

## LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN COSTA RICA

*Isidro Soto Sánchez  
Secretario de la Junta Directiva  
Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica*

### **El dimensionamiento de las PYME en Costa Rica:**

Para esta presentación y un mejor entendimiento de los participantes, es necesario definir, dentro del entorno financiero, qué se entiende en Costa Rica por PYME. Las diferentes organizaciones han debido dimensionar el tamaño de las diferentes empresas, con el propósito de contar con un parámetro estándar para poder catalogarlas como pequeña o mediana empresa. En algunos casos se aplica el tomar en cuenta la cantidad de empleados, la cantidad de ventas o el total de los activos.

Para algunas instituciones toda aquella entidad que no sobrepase la cantidad de veinte empleados, o que sus ventas anuales sean inferiores a USD \$ 800,000.00 o que en total sus activos no superen la cantidad indicada para las ventas, podrán catalogarse como pequeñas empresas. Por otro lado, las medianas empresas serán catalogadas a partir de los parámetros indicados y tendrán un tope máximo en cuanto al monto de las ventas y al total de ingresos, pero el parámetro más marcado indica que las medianas empresas no deberán sobrepasar los cien empleados.

En términos generales, estos parámetros son más o menos de aceptación general entre las instituciones que se dedican a apoyar a los pequeños y medianos empresarios, pero cuando se trata de entidades bancarias los parámetros pueden variar significativamente, lo anterior debido a que en el entorno costarricense, las entidades bancarias recién están comenzando a pensar en las PYME como tales, esto sin dejar de lado que existen regulaciones crediticias las cuales obligan a los bancos a cumplir ciertos requisitos mínimos, principalmente al brindar préstamo a la mediana empresa, lo cual obliga a que el proceso de obtención de crédito para la mediana empresa requiera más trámites, documentos y algunas garantías.

### **El entorno económico del país:**

Es evidente que el apoyo al pequeño y mediano empresario debe darse por razones de justicia social y equidad, pero no sólo por eso; también los pequeños y medianos empresarios tienen un enorme potencial para contribuir al desarrollo económico y social del país.

Es por eso que en Costa Rica se está discutiendo en las corrientes legislativas la posibilidad de crear leyes que protejan los intereses de las PYME, y que promuevan la capacitación y el apoyo a las mismas.

Una de las ventajas competitivas de Costa Rica es su seguridad social, que lo convierte en uno de los países más atractivos para la inversión extranjera. Además, la política del gobierno de turno se basa en el Desarrollo Sostenible, esto ha permitido que las tasas inflacionarias de los últimos cinco años no superen en conjunto el 80.09%, además la tasa de inflación acumulada hasta el mes de agosto de 1999 llegó al 5.43% y la tasa de inflación proyectada por el Gobierno, para este año, es del 12.00%. Aunado a esto, tenemos la

estabilidad social en que vivimos, el apoyo internacional y las oportunidades legales que facilitan y promueven la inversión en las PYME.

### Los problemas de las PYME:

Uno de los mayores problemas que enfrentan las PYME se refiere a su conformación, lo anterior debido a que éstas, generalmente, corresponden a empresas familiares, dirigidas por su propietario principal, para quien es importante la parte operativa y de ventas, pero que por su formación no está acostumbrado a utilizar los instrumentos de colaboración que se desprenden de la función administrativa, financiera y contable. Consecuentemente, este tipo de compañías tiene problemas para llegar a un adecuado nivel de operación.

Por sus características, las PYME, y en especial las pequeñas empresas, dificultan a las instituciones financieras formales el poder servirlos. Principalmente los bancos, deben poder procesar los préstamos a un costo que pueda ser cubierto por las cargas financieras (intereses cobrados) y deben tener confianza en la intención y capacidad de pago del prestatario. En la banca comercial, los métodos utilizados para cubrir estas necesidades de información y seguridad no calzan con las características de las PYME. Las prácticas que la mayoría de los bancos siguen para adquirir confianza en la calidad de los préstamos son costosas, y pueden ser utilizadas sólo si los préstamos son grandes, estas prácticas incluyen:

- Comprobaciones del historial crediticio, para obtener información acerca de la reputación del cliente.
- Evaluaciones del proyecto, para establecer las perspectivas del negocio, y
- Garantías reales formales, que sirvan tanto para motivar al pago, al hacer que su incumplimiento sea costoso para el cliente, como para reducir los costos para el banco de las pérdidas por falta de pago.

Por lo tanto éstas técnicas no pueden ser utilizadas en préstamos a pequeñas empresas. La evaluación de proyectos es demasiado costosa y, generalmente, estas empresas no llevan buenos registros contables. En ocasiones las pequeñas empresas no tienen un historial crediticio establecido y carecen de garantías reales negociables, estos problemas han mantenido a los bancos comerciales alejados de los préstamos a dichas empresas.

En todo esto el problema estriba en las tecnologías bancarias. En el tanto en que las fuentes comerciales de crédito utilicen tecnologías de préstamo basadas en la evaluación de proyectos y garantías reales, los costos unitarios serán prohibitivos para todas las pequeñas empresas, talvez con excepción de aquéllas que se ubican en el extremo más alto del espectro, por lo tanto las pequeñas empresas seguirán teniendo problemas de acceso a los servicios financieros bancarios.

Las pequeñas empresas están dispuestas a pagar por el acceso al crédito y por su conveniencia, la principal necesidad de servicio entre las PYME es el crédito para liquidez y capital de trabajo, con plazos iguales o menores a un año, y poco énfasis en dirigir el crédito a usos específicos. Los costos de transacciones para los prestatarios son recortados al ubicar oficinas de crédito cerca del cliente, que requieren procesos de solicitud simples y otorgan desembolsos rápidamente. Las tasas de interés son altas en comparación con las prevalecientes en el sistema financiero formal, pero bajas en relación con las tasas del sistema informal típico.

No faltan algunos expertos que pongan en entredicho la creencia de que el crédito es la restricción más importante para el desarrollo de las PYME. Estos expertos afirman que el

crédito no es lo único que importa y que, talvez, ni siquiera es lo más importante. Lo que ocurre es que otros problemas que afectan el desempeño de las PYME hacen que la falta de crédito parezca ser la limitación más importante. La falta de liquidez en las empresas es, en un buen número de casos, más bien un síntoma de los problemas de esas empresas y no su causa.

Si un empresario toma la decisión equivocada de producir un bien sin demanda, o si toma la decisión de producirlo para el mercado incorrecto, o si fija el precio de venta a un nivel equivocado, estas malas decisiones se manifestarán como una falta de liquidez, como una insuficiencia de fondos. Lo que suponen muchos es que con crédito se podría, de alguna manera, superar o esconder por algún tiempo esas malas decisiones. Al fin y al cabo, lo que el crédito hace es transferir poder de compra generalizado, que sirve para adquirir cualquier cosa, pagar cualquier cuenta o cubrir cualquier gasto. Si con dinero o con crédito se puede comprar lo que hace falta, pagar el factor de producción cuyo costo es excesivo o mantener un inventario demasiado elevado, a pesar de que no haya ventas, se podría pensar que dicho poder de compra adicional puede superar estas deficiencias. Lo que en realidad está ocurriendo es que estos inventarios excesivos, estas ventas bajas y esporádicas, estos elevados costos de operación simplemente están ejerciendo presión sobre el capital de trabajo de la empresa y están dando la impresión de que se trata de un problema de crédito. Si hubiera crédito se piensa que ya se había resuelto todo.

Lo importante es reconocer que con el crédito no necesariamente se pueden resolver todos los problemas, ni a nivel individual de las PYME, ni a nivel de país como un todo

Si los empresarios toman decisiones incorrectas o si hay obstáculos insuperables en el desarrollo de las empresas lo que ocurrirá es que la capacidad de pago de esos deudores será muy limitada. Al final de cuentas, esos préstamos no podrán ser recuperados y ningún problema habrá sido resuelto. Las malas decisiones y los otros obstáculos al desarrollo de la empresa continuarán existiendo. La falta de recuperación de los préstamos y la morosidad llevarán, a través del tiempo, al fracaso de la organización que está proporcionando el crédito.

La principal ventaja de la experimentación y de la descentralización es que, cuando alguien descubre una solución que sí funciona, los demás corren a copiarla. Existe siempre ese poderoso mecanismo de la imitación de lo que sí funciona, de adaptar y traer lo que ha funcionado en otros grupos, en otras partes y en otros esquemas, a las circunstancias particulares del propósito que se está tratando de llevar adelante.

### **Leyes y reglamentos que benefician a las PYME.**

En Costa Rica se ha formado conciencia política de las necesidades que tienen las empresas en lo referente a los beneficios legales por desarrollar ciertos tipos de actividades, aun más, si la empresa tiene problemas financieros existen leyes especiales.

La Ley No. 6990 de Incentivos a la Promoción Turística es una ley muy rica en beneficios para todos aquellos empresarios que deseen invertir en toda la rama de las diferentes actividades turísticas, esta ley proporciona el derecho de firmar contratos turísticos, los cuales conllevan a beneficios fiscales como el estar exonerado del pago del Impuesto Sobre la Renta hasta por doce años.

Además esta ley promueve la formación y el desarrollo de empresas que se dedican al negocio de rentar vehículos, tanto a turistas nacionales como a turistas extranjeros. El atractivo del negocio radica en la exoneración total o parcial de los impuestos de compra de

los vehículos para la operación del negocio, y además permite que los mismos vehículos sean depreciados fiscalmente en forma acelerada hasta por un máximo de tres años.

## **EL PAPEL DE LAS INSTITUCIONES:**

### **Instituciones que colaboran con el desarrollo de las PYME en Costa Rica.**

Existe una gran variedad de instituciones que colaboran con el desarrollo de las PYME. Principalmente las que se enfocan a la pequeña empresa están constituidas por entidades que obtienen sus fondos de programas internacionales, tales como: el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), el Fondo Contravalor Canadá – Costa Rica, Fondos Pronamype, Fundes Suiza y otras.

Estas instituciones también se denominan Organizaciones Privadas de Desarrollo (OPD) y pudieran también operar bajo la figura de una Organización No Gubernamental (ONG). Dichas organizaciones muestran interés en atender la demanda de servicios financieros a las PYME.

Estas unidades económicas son percibidas cada día más como importantes mecanismos para aliviar la pobreza, para crear oportunidades de empleo, y para que algunos grupos generen ingresos mayores.

Como ya se mencionó, el sistema bancario ha vuelto su mirada a la filosofía PYME y se reconoce que en ella se encuentra un gran potencial para brindar financiamiento y revolucionar la manera tradicional de la mentalidad bancaria en el ofrecimiento de recursos a este tipo de empresas. Con esto, además se gana en el sentido de que se destinará más apoyo para colaborar con las PYME en la capacitación y búsqueda del mejoramiento de las empresas.

El sistema financiero contribuye al desarrollo económico en la medida en que ofrece servicios financieros de alta calidad. A los pequeños y medianos empresarios les interesa no sólo adquirir suficiente poder de compra con los préstamos, sino que los préstamos sean desembolsados oportunamente y que su manejo sea fácil y flexible, que el plan de amortización corresponda adecuadamente con su flujo de caja, además que el plazo sea amplio. Todas éstas circunstancias determinan la calidad del servicio.

En cierta medida este hincapié ha sido reflejo de la creencia generalizada de que la falta de acceso al crédito es posiblemente la restricción más seria que enfrenta un pequeño empresario. Si efectivamente es cierto que el crédito es indispensable para iniciar o hacer crecer un negocio, en su ausencia se convierte en una restricción casi prohibitiva para llevar adelante el propósito del empresario

El primer interés del cliente es tener acceso a una institución viable y sólida, con la que pueda desarrollar una relación financiera a largo plazo. ¿De qué sirve una tasa de interés demasiado baja, si la institución con la que se realiza la transacción desembolsa los préstamos meses después de la fecha en que se necesitan, o si no se autoriza realizar el gasto o la inversión que el cliente requiere?

La tendencia a concentrar esfuerzos en desembolsar dinero se ha visto acentuada en los últimos años por una oferta creciente de fondos de los organismos internacionales, fundaciones filantrópicas y otras agencias, los que han puesto recursos a disposición de las organizaciones ejecutoras de programas para la promoción de las PYME y en algunos casos, los organismos internacionales colocaron más fondos de los que algunas OPD podían

razonablemente absorber. Esto produjo una inundación de fondos y un énfasis demasiado grande en todo lo que era crédito.

Los costos de las transacciones son importantes y no deben ser ignorados, en el pasado todo el énfasis se puso en la tasa de interés. Una preocupación casi universal de los programas de crédito a las PYME es la necesidad de otorgar crédito barato. Por mucho tiempo se asoció la idea del crédito barato con tasas de interés artificialmente bajas. La revisión de esta idea es uno de los cambios de enfoque más fundamentales que se han dado.

Lo que importa, para los efectos de las decisiones de producción y de inversión, es el costo total de los fondos para los deudores. Los intereses son sólo una parte de estos costos, con frecuencia, no es la más importante. Hay otros costos implícitos, como lo es el costo de oportunidad del tiempo gastado en la transacción o las pérdidas por atraso del desembolso. Además hay gastos en honorarios de notario, en comisiones, en estados contables, en flujos de caja o estudios de factibilidad económica, en impuestos, en gastos de viaje, etc. Existen riesgos de litigios y pérdida de garantías si las cosas no salen bien. Cuando estos otros costos son elevados, los préstamos son caros.

Existen tres enfoques o tipos de desarrollo de las PYME:

- (a) los programas de formación de empresas,
- (b) los programas de expansión de empresas ya existentes y
- (c) los programas de transformación de empresas.

La proporción de estos programas los cuales han logrado crear empresas que sobrevivan a la prueba del mercado, sin necesidad de crédito subsidiado, de asistencia técnica permanente o de capacitación continua, es comparativamente pequeña.

Estas instituciones que buscan la expansión de empresas se caracterizan por una orientación minimalista, ya que usualmente otorgan sólo crédito. En un esfuerzo por reducir sus costos de operación, el propósito de la asistencia técnica o del entrenamiento que pudieran otorgar no es transformar en empresario a quien no lo es del todo, sino brindarle un poco de asistencia al deudor para mejorar su condición como deudor y, por lo tanto, aumentar su capacidad de pago de los préstamos. Algunos de los beneficiarios de estos programas tienen mucho éxito y logran graduarse, como parte de un proceso de selección natural, pero no porque éste fuera el propósito específico del programa. Un cambio sí es el propósito de los programas de transformación de empresas.

El programa usualmente asume todo el riesgo del esfuerzo. La filosofía y la mentalidad de los programas de expansión de empresas, por otra parte, es la de apoyar, facilitar y permitir; pero no tanto la de guiar y de hacer las cosas por el otro, sino simplemente la de darle herramientas para que él mismo pueda ir mejorando su empresa gradualmente.

Las instituciones financieras tienen capacidad para alcanzar a una clientela muy amplia, ofreciendo un producto sumamente uniforme. Su programa no está encaminado a la asistencia técnica, que es algo mucho más específico. Para dar crédito, no se tiene que saber de zapatería o de carpintería y tampoco producir melones o cítricos. Lo único que se tiene que saber es evaluar préstamos, es decir, estimar la capacidad de pago del deudor.

La clientela puede ser atendida, no obstante, con un personal de campo no muy especializado. No se puede dar asistencia técnica especializada, en cambio, con ese personal poco capacitado. Para esto se necesita más bien personal especializado y calificado. Esta especialización reduce mucho la cobertura potencial de un programa de asistencia técnica.

Es útil que existan programas intensivos y profundos para así saber cuánto cuestan, para medir si son eficaces, para ver si es cierto que necesitan gastar siete colones por cada colón

de crédito que prestan, para averiguar si hay beneficios netos positivos. Por otro lado, es útil que existan programas amplios y extensivos que generen muchas economías de escala y que gasten en administración sólo veinte centavos por cada colón prestado. Es con estos programas ambiciosos que se tendrá un impacto significativo.

En cuanto a las diferencias financieras entre estos programas, lo que interesa destacar aquí es el monto del préstamo. En los programas de formación de empresas, los préstamos tienen un promedio ligeramente más bajo que el de los programas de expansión; o sea que no hay muchas diferencias entre estos dos tipos de programa en cuanto al tamaño promedio del préstamo. El contraste aparece en relación con los programas de transformación de empresas, donde el tamaño promedio de los préstamos ha sido mucho mayor al de los casos comentados.

El cuestionamiento aquí es, sin embargo, acerca de la capacidad que algunas de estas empresas tienen para manejar un préstamo tan grande.

No es de extrañar, por otra parte, que un 45 por ciento de la cartera de los programas de transformación de empresas sea crédito de largo plazo.

Esto implica tanto una estructura de la cartera diferente, donde una buena parte está inmovilizada por muchos años, como un problema administrativo importante ya que el personal necesario para evaluar, supervisar y recuperar préstamos de inversión tiene que ser un personal más capacitado que el requerido para manejar crédito de corto plazo.

Los requerimientos son mucho menos exigentes para otorgar crédito a corto plazo. En este último caso, al estar rotando rápidamente la cartera, la institución se da cuenta de inmediato si le van a pagar o no, puede tomar decisiones y medidas correctivas rápidas y el personal que se necesita es mucho menos especializado, porque no hay necesidad de hacer evaluación de proyectos ni de dar asistencia técnica compleja.

En los programas de formación de empresas, cada 508 dólares prestados cuestan 948 dólares por operación. En los programas de expansión de empresas, cuesta 575 dólares realizar un préstamo de 705 dólares. Aunque estos promedios no son exactamente comparables, su orden de magnitud es alarmante. En los programas de transformación de empresas, a su vez el costo de prestar es de 2,549 dólares, para atender un cliente que está recibiendo un préstamo de poco más de 3,000 dólares. Aquí el problema radica en los altos costos necesarios para realizar cada préstamo.

La primera y principal responsabilidad de las instituciones de crédito es mantener la integridad de los fondos que se les han dado en administración, a fin de tener esos fondos disponibles para la clientela y permitir que ésta pueda seguir creciendo sostenidamente.

Esta responsabilidad de mantener la integridad de los fondos consiste, esencialmente, en lograr tres cosas:

- En primer instancia evitar que esos fondos se erosionen por la inflación. En un país con un proceso inflacionario es importante definir todas las políticas institucionales alrededor del nivel de inflación existente y esperado. La determinación de las tasas de interés, por ejemplo, debe tener siempre presente la inflación.
- En segundo lugar, la organización tiene la responsabilidad de recuperar los fondos prestados. Perder por morosidad el 20 por ciento de la cartera es equivalente a no hacer nada ante un 20 por ciento de inflación. Si hay inflación y si no se recuperan esos préstamos, en un solo año se estaría perdiendo aproximadamente un 40 por ciento de la cartera, en términos reales.
- Por último, la institución tiene que reducir lo más que pueda las pérdidas de operación y preferiblemente evitarlas del todo. Para ello, además de cobrar tasas de interés que cubran los costos necesarios para llevar adelante sus actividades, se debe buscar cómo reducir esos costos.

Las entidades se encargan de la canalización de los fondos, y de brindar un servicio acorde con las necesidades del cliente, pero no para adaptar el servicio al cliente.

Existe una enorme diversidad en los enfoques, las metodologías y los mecanismos para llevar adelante los programas de promoción y de desarrollo de las PYME. Esta enorme diversidad no debería sorprendernos, ya que es reflejo de la gran heterogeneidad de este sector, un sector muy rico en diversas experiencias, en diferentes maneras de hacer las cosas.

La finalidad específica de las instituciones se resume en la prestación eficiente de los servicios financieros, que nos llevan a:

- Mejorar la eficiencia con que se asignan los recursos, por medio del aumento de la productividad de los recursos disponibles.
- Contribuir al crecimiento económico, ya que aumentan los flujos de inversión.
- Favorecer la estabilidad, al integrar mercados y así ofrecer oportunidades para un mejor manejo del riesgo.
- Poder mejorar la distribución del ingreso, al poner al alcance de quienes cuentan con pocos recursos propios, poder de compra para que puedan aprovechar sus oportunidades productivas que, de otra manera se desperdiciarían.

Por lo tanto, lo que interesa es la cantidad real de los fondos canalizados, es decir, su poder de compra. Lo que importa no es cuántos millones de colones se otorgaron en créditos, sino, cuanta materia prima, herramientas, maquinaria, insumos y otros, es posible comprar con ese crédito. El poder de compra se crea sólo con el esfuerzo productivo.

En todo esto lo que importa es tener instituciones capaces de identificar a los sujetos de crédito con un bajo costo, de atender sus variadas demandas por servicios financieros y de recuperar oportunamente los préstamos.

Un programa de crédito financieramente autosuficiente debe cubrir los siguientes costos por medio de los intereses y comisiones cobrados: los costos operativos, incluyendo las estimaciones para incobrables, el costo de los fondos y la inflación, para mantener el valor real del capital presente. Para lograr una auténtica viabilidad comercial, una operación también debe producir una ganancia, un rédito.

De lo anterior se desprende que los programas deben cobrar tasas de interés y comisiones que cubran todos los elementos de costo. Si se adopta una política de precios que cubren todos los costos, las tasas resultantes estarán muy por encima de lo que generalmente se considera como las tasas comerciales de mercado; en otras palabras, las cobradas por los bancos comerciales.

En muchos de estos programas no hay de por medio un esfuerzo vigoroso de recuperación de los préstamos, que permita el regreso a la institución de los fondos prestados. Sólo con esta recuperación se puede garantizar la permanencia del mecanismo de crédito, una permanencia que le da al cliente la tranquilidad y la seguridad de que podrá tener acceso a ese servicio cuando lo necesite en el futuro.

Se trata, en muchos casos, de programas de crédito donde el precio que se cobra por los fondos, es decir, la tasa de interés activa, no refleja ni siquiera el costo de oportunidad de esos recursos, ni los costos operativos de desembolsarlos y hacer llegar los fondos a los beneficiarios. Se trata más bien de mecanismos de desembolso de transferencias de fondos total o parcialmente gratuitas, disfrazadas como programas de crédito.

Las PYME han sido también tema de muchos estudios recientes. Parte de este interés se debe al reconocimiento creciente de que las estrategias de industrialización moderna, en gran escala de las décadas anteriores, fracasaron en resolver muchos problemas de subempleo y pobreza.

Un tema común analizado en estas evaluaciones se refiere a la supervivencia de los programas de apoyo a las PYME, ya que las agencias han sido criticadas por promover muchos programas que no pueden continuar operando una vez que el apoyo se termina.

En el estudio se identificaron tres enfoques diferentes para el desarrollo de la empresa:

- ***El enfoque de la formación de empresas*** intenta ayudar a los grupos en mayor desventaja o a individuos en la economía de subsistencia a desarrollar negocios viables. Los programas que siguen este enfoque, atienden a una alta proporción de empresarios nuevos y ofrecen una variedad de servicios dirigidos a la creación de nuevos negocios .
- ***El enfoque de la expansión de empresas*** trata de mejorar el desempeño de las PYME ya existentes. Este enfoque enfatiza el apoyo crediticio a un gran número de PYME. El progreso de las empresas de pequeña escala a medianas empresas se produce más por la selección natural que por el esfuerzo del proyecto.
- ***El enfoque de transformación de empresas*** trata de resguardar a los empresarios desde empresas de pequeña escala hasta medianas empresas, a menudo proporcionando una mezcla integral de crédito, entrenamiento y asistencia técnica. Las firmas que reciben la ayuda son típicamente algo más grandes que las comprendidas en los otros dos enfoques, de manera que la generación de empleo juega un papel relativamente importante. Tanto el enfoque de formación como el de transformación están orientados para producir cambios y ponen un gran énfasis en la asistencia técnica y el entretenimiento. El enfoque de expansión, por otro lado, busca apoyar empresas existentes y esto significa una orientación limitada al crédito.

En resumen, lo que se necesita es instituciones viables, capaces de ofrecer una amplia gama de servicios financieros a una clientela amplia, independientemente del uso final de los fondos. Si la tasa de interés que se cobra no está subsidiada, el usuario mismo se encargará de utilizar los fondos en los usos que considere prioritarios. Él sabe mejor que nadie como utilizar eficientemente los fondos. Si le cuestan, usará su buen criterio para economizarlos.

### **Instituciones de primer piso.**

Son todas aquellas instituciones que se dedican a canalizar fondos directamente con los prestatarios. Sea, las que reciben los fondos de las entidades internacionales o las que reciben los fondos de las instituciones de segundo piso, ya sea en calidad de préstamo o de donación.

### **Instituciones de segundo piso.**

Estas instituciones actúan como corredores o mayoristas entre los bancos y los programas basados en las ONG (Organizaciones No Gubernamentales). También reciben fondos de fuentes comerciales y Gubernamentales, así como de donantes nacionales e internacionales, y los ofrecen a programas individuales de las pequeñas empresas, este servicio es útil para los programas de pequeñas empresas porque capta fondos de un numeroso grupo de fuentes, y así asume la molestia de supervisar los programas de crédito que no asumen los bancos comerciales. En la actualidad, estas instituciones intermedian fondos tanto de fuentes comerciales como de fuentes blandas y continuarán haciéndolo por mucho tiempo.

Están compuestas por las instituciones que normalmente se dedican a obtener fondos de las entidades internacionales, las cuales canalizan sus fondos a diferentes programas y a instituciones de primer piso, ya sea en forma de donaciones o de préstamos con intereses blandos, lo que permite a las instituciones que obtienen los fondos canalizarlos de diferentes formas.

Normalmente, mantienen una cierta dependencia de fondos externos, principalmente debido a que si su gestión operativa de recuperación no es agresiva, necesitarán cada vez, más fondos para poder colocarlos.

Existen algunas organizaciones que, aparte de encargarse de llevar a cabo una labor de institución de segundo piso, también se encargan de realizar préstamos directamente a los prestatarios, cumpliendo así una labor de institución de primer piso.

Muchos de los programas han sido financiados, en su mayoría, por medio de donaciones, ya que los altos costos de operación, las pérdidas por falta de cobro y los elevados costos de los servicios complementarios no podrían ser cubiertos por las tasa de interés que se han cobrado, las que típicamente han estado por debajo de las tasas comerciales de interés. Debido a la gran infusión de fondos donados que se requería, y por muchas otras razones, estos programas se quedaron pequeños.

### **Algunas de las instituciones que apoyan a las PYME en Costa Rica.**

Como parte de las instituciones que se dedican a colaborar con las PYME, se presentan algunos de los nombres de esas ONG y OPD, que son instituciones tanto de segundo, como de primer piso, éstas son:

1. Acorde (Asociación Costarricense de Organizaciones de Desarrollo).
2. Fucodes (Asociación Costarricense de Desarrollo).
3. Fundes.
4. Adapte (Asociación de Ayuda al Pequeño Trabajador Empresario).
5. Pronamype.
6. Finca (Fundación Integral Campesina).
7. Adapex (Asociación de Desarrollo Agrícola para la Exportación).
8. Adri.
9. Aptamai.

### **Instrumentos financieros utilizados:**

La variedad de los sectores a los cuales se les brinda servicio, han obligado a las instituciones a preparar una variedad de instrumentos financieros que le permitan a cada prestatario elegir el que mejor se adapta a sus necesidades, claro está, esto depende de las condiciones de cada instrumento.

De acuerdo con las necesidades de los usuarios, a continuación se presenta un detalle de los instrumentos más utilizados por las PYME para obtener el financiamiento necesario para desarrollar su operación, estos instrumentos son:

1. Crédito para Capital de Trabajo.
2. Crédito para Inversión.
3. Líneas de crédito revolutivas.
4. Descuento de facturas.
5. Cartas de Crédito para importaciones y exportaciones.
6. Garantías de participación y cumplimiento.

### **Sectores a los que se dirige la colaboración:**

De acuerdo con la información disponible se pudo determinar la amplitud de los programas desarrollados por las instituciones de segundo y primer piso, desde el punto de vista de, hacia qué áreas se dirigen los préstamos y colaboraciones, éstas son:

1. Agrícola.
2. Pecuario.
3. Forestal.
4. Agroindustria.
5. Pesca.
6. Textil.
7. Artesanía.
8. Comercio.
9. Ambiental.
10. Metal mecánica.
11. Industria del cuero.
12. Industria de la madera.
13. Turismo.
14. Transporte público.
15. Imprentas.
16. Industria alimenticia.
17. Construcción.
18. Servicios.

### **Contribución para el mejoramiento de las PYME.**

El desarrollo de las instituciones que colaboran con las PYME interesa a toda la comunidad que participa prestando colaboración de una u otra forma con éstas. Es así, como se define que entre mejores condiciones presenten las instituciones, mejor apoyo podrán prestar.

Está claro que el problema de las instituciones que colaboran con el desarrollo de las PYME es la falta de experiencia y la poca visión con que se han dirigido esas instituciones.

La búsqueda de la excelencia es uno de los objetivos que se plantean las instituciones, ya que así, podrán prestar un mejor servicio al realizar trámites más rápidos, otorgar créditos más baratos y acordes al mercado, y proporcionar programas de colaboración en asesoría o capacitación que los prestatarios requieran. Todo esto redundaría en un beneficio adicional en pro del mejoramiento de la calidad y del replanteamiento de los objetivos de las PYME.

## **EL PAPEL DE LAS ORGANIZACIONES PROFESIONALES:**

### **Organizaciones que prestan servicios de capacitación:**

Existe una gran diversidad de enfoques y de metodologías para llevar adelante el esfuerzo de promoción. Un ingrediente que casi nunca falta, que está presente en la mayoría de los programas y que ha venido tomando cada vez más fuerza en Costa Rica, es el crédito, ya sea por sí solo o como parte de un paquete que también incluye actividades de capacitación y de asistencia técnica.

Esta aseveración nos lleva a pensar que todas las organizaciones que brindan planes de financiamiento a las PYME, necesariamente prestan un servicio de capacitación y asistencia técnica. Pero no es del todo cierto, ya que algunas de las instituciones solamente proveen el servicio de otorgamiento del crédito y no se dedican a labores de esa índole.

Habiendo determinado la necesidad de realizar un plan conjunto, existen en Costa Rica algunas instituciones que se dedican a prestar los servicios de capacitación y asesoría, independientemente de los que proporciona a través del crédito. Esto se logra por medio de un plan anual con evaluación y metas mensuales, en el cual se programan seminarios y cursos de conformidad con las necesidades que se determinen en el medio y que se dirigen a todos aquellos empresarios a los cuales se cree que le son necesarios.

Es así como ciertas instituciones que prestan colaboración a las PYME, se abren paso en el mercado de la capacitación, con un muy buen suceso.

### **Los servicios de asesoría prestados por profesionales:**

De las necesidades determinadas se ha estimado que muchas de las PYME se verán en la necesidad de recurrir a los servicios de capacitación que prestan los profesionales y que se promueven por medios publicitarios masivos. Esto nos lleva a reconocer que las necesidades de los empresarios PYME serán cubiertas por los siguientes medios.

- ◇ Asesoría que forma parte de un paquete ofrecido al cliente, este paquete puede estar formado por la contabilidad, los impuestos y la asesoría misma.
- ◇ Asistencia técnica.
- ◇ Servicios de capacitación especializados, brindados como parte de un paquete preparado exclusivamente para ese cliente y que son ofrecidos en las mismas condiciones de las organizaciones que prestan servicios a las PYME.
- ◇ Seminarios promovidos y dirigidos por firmas o profesionales independientes que gozan de buena reputación en el medio económico.

Cabe señalar que estos programas pueden incluir todo tipo de disciplinas, ya que deben adaptarse a las necesidades específicas de cada cliente.

### **Programas de capacitación para empresarios:**

Generalmente los programas de capacitación deben ir dirigidos a los empresarios, los que comúnmente son los que toman las decisiones en las PYME, pero también debemos recordar que, dependiendo de la actividad en que se desempeñe, algunos de los operarios que laboran para las empresas podrían desarrollar su trabajo en una forma mejor, si se les proporciona una adecuada capacitación. Esto permitiría incentivar al empleado y dejarle ver que él es una pieza importante en el engranaje de la empresa.

La capacitación, al ser multidisciplinaria, podría prestarse de varias formas, como por ejemplo:

- ◇ Por medio de consultorías, que permitan conocer un poco más del pensamiento de terceros con respecto a la forma de hacer las cosas en la empresa.
- ◇ Con profesionales contratados para realizar labores específicas y definidas, como podría ser el ejemplo de la contratación de un ingeniero industrial que se encargue de emitir un dictamen con respecto al funcionamiento de la línea de producción de una fábrica de calzado.
- ◇ También puede presentarse el caso de los diferentes profesionales contratados en forma permanente para prestar asesoría en todos los campos, sea de producción, de mercadeo, de ventas, financiero, etc.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **Conclusiones:**

Esta evaluación identificó importantes factores cualitativos que afectan el comportamiento institucional, tales como una misión clara, un liderazgo enérgico, un personal dedicado y bien capacitado, un sistema de información bien manejado y la capacidad de adaptarse a circunstancias diversas. En otras palabras, debe llegarse a un punto óptimo de especialización en la operación.

Las altas tasas de interés ocasionan que los prestatarios con problemas soliciten el crédito y luego no lo paguen.

Uno de los principales problemas radica en las pérdidas ocasionadas por la morosidad.

Debido a la forma en que se operan las instituciones, y a los objetivos planteados por éstas, es poco probable que la cobertura alcanzada llegue a los sectores más necesitados.

Las instituciones deben proporcionar crédito, capacitación y asistencia técnica por igual, ya que es necesario asegurarse que la empresa mantenga un adecuado dominio de la actividad a la que se dedica, sea, que sean expertos en lo que hacen.

## Recomendaciones:

Las autoridades gubernamentales, entidades internacionales y demás organismos, deben apoyar la especialización de las OPD y las ONG, ya que esto redundará en un beneficio para las empresas que son atendidas por estas organizaciones. Esta especialización podría consistir hasta en la transformación de las instituciones, para que les permita proveer servicios adecuados, en forma permanente y estable.

Al conocer mejor y dominar la actividad de las ONG y OPD, se permite que se bajen los costos de operación y se pueda competir con tasa de interés acordes con las del mercado y de acuerdo con las necesidades de las empresas. Claro está, no debe perderse de vista que en todo caso, las tasas que deberá cobrar corresponderán a las tasas de interés reales.

Se debe combatir el problema de la morosidad, por medio de estudios de crédito más rigurosos, que permitan financiar aquellos proyectos que sean suficientemente rentables para cumplir con sus compromisos de pago. Además deben utilizarse todos los instrumentos que se encuentren a la mano para realizar análisis periódicos del comportamiento de pago de la cartera.

Elaborar un plan de cobertura más amplio, para que todas las empresas que los requieran, puedan tener acceso a los servicios que brindan estas entidades, independientemente de su ubicación geográfica o de la actividad a la que se dedique.

Proporcionar asistencia técnica y programas de capacitación en forma paralela al otorgamiento del crédito, para que de esta forma, esa ayuda especializada garantice el logro de los objetivos planteados al otorgar el crédito.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Claudio González Vega y Tomas Miller Sanabria. Financiamiento y apoyo a la Empresa. Segunda edición aumentada. Academia de Centroamérica 1993.

ACORDE. Directorio de productos al sector empresarial. ACORDE San José, Costa Rica abril 1992.