos emprendimientos pueden insertarse con éxito en una economía con cada vez mayor uso de la tecnología?.

b. Hipótesis

En la actualidad los Mipymes generan muchos proyectos innovadores y retadores para el desarrollo de un negocio, sin embargo, muchas de esas ideas quedan en el papel por falta de un crédito bancario que brinde un impulso al proyecto. La falta de una adecuada asesoría con el conocimiento sobre la forma correcta de solicitar un crédito bancario, puede ser una de las mayores causas por las cuales se rechazan los créditos bancarios a las Mipymes.

c. Problema.

¿Qué conocimientos requiere un asesor para brindar servicios sobre la forma adecuada en la que las MIPYMES deben presentar un crédito bancario desde el punto de vista de los analistas de crédito y ejecutivos de cuenta que atienden este segmento?.

d. Objetivo general.

Conocer los conocimientos que requiere un asesor para brindar servicios sobre la forma adecuada en la que las MIPYMES deben presentar un crédito bancario desde el punto de vista de los analistas de crédito y ejecutivos de cuenta que atienden este segmento.

e. Objetivos específicos.

- Determinar las debilidades administrativas, financieras y de mercado de las MIPYMES, que presentan solicitudes de crédito bancario, desde el punto de vista de los ejecutivos de cuenta y analistas de crédito que atienden este segmento.
- Determinar las principales situaciones que demoran la obtención de un crédito bancario por parte de las MIPYMES, desde el punto de vista de los ejecutivos de cuenta y analistas de crédito que atienden este segmento.
- Determinar el uso y calidad de las asesorías brindadas por las empresas consultoras a las MIPYMES, al momento de solicitar un crédito bancario, desde el punto de vista de los ejecutivos de cuenta y analistas de crédito que atienden este segmento.

2. Marco Teórico.

De acuerdo a las autoridades de Costa Rica, una compañía que mantenga al menos 100 empleados o menos, se le considera como MIPYMES. En nuestro país cerca del 98% de las empresas productivas se encuentran en este segmento.

a. Informe de CEPAL, Financiamiento del Desarrollo N. 209

Del documento de CEPAL, Financiamiento del desarrollo N. 209, (Banca de Desarrollo y Pymes en Costa Rica), escrito por Ricardo Monge – Gonzalez, se extrae los siguientes datos:

“... Existe evidencia de que el sistema financiero formal costarricense no es la principal fuente de financiamiento de las pymes de este país, sino el autofinanciamiento y los créditos de las empresas comerciales.

Para mejorar el acceso al crédito por parte de pymes, las autoridades costarricenses han venido implementando una serie de políticas durante la última década. De estos esfuerzos destacan tres en particular: 1. Mejoras a la regulación crediticia. 2. Creación del programa BN-Desarrollo en el Banco Nacional de Costa Rica, 3. Promulgación de la Ley de Fortalecimiento de la Pequeña y Mediana Empresa (Ley N. 8.262).

A pesar de los esfuerzos gubernamentales, la importancia relativa del crédito a las pymes dentro del crédito total en el sistema financiero formal costarricenses es aún relativamente pequeña (menos del 16%)...

... Se identifican muy pocos proveedores formales de servicios financieros para las Pymes en Costa Rica, destacando el programa BN-Desarrollo con una clara y amplia participación en este mercado...

Factores que dificultan el acceso al crédito del sector:

Primero. Clara preferencia de los intermediarios financieros formales por las garantías al aprobar un crédito para una PYME...

Segundo. El sistema financiero costarricense no es ajeno a las fricciones ocasionadas por la existencia de información asimétrica entre instituciones financieras y pymes. (hay poca información crediticia de ellas).

Tercero. El déficit fiscal y la pesada deuda interna, atenta contra el financiamiento de las pymes en el sistema financiero formal.

Recomendaciones realizadas.

- ...Revisión de la regulación crediticia costarricense...
- Corregir los problemas de diseño e implementación del fondo de garantías para las pymes...
- Incluir dentro de la Ley 8262, la creación de una central de deudores con información y acceso inmediato para todos los intermediarios financieros formales...
- Crear conciencia entre los intermediarios financieros formales sobre los beneficios económicos que pueden obtener de la proliferación masiva del uso de la banca electrónica...
- En materia macroeconómica, es imprescindible que Costa Rica resuelva, de una vez por todas, su problema fiscal, ya que esta situación genera efectos negativos muy serios en materia de financiamiento a las pymes.
- ... promover y facilitar la participación de los bancos públicos y privados en la prestación de servicios financieros para las MIPYMES.
- Crear otros mecanismos complementarios, tales como los fondos para el financiamiento de actividades de investigación, desarrollo e innovación”.

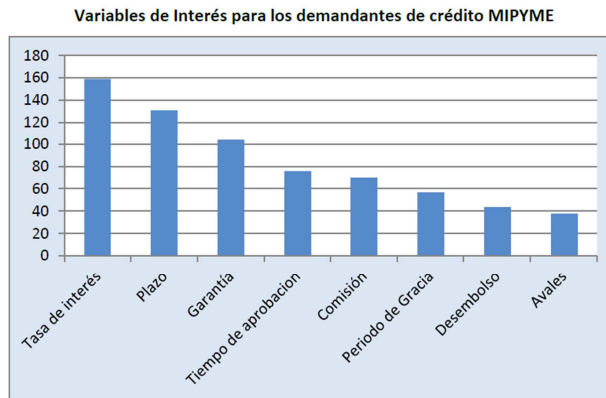
b. Estudio sobre oferta de crédito de Pymes.

Del estudio sobre la oferta de crédito de Pymes, realizado por el Ministerio de Economía en la Dirección General de Pequeña y mediana empresa, en el segundo cuatrimestre del año 2011, se extrae del capítulo V Información sobre la demanda de crédito a MIPYME, los siguientes datos de relevancia para el trabajo:

“Dentro del estudio se realizó una encuesta a emprendedores y MIPYMES, en tres zonas del país, ubicadas fuera de la gran área metropolitana, siendo estas tres zonas las siguientes: Liberia, San Carlos y Pérez Zeledon.

Los resultados de la encuestas fueron:

Pregunta 1. Variables más importantes a la hora de valorar una opción crediticia.



Cuadro N. 6, página 23 del estudio.

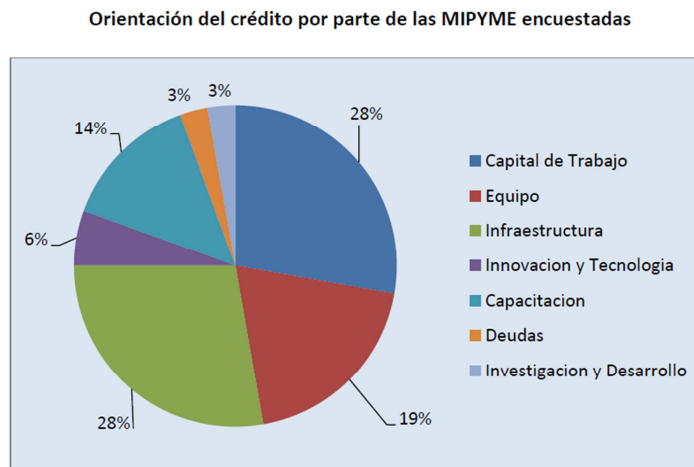
Pregunta 3. Dificultad cuando solicitan el crédito.

Al momento de solicitar un crédito, la mayoría indican que la mayor dificultad que encuentran en el trámite son las garantías, seguido de los requisitos.

Pregunta 4. Servicio que esperan recibir de los ejecutivos bancarios.

En San Carlos y Liberia, un 57% de los encuestados consideran al ser atendidos es la disponibilidad de ejecutivos con experiencia en el rol empresarial de una PYME, luego la disponibilidad de recursos (29%) y un buen trato (14%).

Pregunta 5. Orientación del crédito.



Cuadro N. 7, página 24 del estudio.

Pregunta 6. Observaciones aportadas para mejorar el acceso al financiamiento de las empresas, por parte de las MIPYME encuestadas:

Las observaciones dadas por las MIPYME encuestas son:

- Menores y más estables tasas de interés.
- Trámites más rápidos: esto incluye requisitos más simples y menos tiempo de aprobación.
- Garantías más accesibles.
- Asesorías financieras personalizadas.
- Apoyo de capital semilla inicial al microempresario por parte del estado...”

c. Crédito bancario.

El crédito constituye un elemento importante en la economía de un país, ya que una de sus funciones económicas primordiales es el aumento de la “eficiencia del consumo”, cuando ocurre una transferencia de recursos de las unidades superavitarias a las deficitarias, se está creando una deuda o una promesa de pago en el futuro; las unidades deficitarias deben pagar un interés y las superavitarias obtienen un rendimiento.

Posteriormente, cuando una unidad deficitaria obtiene recursos, los traslada al sector productivo, de donde se desprende no sólo la generación de empleo, sino también la compra de bienes y servicios, que generan un efecto multiplicador de esos recursos.

Al captar los recursos, el intermediario financiero debe pagar un interés, el cual normalmente es menor al interés obtenido al colocar los recursos; a esta diferencia se le conoce como Margen de Intermediación Financiera.

No obstante, la colocación de estos recursos no es un proceso fácil, ya que existe un riesgo que la institución debe valorar. Esto provoca que cada intermediario financiero establezca una serie de políticas de crédito para colocar sus recursos. Las políticas se incluyen dentro del proceso de crédito y el proceso de cobro y seguimiento de esos créditos.

Tipos de crédito bancario.

Conociendo el significado, la importancia económica y el riesgo del crédito bancario, sería necesario establecer los diferentes tipos de crédito. Para ello se deben distribuir de acuerdo con el usuario del servicio.

Créditos personales.

Están dirigidos a las personas físicas que utilizan los servicios financieros. Para lo cual se pueden distribuir según su plan de inversión en: Crédito personal, Crédito de vivienda, Tarjetas de crédito.

Crédito empresarial.

Están dirigidos a las instituciones o empresas dedicadas a la actividad comercial, ya sea Multinacionales, Instituciones Públicas, Empresas Grandes, MIPYMES, u otros. Dependiendo del intermediario financiero, este tipo de crédito se encuentra distribuido de acuerdo con el sector productivo en donde se ubique la empresa. Como ejemplo se pueden mencionar: comercio, industria, servicios, construcción, turismo, agricultura, ganadería, transporte, entre otros.

Otra distribución que suelen darle, es según su uso, como es el caso del crédito directo y la línea de crédito.

Crédito directo.

El crédito directo es la facilidad crediticia que mantiene un plazo fijo y es utilizado para un fin definido.

Ahora bien, cada empresa, según sea su actividad, necesidad o interés, le da un uso diferente a los recursos obtenidos mediante el financiamiento; por tal razón, se clasifica el crédito directo de acuerdo con su plan de inversión (El plan de inversión es el destino que el cliente le da a los recursos solicitados, o sea, la manera en que son utilizados los fondos).

- **Capital de trabajo.** Corresponde a los recursos generados por la empresa a través de sus ingresos y que son utilizados para las funciones propias de la empresa, como es el caso de la compra de mercadería y los gastos operativos y administrativos. Cuando la generación de estos recursos se ve afectada por diversas razones, como morosidad en las cuentas por cobrar, desfases en los pagos con relación a los cobros, problemas en la rotación de inventarios, disminución en las ventas, los administradores deben acudir a los intermediarios financieros con el fin de obtener recursos para cubrir los gastos normales generados en la actividad cotidiana de la empresa.

Este tipo de crédito, normalmente, pueden mantener un plazo de 1 a 5 años, todo depende de la garantía y el análisis que se le realice a la empresa.

- **Compra de bienes inmuebles.** El comprar un edificio para la empresa, una nueva planta, ampliar sus instalaciones o cualquier otra inversión relacionada con las anteriores, requiere de fuertes sumas de dinero, las cuales si se toman de los recursos generados por los ingresos, pueden afectar el capital de trabajo de la empresa. Por esta situación, si las empresas no obtienen estos recursos de aportes extraordinarios de sus socios, deben acudir a las instituciones financieras para obtener un financiamiento. Estas deudas por lo general, mantienen plazos superiores a los 8 años.
- **Compra de bienes muebles.** La renovación de la maquinaria o el cambio de flotilla de vehículos en una empresa, son inversiones cuantiosas; debido a eso los administradores buscan financiarlas y evitar utilizar recursos generados por sus ingresos que podrían afectar su capital de trabajo. El plazo de estos financiamientos están en función del tipo de bien a compra. Por ejemplo, maquinaria industrial o vehículos podrían obtener un financiamiento a 5 años, equipo de cómputo, animales u otros, a un plazo menor.
- **Reestructuración de pasivos.** No todas las inversiones realizadas por una empresa, genera los frutos previstos por los administradores. Esta situación puede provocar problemas en el flujo de caja proyectos por los empresarios y por ende generar problemas en su capital de trabajo o en la atención de las deudas. Por ello, los empresarios acuden a este tipo de financiamiento para disminuir su carga financiera (pagos mensuales para la atención de la deuda, que contemplan interés y abonos al saldo de la deuda) y estabilizar su flujo de caja.

Línea de crédito

Es un contrato según el cual el banco (acreditante) se compromete con su cliente (acreditado) a concederle un crédito de dinero o de firma, directamente a él o a un tercero que este le indique, dentro de ciertos límites cuantitativos. En este se establecen los términos en que se concede el crédito, incluyendo la forma en que el banco recuperará la inversión, ya sea por la vía normal o mediante la ejecución de la garantía.”

Garantías de los créditos

Dado el riesgo crediticio, una institución financiera debe asegurarse la recuperación de los recursos colocados. Por esta razón, debe solicitar una garantía que respalde los fondos prestados.

Un usuario del crédito puede presentar como garantía para respaldar la deuda, alguna o varias de las siguientes opciones:

- Hipotecas sobre terrenos y edificaciones.
- Cédulas hipotecarias.
- Prenda sobre bienes muebles.
- Bonos de prenda emitidos por almacenes generales de depósito.
- Obligaciones o garantías emitidas por la propia institución financiera.
- Valores de instituciones fiscalizadas por la SUGEF.
- Valores de emisores costarricenses debidamente inscritos en la Superintendencia General de Valores.
- Valores del sector público costarricense.
- Valores de deuda externa o del sector público extranjero, sujetos a la clasificación de riesgo país, dada por una clasificadora de riesgo de reconocido prestigio internacional.
- Otros valores de emisores extranjeros debidamente inscritos en una bolsa de valores y al menos con una calificación de riesgo.
- Fideicomisos de garantía, cuando los bienes fideicometidos estén debidamente inscritos en el Registro Público.
- Fianzas y avales.
- Conocimientos de embarque y cartas de porte, emitidos por empresas transportadoras, con su debido endoso a favor de la empresa del sistema financiero.
- Facturas con su respectiva cesión a favor del intermediario financiero.
- Cartas de crédito “stand-by”.

Proceso de crédito.

El proceso de crédito tiene como objetivo colocar los recursos de un intermediario financiero de una forma rápida y segura. Para tal efecto, el intermediario financiero crea una serie de etapas con el fin de lograr ese objetivo.

En el párrafo anterior, se mencionan dos factores “rápida y segura”, que parecieran influir en el proceso de crédito de forma opuesta. Para que una institución financiera sea eficiente en colocar sus recursos, debe buscar un equilibrio entre ambos factores.

La forma más segura de colocar sus recursos se genera bajo un buen análisis del caso, realizando un buen informe de crédito. Sin embargo, ello requiere de tiempo, por lo que sería difícil colocar los recursos rápidamente.

Entonces, ¿Cuál sería la mejor forma de colocar los recursos de forma rápida y segura?. Un estudio de crédito requiere tiempo; no obstante, un intermediario financiero debe valorar, su tiempo de respuesta con respecto a los intermediarios competidores y localizar todas aquellas posibles atrasos que puede tener su proceso de crédito. A la vez, una forma de valorar la seguridad en la recuperación de los recursos y no afectar el tiempo de

respuesta, es analizando aquellos factores que realmente son de importancia y que podrían poner en riesgo la recuperación de los recursos.

Por su parte, para que una institución financiera coloque rápidamente sus recursos, debe valorar el tiempo de duración en el procesamiento de los datos y de su flujo de información, tanto en cada una de las etapas del proceso de crédito, como en la transición de una etapa a otra.

3. Metodología

Para efectos del presente estudio, se preparo una encuesta para ser aplicada a un mínimo de 50 funcionarios bancarios distribuidos entre analistas de crédito y ejecutivos de cuenta que atienden el segmento Mipymes en el Banco de Costa Rica.

La encuesta se envió por correo electrónico con el objetivo de que la respuesta de la misma sea recibida por ese mismo medio y en algunos casos de forma física.

La encuesta se envió alrededor de 70 funcionarios bancarios y se pretende conocer información desde el punto de vista del análisis de crédito a este segmento de clientes, enfocados en tres aspectos:

- Estructura de las empresas Mipymes.
- Documentación presentada ante los bancos para el financiamiento.
- Asesorías brindadas a las Mipymes.

Cada parte de la encuesta consta de 6 preguntas, mas una pregunta abierta adicional, para un total de 19 preguntas.

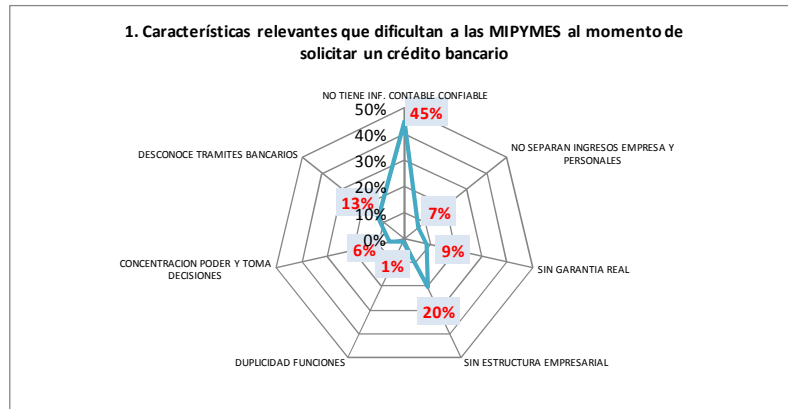
Las preguntas de marcar se tabulan en una hoja de Excel, las dos preguntas abiertas (12 y 19 del cuestionario), se acumulan en un archivo de Word con un pequeño resumen de las principales respuestas al final del archivo.

4. Resultados de la encuesta.

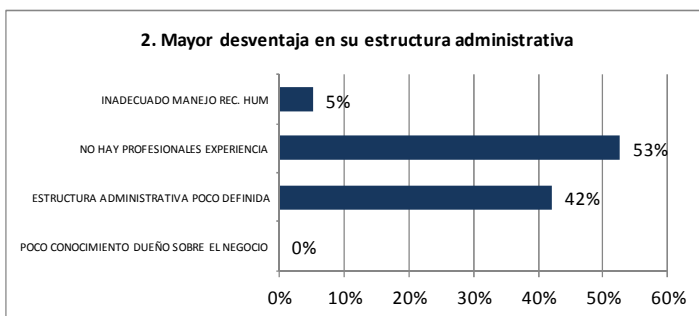
Como se comentó en la metodología la encuesta se estructuro en tres partes, por lo que se presentará el análisis de los resultados de la misma forma, evaluando de forma integral cada parte.

Estructura de las empresas Mipymes.

La confiabilidad de la información contable, considerada como la mayor dificultad que enfrentan los analistas y ejecutivos bancarios cuando evalúan los créditos al segmento de Mipymes, dejando en un segundo plano la falta de estructura



empresarial. Cabe recordar que como se indico en el marco teórico, uno de los aspectos que las Mipymes consideran más complejo al presentar un crédito es la falta de garantías. Sin embargo, para que el lector no se confunda, es importante recordar que el presente trabajo se concentra solamente en las empresas que solicitan un crédito bancario.

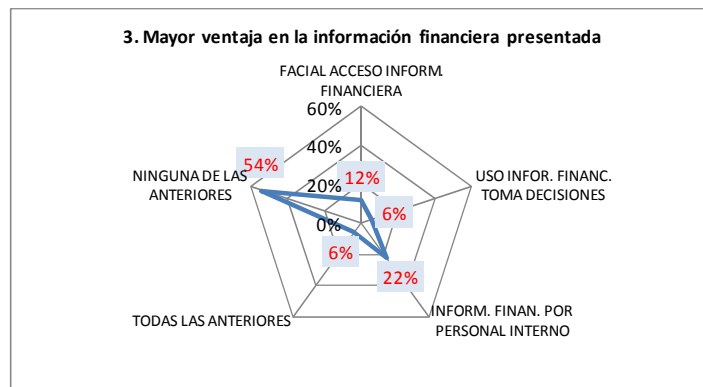


Por su parte, hay dos desventajas que observan los encuestados sobre la estructura administrativa de este tipo de negocios. Primero, no existen muchos profesionales con experiencia dentro de las empresas y segundo la estructura administrativa no está bien

definida dentro de las mismas. Si nos enfocamos al análisis de crédito, son aspectos que generan un riesgo importante para la institución financiera al momento de brindar un crédito, ya que si las empresas cuentan con pocos profesionales en el campo y sin una estructura definida, puede que se tomen decisiones no adecuadas para el buen manejo del negocio, situación que puede afectar el repago de la operación de crédito para el banco.

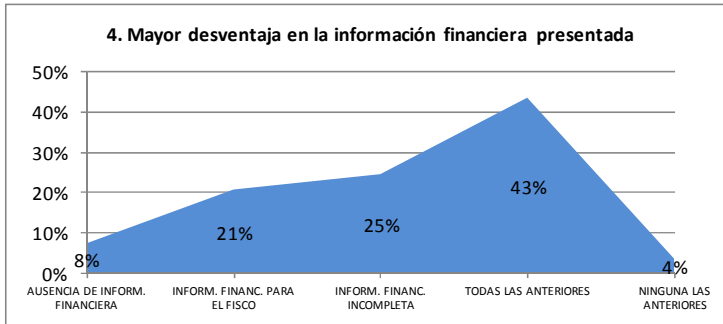
Ahora bien, amarrado a la pregunta anterior, se dieron las siguientes opciones a los encuestados para efectos de encontrar ventajas en estos negocios:

- Fácil acceso a información financiera.



- Uso de información financiera para toma de decisiones.
- Información financiera preparada en lo interno de las empresas.

Sin embargo, ninguna de las tres opciones los encuestados las consideran como ventajas y como características encontradas en este segmento.



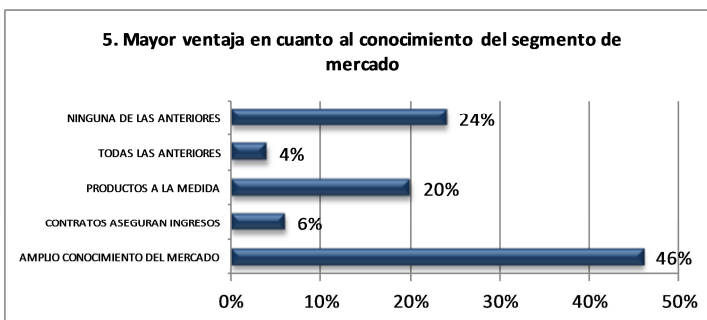
Esto nos lleva al manejo financiero, en donde los encuestados consideran que las Mipymes tienen debilidades como:

- Ausencia de información financiera.
- Información financiera

preparada solamente para cumplir con el fisco.

- Información financiera incompleta.

Si consideramos que para efectos de los análisis de crédito, la información financiera presentada en los bancos es de suma importancia para evaluar adecuadamente el negocio, es preocupante que se considere que la mayoría de estas empresas no brindan un manejo adecuado a la misma.

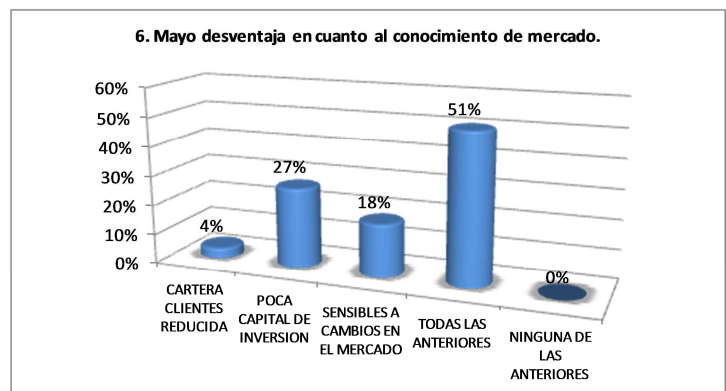


Por su parte, dentro de los aspectos positivos que se pueden considerar se encuentra el amplio conocimiento del mercado en el

que se desenvuelven estas empresas, siendo esto un aspecto positivo considerado por los encuestados.

No obstante, también consideran que son empresas con una cartera de clientes reducida, poco capital para nuevas inversiones en el negocio y sensibles a cambios en el mercado.

En síntesis, los encuestados consideran que la estructura empresarial de las Mipymes contiene una serie de desventajas que las hacen riesgosas al

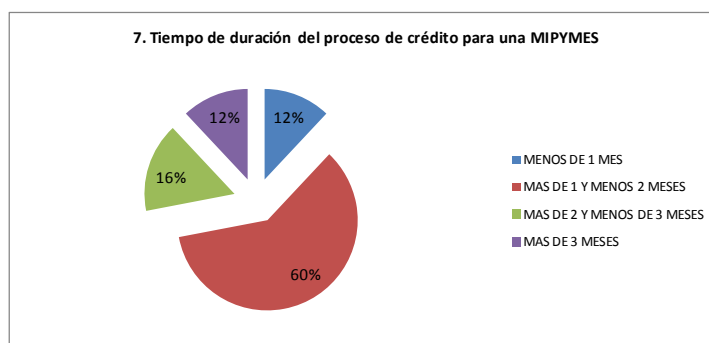


momento de acceder a un crédito bancario, en donde aspectos como el manejo contable y financiero, más la sensibilidad a cambios en el mercado, poca cartera de clientes y el poco capital de inversión son relevantes para recomendar un crédito a este sector. Ahora bien, hay aspectos positivos como el conocimiento del mercado en el que se desenvuelven que permiten mitigar de alguna medida el riesgo.

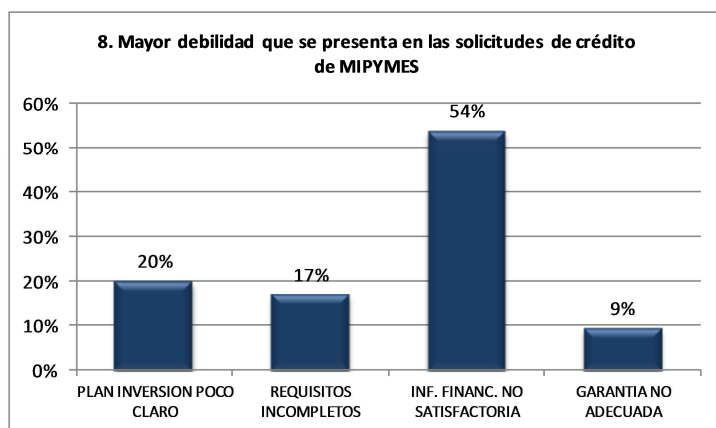
En el marco teórico se observan desde el punto de vista de las Mipymes y el estudio de la Cepal, aspectos que se deben mejorar en cuanto al crédito bancario a este sector, sin embargo, es importante que los organismos que le brindan asesoría, consideren la necesidad de fortalecer los aspectos negativos mencionados como el manejo contable y financiero, junto con la estructura administrativa para fortalecer este tipo de negocios al momento de solicitar los créditos bancarios.

Documentación presentada ante los bancos para el financiamiento.

La segunda parte que se evaluó en la encuesta, corresponde al proceso de crédito dentro de la institución financiera. Es importante indicar que en su mayoría el proceso de crédito tarda alrededor de los dos meses, según los encuestados.

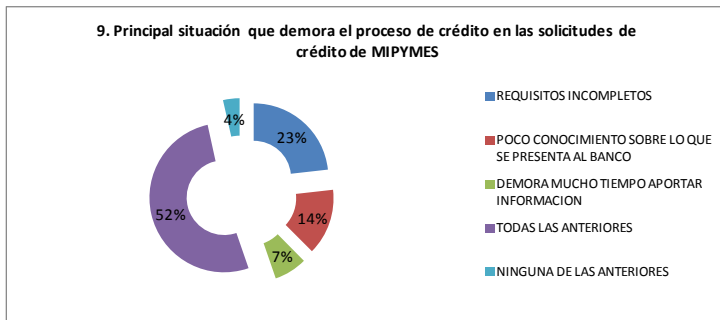


Siendo nuevamente la mayor debilidad al momento de realizar los análisis de crédito la información financiera no satisfactoria, sin dejar de lado el plan de inversión poco claro y definido, junto con la presentación de requisitos incompletos al banco para iniciar el proceso de crédito.



Estas debilidades tienen un efecto directo sobre el tiempo de duración de los créditos, ya que al no contar con información financiera adecuada y al no estar claro el plan de inversión, el proceso de crédito puede demorarse.

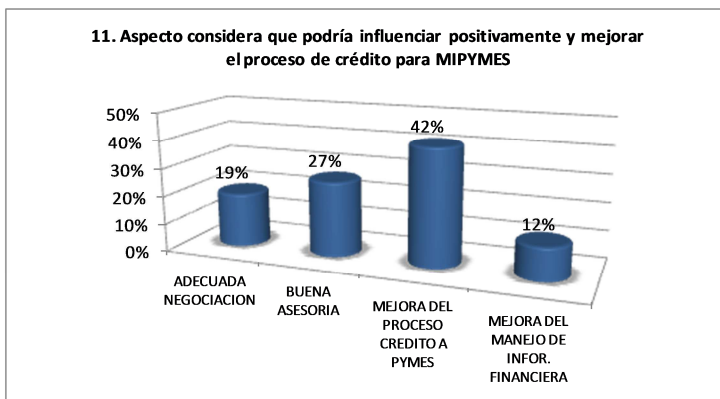
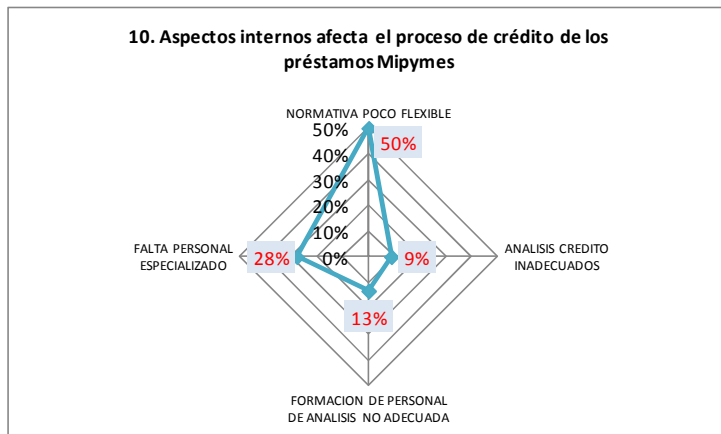
Sobre este último punto, los encuestados dan un peso importante a los siguientes factores, causales que el proceso de crédito se demore:



- Requisitos incompletos.
- Poco conocimiento sobre la información que se debe presentar al banco.
- Se demora mucho tiempo en la presentación de la

información.

Asimismo, no solo las empresa del sector tienen que mejorar la presentación de documentos, si no que tal y como se muestra en el marco teórico y se comprueba con el grafico de la pregunta 10, hay situación internas de los bancos que dificultan el proceso de crédito, en donde se resalta principalmente la normativa poco flexible y la falta de personal especializado que atienda a este segmento.



Cabe mencionar que dentro de las situaciones que se enmarcan que podría mejorar el proceso de crédito se encuentra en primer lugar, la mejora en el proceso de crédito a lo interno de las instituciones y en segundo término una buena asesoría a las pymes.

Dadas las respuestas anteriores, es importante resaltar como nuevamente la calidad de la información financiera y la presentación de la información ante las instituciones son factores claves para mejorar el proceso de crédito, es aquí donde una buena asesoría podría influencia positivamente la obtención del crédito por parte de la Mipyme, siempre y cuando se logre obtener el conocimiento necesario sobre la información que se debe presentar.

Reforzando lo anterior, la pregunta 12 del cuestionario se trataba de una pregunta abierta, sobre que recomendación daría el empleado bancario para mejorar el proceso de crédito. De los resultados es importante indicar que la mayoría de los encuestados coincidieron en los siguientes aspectos:

- La contabilidad combina todas las actividades.
- Empresas nuevas sin operación.
- Información presentada no se apega a las Normas Internacionales de Información Financiera.
- Nivel académico de los dueños no es bueno.
- Empresas operan de manera informal.
- Los socios involucran sus actividades personales junto con las de la empresa.
- Información incompleta.
- No existe en el país un programa de capital de riesgo para fortalecer las Mipymes.
- Proceso de encadenamiento de la actividad de estas empresas para generar economías de escala.
- Las Mipymes tienen buena solidez y conocen el mercado, pero no administran en su mayoría adecuadamente su negocio.
- La mayoría de los encuestados consideran que la institución donde trabajan aún está tierna en el tema de Pymes.
- Adecuada negociación del crédito.
- Al presentar información no son bien asesorados y la información presentada no es la más adecuada.
- Los bancos deben acompañar a las Mipymes en el proceso y mejorar las herramientas tecnológicas para ese fin.
- Los bancos deben tener asesores para las Mipymes.
- Capacitación del personal de los bancos para atender Mipymes.
- Garantía insuficiente.
- Crear una adecuada Banca de Desarrollo

De los comentarios realizados en la pregunta 12 por los encuestados podemos dividirlos en dos partes:

Primero. Las Mipymes requieren una mejora en su estructura, manejo de información financiera y una adecuada asesoría.

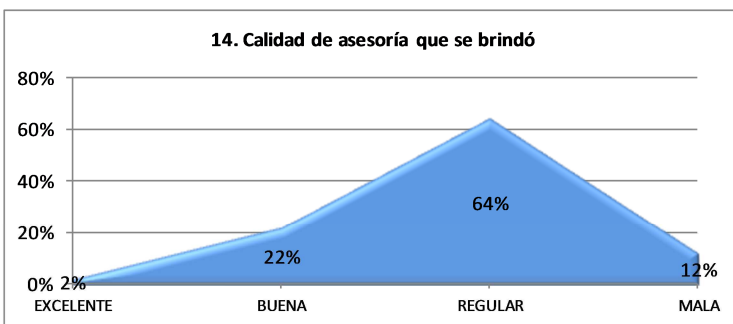
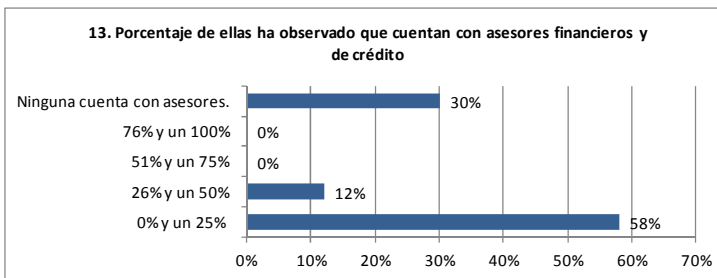
Segundo. Los bancos deben hacer ajustes a lo interno y en su normativa para atender un segmento con estas características.

Asesorías brindadas a las Mipymes.

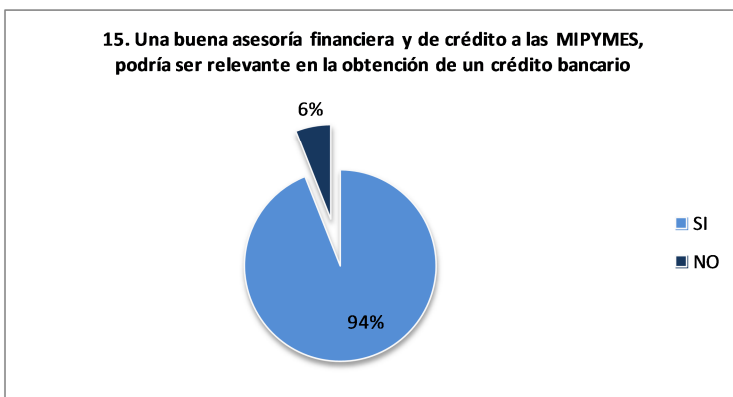
Como se ha comentado en las dos primeras partes del desarrollo del cuestionario, hay situaciones como el manejo de la información financiera y contable, junto a la estructura adecuada de las Mipymes, así como la

correcta presentación de la información ante los bancos para solicitar un crédito; que afectan directamente el proceso de crédito a clientes ubicados en este segmento, por lo que una buena asesoría toma importancia al momento de realizar estos trámites.

Sin embargo, al consultar a los encuestados sobre las empresas que cuentan con adecuados asesores financieros y de crédito, prácticamente un porcentaje pequeño de estas empresas no tienen empresas y personas que los asesoren en este proceso.



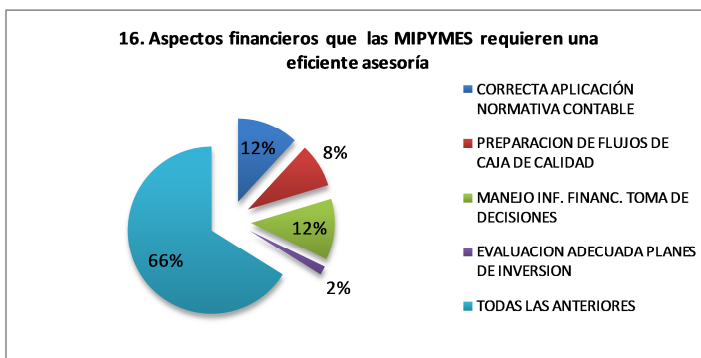
crédito bancario, reforzando este comentario con lo indicado por los encuestados en donde



más del 94% consideran que una buena asesoría es relevante en la obtención de un crédito a este segmento.

Claro está en el presente estudio, que pueden existir diversos asesores en el mercado, pero deben capacitarse y conocer la forma correcta de plantear un crédito ante una institución financiera, iniciando con una evaluación a lo interno de la empresa, el manejo contable, su mercado, su estructura administrativa y la utilización de la información financiera para toma de decisiones, entre otros aspectos.

Adicionalmente, tomando en cuenta las respuestas de los encuestados, existen aspectos relevantes que un asesor debe manejar como lo son:



- La correcta aplicación de la normativa contable.
- Preparación de flujos de caja proyectos.
- Manejo de la información financiera para toma de decisiones.

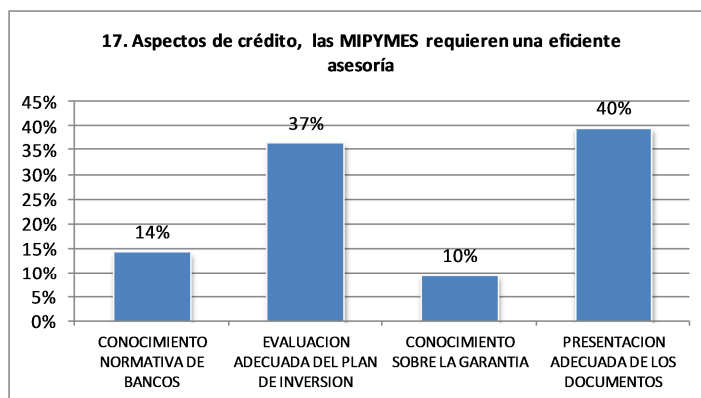
- Evaluación adecuada del plan de inversión.
- Presentación adecuada de la documentación ante de los bancos.
- Y en menor escala, conocimiento de la normativa de los bancos.

Estos aspectos apoyaran no solo la gestión del asesor con su cliente, si no también, una mejora en el proceso de crédito y disminución de tiempos de respuesta del mismo.

Sin embargo, una pregunta realizada sobre porque muchas no cuentan con una adecuada asesoría, la mayoría de los encuestados se inclino hacia el alto costo de los asesores y el poco interés por parte del dueño de la Mipymes en esos aspectos.

Finalmente, se realizó una pregunta abierta a los encuestados sobre los aspectos que deben conocer los asesores para ayudar a las Mipymes, para plantear adecuadamente un crédito bancario, siendo estas las principales recomendaciones:

- Normativa SUGEF y de los bancos.
- Conocimiento de las empresas que asesora, trayectoria, estructura, mercado meta, situación financiera y económica actual y las proyecciones a futuro.
- Metas y objetivos de la administración.
- Requisitos y condiciones que manejan los bancos para un crédito a Mipymes.



- Disponibilidad de garantías.
- Riesgos financieros, sectoriales, país, técnicas de análisis financiero y proyecciones con la variable crédito.
- Análisis FODA.
- Plan de inversión de los créditos, documentación de la garantía y documentación legal.
- Plan de negocios sencillo.
- Asesorar si realmente requiere el crédito y como va obtener beneficios del mismo.
- Estar capacitado e involucrado en el acontecer nacional.
- Buena experiencia laboral.
- Información confiable.

Conclusiones

Los objetivos específicos del presente estudio estaban centrados en 3 aspectos importantes, los cuales eran determinar desde el punto de vista de los empleados bancarios involucrados en el proceso de crédito para el financiamiento a Mipymes, las debilidades de estructura financiera, administrativa y de mercado, que presentan estas empresas al solicitar un crédito bancario, aspectos que demoran el proceso de crédito y el uso y calidad de los asesores.

Los resultados de la encuesta muestran claramente situaciones que son importantes de considerar al momento de asesorar una empresa Mipymes que va a solicitar un crédito en un banco, en donde se pueden generar las siguientes conclusiones:

- Las empresas Mipymes cuenta con una estructura administrativa y financiera que poco robusta y que la hace ver riesgosa ante los bancos al momento de solicitar un crédito.
- El manejo contable y financiero normalmente es deficiente, situaciones que provocan una demora en el proceso de crédito y la obtención de la información. Asimismo, el manejo de la normativa financiera y contable, no es la más adecuada y el uso de esta para toma de decisiones no siempre es la mejor.
- Los bancos requieren crear estructuras que faciliten el manejo de los créditos a este segmento, generar la normativa que se adapte a este tipo de clientes.
- Una buena asesoría podría impactar positivamente en el proceso de crédito para este tipo de clientes, sin embargo, es criterio de los encuestados que las empresas acuden muy poco a asesores financieros y de crédito que los apoyen en este proceso, por que los consideran caros y no brindan una importancia a estos aspectos.
- Un buen asesor debe tener características importantes que le ayuden a brindar una adecuada asesoría a sus clientes, como las siguientes:
 - Experiencia laboral.

- Manejo administrativo a lo interno de las empresas.
- Conocimiento de las normas internacionales de información financiera.
- Proyecciones de flujos de caja.
- Análisis del mercado de los clientes.
- Conocimiento de la normativa SUGEF y conocimiento de aspectos generales de la normativa interna de los bancos.
- Buen manejo de la negociación y la forma correcta de plan un plan de inversión de los créditos.

Limitaciones del estudio

Dentro de las limitaciones del estudio, una vez terminado se consideran las siguientes:

- Las preguntas planteadas fueron limitadas y la información que se obtuvo se concentro en pocos aspectos.
- Aunque existió una muestra satisfactoria entre analistas de crédito y ejecutivos de cuenta que atienden este segmento, la misma se centro en funcionarios del Banco de Costa Rica, sin obtener información más de otros bancos.
- El estudio se centro únicamente en conocer aspectos que afectan el proceso de crédito desde el punto de vista bancario, sin embargo, el alcance del estudio no se extendió a asesores de este tipo de clientes u a empresas del sector, no obstante, el trabajo sería demasiado extenso.

Recomendaciones.

Una vez planteadas las conclusiones y limitaciones, es importante hacer las siguientes recomendaciones.

En cuanto a los objetivos del estudio:

- Las empresas ubicadas en el segmento Mipymes, que pretenden solicitar el apoyo del financiamiento bancario para su expansión deben velar por corregir debilidades administrativas en sus estructuras, así como mejorar el manejo de la información contable y financiera que se presentará ante los bancos. Adicionalmente, deben conocer el proceso de crédito en los bancos y que aspectos podrían demorar el mismo, o bien, contratar a un asesor experimentado en ese campo antes de enviar la información ante la entidad bancaria.
- El proyecto permitió conocer aspectos relevantes en los que fallan las empresas al presentar un crédito, por lo que es importante que los asesores de este segmento se capaciten es aspectos como los siguientes:
 - Manejo administrativo a lo interno de las empresas.
 - Conocimiento de las normas internacionales de información financiera.
 - Proyecciones de flujos de caja.

- Análisis del mercado de los clientes.
- Conocimiento de la normativa SUGEF y conocimiento de aspectos generales de la normativa interna de los bancos.
- Buen manejo de la negociación y la forma correcta de plan un plan de inversión de los créditos.
- Existen en el país, diferentes instituciones que pueden apoyar a este tipo de empresa, como lo es el caso de Procomer o el Ministerio de Economía, e incluso los mismos bancos, sin embargo, al igual que el punto anterior deben preparar la asesoría a las Mipymes, no solamente en cómo vender su producto, sino también en aspectos administrativos y financieros que le permitan ordenarse al presentar los créditos ante los bancos, buscando un crecimiento del negocio.

En cuanto al alcance del proyecto:

- Es importante que un estudio como este se pueda juntar con otros realizados por universidades y entes de apoyo a Mipymes, y con ello obtener conclusiones y generar recomendaciones sobre cómo mejorar el acceso de las Mipymes al crédito bancario. Como se indico en el trabajo, hay diferentes aspectos que afectan este proceso, como los siguientes:
 - Desde el punto de vista del estudio de Cepal y el del Ministerio de Economía, hay disponibilidad de recursos para prestar a este segmento, sin embargo, normativa vigente, trabas por garantías, falta de asesorías adecuadas, han entrabado el traslado de recursos a estas empresas.
 - Desde el punto de vista bancario, las estructuras administrativas y financieras de las Mipymes, provocan un riesgo importante para ser sujetos de créditos

La combinación de estos dos factores indicados en los anteriores estudios, provocan que solamente un 26% del mercado de Mipymes tengan acceso al crédito bancario.

En cuanto al estudio realizado:

- Aunque el estudio tuvo una serie de limitaciones indicadas anteriormente, el estudio genera una base para un asesor de Mipymes, al momento de apoyarlos en la obtención de un crédito bancario. Adicionalmente muestra un nicho de mercado por explorar para muchos profesionales con experiencia en el crédito bancario.

Bibliografía

Gonzalez, Y., Bermudez, H., Hernandez L., (2011). Estudio sobre oferta de crédito para Pymes, Dirección General de Pequeña y Mediana Empresa, MEIC, Informe segundo cuatrimestre año 2011. Recuperado de http://www.meic.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=409&Itemid=84

Monge, R., (2009). Banca de desarrollo y Pymes en Costa Rica, Serie financiamiento del desarrollo, 209, Santiago de Chile, enero 2009. Recuperado de <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/9/36109/P36109.xml&xsl=/ues/tpl/p9f.xsl&base=/ues/tpl/top-bottom.xslt>.

Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF (2011). Normativa SUGEF 1-05. Recuperado de la página <http://www.sugef.fi.cr>.