

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
POSGRADO PROFESIONAL GESTIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS**

**INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE LA BANCARIZACIÓN Y
SOLUCIONES CREDITICIAS PARA MICROEMPRESAS POR PARTE DE LA
BANCA PÚBLICA COSTARRICENSE: “EL CASO DE GRUPO EMPRESARIAL
ME EN LIBERIA, GUANACASTE”.**

ARNOLDO JOSÉ MARTÍNEZ SOLÍS

**LIBERIA, GUANACASTE
NOVIEMBRE, 2022**

**Trabajo presentado para optar al grado de Máster en Gestión y Finanzas
Públicas. Cumple con los requisitos establecidos por el Sistema de Estudios
de Posgrado de la Universidad Nacional. Heredia. Costa Rica.**

**INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE LA BANCARIZACIÓN Y
SOLUCIONES CREDITICIAS PARA MICROEMPRESAS POR PARTE DE LA
BANCA PÚBLICA COSTARRICENSE: “EL CASO DE GRUPO EMPRESARIAL
ME EN LIBERIA, GUANACASTE”.**

ARNOLDO JOSÉ MARTÍNEZ SOLÍS

HOJA DE APROBACIÓN

Este Trabajo Final de Graduación fue aprobado por el Comité Evaluador como requisito para optar al grado de Máster en Gestión y Finanzas Públicas – CINPE –
UNA

Luis Diego Madrigal Herrera, Lector
Miembro Comité Asesor

Joel Antonio Mejías Rojas, Lector
Miembro Comité Asesor

Marco Otoya Chavarría, Representante programa docente.
Miembro Comité Asesor

Fernando Sáenz Segura, Tutor
Miembro Comité Asesor

Arnoldo José Martínez Solís
SUSTENTANTE

Agradecimiento

A Dios, por haberme permitido vivir esta gran experiencia de alcanzar el grado de máster en el posgrado profesional gestión y finanzas públicas impartido por la Universidad Nacional de Costa Rica. Mucho aprendizaje y actualización en todo este proceso tan enriquecedor.

A todas aquellas personas que de muchas formas me apoyaron para el logro de cada requerimiento que demandó este posgrado.

A todos, que Dios los bendiga,

Arnoldo

Índice general

| | |
|---|----|
| HOJA DE APROBACIÓN | 3 |
| Agradecimiento | 4 |
| Índice de tablas | 9 |
| Índice de figuras | 11 |
| Resumen ejecutivo | 13 |
| Summary | 15 |
| Introducción | 17 |
| Capítulo I. Antecedentes y Justificación | 19 |
| 1.1 Antecedentes | 19 |
| 1.2 Justificación | 25 |
| 1.3 Planteamiento del problema | 26 |
| 1.4 Objetivos | 27 |
| 1.4.1 Objetivo General | 27 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos | 27 |
| Capítulo II. Marco conceptual y metodológico | 28 |
| 2.1 Marco conceptual | 28 |
| 2.1.1 Inclusión financiera | 28 |
| 2.1.1.1 Banca pública | 29 |
| 2.1.1.2 Bancarización | 30 |
| 2.1.1.2.1 Cuentas de ahorro | 31 |
| 2.1.1.2.2 Cuenta corriente | 31 |
| 2.1.1.3 Soluciones crediticias | 32 |
| 2.1.1.3.1 Crédito para mipymes | 33 |
| 2.1.1.3.2 Créditos sistema banca para el desarrollo | 35 |
| 2.1.2 Microempresas | 36 |
| 2.1.3 Grupo empresarial | 37 |
| 2.2 Marco metodológico | 38 |
| 2.2.1 Enfoque de la investigación | 38 |
| 2.2.2 Tipo de investigación | 39 |
| 2.2.3 Sujetos de Investigación | 40 |

| | |
|--|----|
| 2.2.4 Estudio de caso..... | 42 |
| 2.2.5 Fuentes de información..... | 43 |
| 2.2.5.1 Fuentes primarias | 44 |
| 2.2.5.2 Fuentes secundarias..... | 44 |
| 2.2.5.3 Resumen de fuentes por objetivo | 46 |
| 2.2.6 Técnicas de investigación y fuentes de datos | 47 |
| 2.2.6.1 Entrevista | 47 |
| 2.2.7 Variables de la investigación..... | 48 |
| 2.2.8 Alcances y limitaciones | 50 |
| 2.2.8.1 Alcances | 50 |
| 2.2.8.2 Limitaciones | 50 |
| III. Análisis de resultados | 51 |
| 3.1 Identificación de la oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica para las microempresas. | 51 |
| 3.1.1 Oferta del Banco de Costa Rica..... | 51 |
| 3.1.2 Oferta del Banco Nacional de Costa Rica | 55 |
| 3.2 Identificación de los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito. | 58 |
| 3.2.1 Elementos administrativos | 58 |
| 3.2.1.1 Planillas bancarizadas | 58 |
| 3.2.1.2 Pago a proveedores a través de una cuenta bancaria..... | 59 |
| 3.2.1.3 Acceso a la banca electrónica empresarial | 61 |
| 3.2.1.4 Formalización de ahorro empresarial..... | 62 |
| 3.2.1.5 Transferencias sinpe entre bancos nacionales | 63 |
| 3.2.1.6 Recepción de órdenes de pago del exterior y envío de transferencias al exterior | 64 |
| 3.2.1.7 Transacciones en corresponsales no bancarios | 66 |
| 3.2.1.8 Soluciones digitales de pago a través de datáfono | 67 |
| 3.2.2 Elementos financieros | 69 |
| 3.2.2.1 Inversiones a plazo mediante certificados de depósito | 69 |
| 3.2.2.2 Inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión..... | 70 |
| 3.2.2.3 Acceso a líneas de crédito MiPymes | 71 |
| 3.2.2.4 Financiamiento con avales y garantías estatales..... | 72 |

| | |
|---|-----|
| 3.2.2.5 Financiamiento con fondos de sistema banca para el desarrollo..... | 73 |
| 3.2.3 Limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas | 74 |
| 3.2.4 Recomendaciones generales para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito para las microempresas | 76 |
| 3.3 Análisis del aporte de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre la operatividad de Grupo Empresarial Me..... | 78 |
| 3.3.1 Administración de planillas bancarizadas | 78 |
| 3.3.2 Pago a proveedores a través de una cuenta bancaria..... | 79 |
| 3.3.3 Acceso a la banca electrónica empresarial..... | 80 |
| 3.3.4 Formalización de ahorro empresarial para eventualidades..... | 81 |
| 3.3.5 Transferencias sinpe entre bancos nacionales | 82 |
| 3.3.6 Recepción de órdenes de pago del exterior..... | 83 |
| 3.3.7 Envío de transferencias al exterior..... | 84 |
| 3.3.8 Transacciones en corresponsales no bancarios | 85 |
| 3.3.9 Soluciones digitales de pago a través de datáfono | 86 |
| 3.3.10 Inversiones a plazo mediante certificados de depósito | 87 |
| 3.3.11 Inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión..... | 88 |
| 3.3.12 Acceso a líneas de crédito MiPymes | 89 |
| 3.3.13 Financiamiento con aval y garantía estatal | 90 |
| 3.3.14 Financiamiento con fondos del sistema banca para el desarrollo | 91 |
| 3.3.15 Satisfacción de la experiencia de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito por el Grupo Empresarial Me..... | 92 |
| 3.3.16 Limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas | 93 |
| 3.3.17 Recomendaciones generales para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito por parte de las microempresas | 94 |
| Capítulo IV. Conclusiones y recomendaciones | 96 |
| 4.1 Conclusiones..... | 96 |
| 4.2 Recomendaciones | 98 |
| Referencias bibliográficas | 100 |
| Anexos | 104 |
| Anexo 1. Guía de entrevista estructurada con preguntas abiertas, aplicada a ejecutivos pyme del Banco de Costa Rica, oficina Liberia, Guanacaste..... | 104 |

Anexo 2. Guía de entrevista estructurada con preguntas abiertas, aplicada a ejecutivos pyme del Banco Nacional de Costa Rica, oficina Liberia, Guanacaste. 108

Anexo 3. Guía de entrevista estructurada con preguntas abiertas, aplicada al Grupo Empresarial Me en Liberia, Guanacaste. 112

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Tipo de fuente de información a utilizar según objetivo..... | 46 |
| Tabla 2. Cuadro de variables de la investigación por objetivo específico. | 49 |
| Tabla 3 Lista de verificación para evaluación de oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica..... | 52 |
| Tabla 4 Lista de verificación para evaluación de oferta de inclusión financiera del Banco Nacional de Costa Rica..... | 55 |
| Tabla 4 Percepciones frecuentes sobre las planillas bancarizadas como elemento administrativo necesario para las microempresas..... | 58 |
| Tabla 5 Percepciones frecuentes sobre el pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente como elemento administrativo útil para las microempresas..... | 60 |
| Tabla 6 Percepciones frecuentes sobre el acceso a la banca electrónica empresarial como elemento administrativo elemental para las microempresas.... | 61 |
| Tabla 7 Percepciones frecuentes sobre la formalización de ahorro empresarial para eventualidades como elemento administrativo conveniente para las microempresas..... | 62 |
| Tabla 8 Percepciones frecuentes sobre las transferencias sinpe entre bancos nacionales como elemento administrativo valioso para las microempresas | 64 |
| Tabla 9 Percepciones frecuentes sobre la recepción de órdenes de pago del exterior como elemento administrativo beneficioso para las microempresas..... | 65 |
| Tabla 10 Percepciones frecuentes sobre el envío de transferencias al exterior como elemento administrativo favorable para las microempresas | 66 |
| Tabla 11 Percepciones frecuentes sobre la realización de transacciones en corresponsales no bancarios como elemento administrativo necesarios para las microempresas..... | 67 |
| Tabla 12 Percepciones frecuentes sobre las soluciones digitales de pago en el punto de negocio a través de un datáfono como elemento administrativo básico para las microempresas | 68 |

| | |
|---|----|
| Tabla 13 Percepciones frecuentes sobre la realización de inversiones a plazo mediante certificados de depósito como elemento financiero significativo para las microempresas..... | 69 |
| Tabla 14 Percepciones frecuentes sobre las inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión como elemento financiero provechoso para las microempresas..... | 70 |
| Tabla 15 Percepciones frecuentes sobre el acceso a líneas de crédito MiPymes como elemento financiero esencial para las microempresas | 71 |
| Tabla 16 Percepciones frecuentes sobre el financiamiento con avales y garantías estatales como elemento financiero sustancial para las microempresas | 73 |
| Tabla 17 Percepciones frecuentes sobre el financiamiento con fondos de sistema banca para el desarrollo como elemento financiero primordial para las microempresas..... | 74 |
| Tabla 18 Percepciones frecuentes sobre las limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas | 75 |
| Tabla 19 Percepciones frecuentes sobre recomendaciones generales para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito para las microempresas..... | 77 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Sitio web oficial Banco de Costa Rica | 54 |
| Figura 2 Sitio web oficial Banco Nacional de Costa Rica | 57 |
| Figura 3 Percepciones sobre los aportes de la administración de planillas bancarizadas a la operatividad del Grupo Empresarial Me | 78 |
| Figura 4 Percepciones sobre las contribuciones del pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente a la operatividad del Grupo Empresarial Me | 79 |
| Figura 5 Percepciones sobre el apoyo del acceso a la banca electrónica empresarial a la operatividad del Grupo Empresarial Me..... | 80 |
| Figura 6 Percepciones sobre los aportes de la formalización de ahorro empresarial para eventualidades a la operatividad del Grupo Empresarial Me | 81 |
| Figura 7 Percepciones sobre las contribuciones de las transferencias sinpe entre bancos nacionales a la operatividad del Grupo Empresarial Me..... | 82 |
| Figura 8 Percepciones sobre los aportes de la recepción de órdenes de pago del exterior a la operatividad del Grupo Empresarial Me | 83 |
| Figura 9 Percepciones sobre los aportes del envío de transferencias al exterior a la operatividad del Grupo Empresarial Me | 84 |
| Figura 10 Percepciones sobre las contribuciones de las transacciones en corresponsales no bancarios a la operatividad del Grupo Empresarial Me..... | 85 |
| Figura 11 Percepciones sobre los aportes de las soluciones digitales de pago en el punto de negocio a través de un datáfono a la operatividad del Grupo Empresarial Me | 86 |
| Figura 12 Percepciones sobre los aportes de las inversiones a plazo mediante certificados de depósito a la operatividad del Grupo Empresarial Me..... | 87 |
| Figura 13 Percepciones sobre las contribuciones de las inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión a la operatividad del Grupo Empresarial Me | 88 |
| Figura 14 Percepciones sobre los aportes del acceso a líneas de crédito MiPymes a la operatividad del Grupo Empresarial Me | 89 |

| | |
|---|----|
| Figura 15 Percepciones sobre los aportes del financiamiento con aval y garantía estatal a la operatividad a la operatividad del Grupo Empresarial Me..... | 90 |
| Figura 16 Percepciones sobre los aportes del financiamiento con fondos del sistema banca para el desarrollo brinda aportes a la operatividad del Grupo Empresarial Me | 91 |
| Figura 17 Percepciones sobre la satisfacción de la experiencia de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública por el Grupo Empresarial Me | 92 |
| Figura 18 Percepciones sobre las limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas | 93 |
| Figura 19 Percepciones sobre recomendaciones generales para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito por parte de las microempresas..... | 94 |

Resumen ejecutivo

El mundo globalizado de hoy día demanda la creación de facilidades de acceso a cuentas bancarias y financiamientos. Por lo tanto, surgen nuevas tendencias de inclusión financiera integradas por diferentes soluciones en temas de bancarización y crédito. La oferta es amplia y varía entre bancos.

Es necesario apuntar que el sistema financiero costarricense está integrado por diferentes entidades, entre las que destacan los bancos privados, bancos creados por leyes especiales y bancos comerciales del estado, los que juegan un papel esencial en el impulso del desarrollo y crecimiento del país.

Son el Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica instituciones que representan a la banca estatal del país, los que tienen la obligación de crear productos y servicios que promuevan la inclusión financiera, por ende, ponen a disposición de la población cuentas bancarias y facilidades para la captación de recursos como pilar de la canalización del ahorro y la inversión, asimismo, soluciones crediticias que apoyan la evolución de las empresas entre las que se encuentran las microempresas, quienes requieren de fondos para satisfacer distintos planes de inversión.

Por otro lado, en Costa Rica existen diferentes modalidades para el ejercicio de la actividad productiva y/o comercial, por lo que se encuentran en el parque empresarial, desde sociedades anónimas hasta sociedades de responsabilidad limitada bajo figuras jurídicas entre las más comunes, de la misma forma, a título personal se ejerce este tipo de actividades. Se identifican además grupos empresariales compuestos por dos o más microempresas, con actividades varias que complementan y diversifican el quehacer económico nacional.

Es importante mencionar que las empresas sin importar su tamaño aportan a la activación económica del país, con la creación de fuentes de trabajo, bienes, productos y servicios que satisfacen necesidades y el consumo de las familias, lo que a su vez permite analizar su importancia dentro del ciclo económico, por lo que estudiar la inclusión financiera que ofrece la banca pública costarricense a las microempresas es el propósito principal de esta investigación.

Toma protagonismo en la presente investigación, la participación de ejecutivos pyme de los bancos estatales y el Grupo Empresarial Me integrado por las microempresas CRME Sociedad Anónima, 3102 514803 Sociedad de Responsabilidad Limitada, Avenida Diecinueve Sociedad Anónima y RDYR Sociedad Anónima, dedicadas cada una de ellas de manera independiente a distintas actividades comerciales que complementan su operatividad al servicio de la población liberiana y zonas aledañas. Es necesario destacar que la operativa del Grupo Empresarial Me, requiere de la bancarización y el acceso al crédito para las múltiples transacciones que demandan sus operaciones, de lo que se deriva la gestión de pagos, ahorro e inversión, entre otros.

Es por lo anterior, que se presenta una investigación estructurada en cuatro capítulos. El primero, muestras antecedentes, justificación, explica el problema y plantea los objetivos del estudio. El segundo capítulo, expone el marco conceptual con las definiciones más elementales que ayudan a comprender la investigación y un marco metodológico que detalla el enfoque aplicado para el desarrollo de cada apartado. El tercer capítulo contiene el análisis e interpretación de los resultados de la información recopilada en el proceso investigativo y datos generados con la aplicación de entrevistas a los sujetos de investigación. Por último, el capítulo cuatro, revela las conclusiones y recomendaciones a las que llegó el investigador con la investigación desarrollada.

Summary

Today's globalized world demands the creation of easy access to bank accounts and financing. Therefore, new financial inclusion trends are emerging, made up of different solutions on banking and credit issues. The offer is wide and varies between banks.

It is necessary to point out that the Costa Rican financial system is made up of different entities, amount of this entities, stands out the private banks, banks created by special laws and the state commercial banks, which play an essential role in promoting the development and growth of the country.

Banco de Costa Rica and Banco Nacional de Costa Rica are institutions that represent the state banking of the country; which have the obligation to create products and services that promote financial inclusion. Therefore, they make bank accounts and facilities available to the population for capturing resources as a pillar for channeling savings and investments. They also give credit solution support to companies for their evolution; this includes micro-enterprises who require funds to satisfy different investment plans.

Another scenario, in Costa Rica there are different modalities for the exercise of productive and commercial activities. Which is why they are found in a business park: from corporations to limited liability companies under legal figures among the most common; same way, this type of activities are carried out on a personal basis. Business groups made up of two or more micro-enterprises, with various activities that complement and diversify the national economic activity, are also identified.

It is important to mention that small companies contribute to the economic activation of the country with the creation of jobs, goods, products and services that satisfy the needs and consumption of families. This allows analyzing their importance in the

economic cycle; therefore studying the financial inclusion offered by Costa Rican public banks to microenterprises is the main purpose of this research.

It is important for the investigation the participation of SME executives from state-owned banks and the business group Me which is made up of the micro-enterprises CRME Sociedad Anónima; 3102 514803 Sociedad de Responsabilidad Limitada; Avenida Diecinueve Sociedad Anónima and RDYR Sociedad Anónima. Each of them dedicated to different commercial activities that complement its operations at the service of the Liberian population and surrounding areas. It is necessary to point out that the operations of the Me business group require bankarization and access to credit for the multiple transactions that its operations requires from which the management of payments, savings and investment, among others, are derived.

It is because of what mentioned above that an investigation structured in four chapters is presented. The first shows background, justification, explains the problem and sets out the objectives of the study. The second chapter exposes the conceptual framework with the most elementary definitions that help to understand the research and shows a methodological framework that details the approach applied for the development of each section. The third chapter contains the analysis and interpretation of the results of the information collected in the investigative process and data generated with the application of interviews to the research subjects. Finally, chapter four reveals the conclusions and recommendations reached by the researcher with the study developed.

Introducción

La existencia de un sistema financiero en un país es sumamente importante, dado que a partir de éste se pone a disposición de la población un conjunto de instituciones e intermediarios financieros, los cuales desarrollan diversas actividades entre las que resaltan la promoción de la inclusión financiera mediante la bancarización de la mayor cantidad de población adulta del territorio, así como otorgar facilidades de crédito a los distintos agentes económicos dedicados a actividades productivas, entre los que destacan las microempresas.

Es así, como el sistema financiero juega un papel vital en el funcionamiento y desarrollo de la economía nacional, por ende, se puede destacar la participación de bancos públicos y privados en dicho sistema.

En este trabajo se revisará la labor de inclusión financiera que realizan los bancos públicos o banca comercial estatal, representada por el Banco de Costa Rica (BCR) y Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), quienes a lo largo y ancho del país poseen oficinas, puestas a disposición de la población para el cumplimiento de labores de captación y colocación.

En términos de captación se resalta la apertura de cuentas de ahorros y corrientes, programación de ahorros a la vista y a plazos, además, de la activación de productos electrónicos. En cuanto a colocación, se destacan líneas de crédito para emprendedores y empresarios con negocio en marcha, que requieren de capital de trabajo, entre otras necesidades de inversión, financiación y operación.

El lograr la inclusión financiera de toda la población resulta un reto, existiendo casos puntuales con experiencias diversas, unos con éxito y otros con fracaso, en los intentos por ser parte de la cartera activa de clientes de los bancos estatales, quienes, para generar dicha condición, solicitar una serie de requerimientos que en

todo caso podría resultar hasta desconocido para el agente económico, lo que es un factor que se antepone a dicho logro.

Sobre esta temática, el presente trabajo se centra en el análisis de la inclusión financiera a través de la bancarización y soluciones crediticias para microempresas por parte de los bancos estatales, basándose en la experiencia del Grupo Empresarial Me, representado a través de cuatro sociedades, siendo CRME Sociedad Anónima (comercialmente conocida como Me Real Estate), 3102 514803 Sociedad de Responsabilidad Limitada (comercialmente conocida como 3102 Inversiones y Desarrollo Inmobiliario), Avenida Diecinueve Sociedad Anónima (comercialmente conocida como Avenida 19 Diseño más Construcción) y por último, RDYR Sociedad Anónima (comercialmente conocida como La ferretería.com). Grupo que ha diversificado actividades relacionadas con alquiler, compra, venta, remodelación y construcción de inmuebles, además de la comercialización electrónica de materiales de ferretería, en la ciudad de Liberia y quien requiere las facilidades que la banca dispone para operar y crecer.

Capítulo I. Antecedentes y Justificación

1.1 Antecedentes

El desarrollo de los países plantea la necesidad de involucrar a los diferentes agentes económicos a las diferentes actividades de activación económica, entre ellos se encuentran las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) quienes mueven las economías a través de la generación de puestos de trabajo directos e indirectos, elaboración de productos y bienes de consumo nacional y de exportación, además, de la prestación de servicios en diferentes ramas, lo que diversifica la posibilidad de aportar diferentes beneficios a la sociedad; por ello la importancia de ser consideradas en la política económica de toda nación.

De acuerdo con Cuadrado et al (2010) la política económica:

Supone la actuación de los poderes públicos tanto a través de su intervención directa como mediante su influencia sobre la actividad del sector privado en la economía. En definitiva, implica que desde el Estado se adopten medidas y se plantee su ejecución. (p. 79)

Al analizar lo que expone el autor citado previamente, se destacan los objetivos de toda política económica, los que se relacionan con el empleo, la estabilidad de precios, el crecimiento económico, redistribución de la renta y calidad de vida y conservación del medio ambiente. Lo mencionado es clave para un país y en esto el sector privado tiene una participación importante, un sector integrado por varios actores entre los que destacan las microempresas.

Continuando con Cuadrado et al, para poder entender la aplicación de la política económica en los países, es indispensable hacer referencia a sus instrumentos como la política monetaria, política fiscal y política cambiaria, así como su relación con distintos objetivos.

Para efectos de esta investigación, la política monetaria toma protagonismo por relacionarse con la actividad bancaria, al ser perfilada como parte de la intermediación financiera, a como lo externa en el siguiente párrafo el mismo autor:

Los instrumentos de política monetaria constituyen uno de los grupos más amplios. En general, se orientan a regular/controlar la expansión de la cantidad de dinero y la evolución de los tipos de interés. Se trata de instrumentos que reflejan la interacción entre el gobierno central del país (por lo común a través del Banco Central de cada país o bien del Banco Central de un conjunto de países que acuerdan una política monetaria común...) y los intermediarios financieros (desde los bancos comerciales y las cajas de ahorros hasta las compañías de seguros y el amplio abanico actual de entidades financieras). (pp. 71-72)

Basado en lo anterior, son los intermediarios financieros (destacan bancos comerciales públicos), los encargados de administrar la oferta monetaria y las tasas de interés que los Bancos Centrales promueven y fijan para aplicación hacia la población en beneficio del bienestar económico del país.

De lo apuntado, se resalta la oferta monetaria y las tasas de interés, determinantes para otorgar oportunidades a los diferentes agentes económicos que se interesan por acceder a la oferta financiera en productos de captación y colocación, por lo que el acceso a fondos financieros y otros productos como cuentas bancarias, representan elementos primarios de la inclusión financiera, que para su disfrute deben cumplirse previamente con distintos requisitos que muchas veces se vuelven complejos debido a la informalidad de la actividad empresarial.

Del concepto de inclusión financiera se incluye lo que expresan Amidžić, Massara y Mialou (2014):

Ha surgido como un tema importante en la agenda global para el crecimiento sostenible de largo plazo. Los bancos centrales, tanto de los países desarrollados como de los emergentes, el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Corporación Financiera Internacional (CFI) y el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre (CGAP) están asumiendo un papel cada vez más activo a nivel internacional en lo que respecta a recolectar información y establecer normas para mejorar la inclusión financiera. (p. 2)

Profundizando en la temática, se adiciona otra explicación de inclusión financiera:

Proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social. (Ramírez, Ruiz y Trujillo, 2018, p.2).

Según el análisis anterior, se requiere de servicios y productos financieros de uso para todos los segmentos de la sociedad para lograr la inclusión financiera, por lo que su accesibilidad es de interés, como es el caso de algunos países como México, en donde Ramírez et al. (2018), concluyen:

- De cada 100 microempresarios, 66 de ellos no cuentan por lo menos con una cuenta de ahorro, nómina o donde le depositen algún apoyo gubernamental.
- De mil microempresarios, solo 330 de los tiene acceso a una cuenta, poco más del 50 por ciento tiene acceso a una cuenta de ahorro, 30 por ciento una de nómina, menos del 0.5 por ciento accede a fondos de inversión, solo el 4.3 del

33 por ciento que tiene alguna cuenta, tiene contratado el servicio de banca electrónica, poniendo en duda el avance de inclusión financiera que brinde efectivamente facilidades para implementar estrategias en las empresas en términos de uso a los servicios financieros. No solo se percibe carencia en el uso de herramientas bancarias sino también a la falta de competitividad que representa para el mercado.

- Del total de microempresarios encuestados, solo el 25.7 por ciento ha accedido a algún tipo de crédito bancario, tarjeta de crédito bancaria, departamental, de tienda de autoservicio o con alguna otra institución financiera...
- El resto de los microempresarios no accede a un crédito porque considera dos principales razones, 40 de cada 100 señala que no cumple con los requisitos y el resto considera que las comisiones son muy altas. Puede apreciarse con los datos mostrados una gran limitante para el sector microempresarial de manera personal y sobre todo su impacto negativo en su actividad económica que desarrolla. (p. 6)
- A pesar de los esfuerzos que el gobierno hace en sus diferentes niveles a través de las estrategias y acciones de política públicas sobre las diversas problemáticas que enfrenta la población mexicana en términos del acceso al uso de servicios financieros formales, los resultados no son aún alentadores.
- Con los trabajadores por cuenta propia los resultados no son favorables, por lo menos, en los datos que se permite la evaluación, se identifica una fuerte desconfianza hacia cualquier institución financiera, prefieren realizar sus transacciones de compra y venta con pago en efectivo ya que consideran que esta actividad les permite tener un mayor control de sus ingresos y gastos.
- La capacidad de ahorro de este sector de población es mínima y en caso de que realicen esta actividad nuevamente comentan no tener confianza en las instituciones financieras por ello prefieren guardarlo en caso, respecto a un crédito o préstamo considerar que las instituciones del mercado formal les piden información que no tienen y, en caso de tenerla, es muy alto el costo y las comisiones; esto sin duda, hace evidente la carencia incentivar las estrategias respecto a la educación financiera. (p. 7)

Por otro lado, se complementa esta investigación con experiencias en Perú respecto a la inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas. Según León (2017):

En países como Perú, es difícil dar cuenta del total de empresas existentes en un periodo dado, debido a la (gran) presencia de empresas no registradas. Esto permite interpretar como la informalidad empresarial es parte de la realidad de la sociedad peruana. (p. 7)

La misma autora en referencia a los servicios financieros de Perú declara:

Las políticas públicas para MIPyME en el Perú han transitado por diversas perspectivas, normas y políticas, incentivos legales, simplificaciones administrativas, exoneraciones tributarias, descuentos laborales, etc. En menor medida, se han incluido instrumentos de asistencia técnica, compras estatales, e incluso facilidades en el acceso a servicios financieros. (p .9)

En los estudios presentados en los párrafos anteriores de México y Perú, se destaca como la informalidad y ausencia de registro de actividad ante las instancias rectoras de la regulación económica empresarial en los países, es una realidad en la dinámica empresarial.

En el caso de Costa Rica la temática de inclusión financiera ha sido de interés para análisis. En esta línea, Pérez y Titelman (2018) aportan lo siguiente:

Costa Rica ofrece algunas particularidades en cuanto al manejo del concepto de pyme, ya que en sus políticas también se incorporan las microempresas y el denominado sector emprendedor, que está constituido por los trabajadores independientes que ofrecen productos o servicios similares a los de las pymes. (p 259)

Así mismo, los autores amplían que el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) de Costa Rica:

Tiene como primer objetivo establecer las políticas y acciones pertinentes que contribuyan a la inclusión financiera. El SBD se creó como un mecanismo destinado a promover la movilidad social mediante el apoyo tanto a los emprendedores como a las micro, pequeñas y medianas empresas (mipyme), que tienen acceso escaso o nulo al sistema bancario tradicional debido a su escala, a su bajo desarrollo empresarial para manejar sistemas contables y de gestión, a su breve historial bancario o a su poca capacidad de ofrecer garantías. (p. 259)

De la misma forma, en otros párrafos los investigadores especifican que:

La Encuesta Nacional a mipymes del año 2012, encontró que los ingresos propios son el 75% de las fuentes de financiamiento que las mipymes utilizan para cubrir las necesidades más importantes. Ese porcentaje es del 77% en el caso de las microempresas, el 70% en el de las pequeñas y el 73% en el de las medianas. (p. 265)

En lo que respecta al financiamiento externo al que recurren las mipymes, los investigadores aportaron:

El crédito que procede de bancos o similares, representa solo el 61,9% del total de las fuentes externas: el 53,5% en el caso de las microempresas, el 73,7% en el de las empresas pequeñas y el 71,9% en el de las medianas. En cuanto a las razones por las que las empresas que pidieron crédito no lograron obtenerlo, el factor de mayor peso se relaciona con las dificultades para cumplir con las garantías y prendas requeridas. Necesario mencionar el uso escaso del crédito contrasta con la alta bancarización, ya que el uso de la banca electrónica por parte de las mipymes alcanza el 76%. (p. 266)

Los datos dispuestos en esta sección ponen en perspectiva que la inclusión financiera aún sigue siendo objeto de estudio y profundización por diferentes autores, quienes con sus investigaciones aportan datos para entender mejor lo que ocurre en el contexto nacional con relación a la inclusión financiera de las microempresas.

Entonces, al pensar en inclusión financiera, se podría esperar que la banca comercial estatal desempeñe un papel trascendental en generar productos que tienda la mano al sector microempresario, que en fin de cuentas aporta dinamismo a la económica costarricense con la generación de empleos y creación de bienes, productos y servicios puestos a disposición de la población en la tarea de satisfacer necesidades de consumo. Se necesita una banca comercial que se comprometa con el sector y trabaje desde un enfoque social y no lucrativo para la generación de bienestar que promueve el tema en análisis.

1.2 Justificación

Por lo expuesto en la sección anterior, resulta primordial en esta investigación analizar la importancia de la inclusión financiera a través de la bancarización y soluciones crediticias para las microempresas, con el fin de destacar la relevancia y el aporte de estos elementos al desarrollo de estas y, por ende, al crecimiento económico del país.

Es necesario evidenciar, que la temática de inclusión financiera debe ser de interés de todos, dado que, a partir de este principio, se generan mayores y mejores oportunidades que en el corto, mediano y largo plazo generan bienestar.

Al realizar lectura del artículo de Pérez y Titelman (2018), se puede deducir que el Estado Costarricense queda debiendo en tema de inclusión financiera, dado que a pesar de que existe una política económica definida por el Banco Central de Costa

Rica (BCCR), existen microempresas sin oportunidades de acceder a productos financieros, muchas veces por no acceso a la información, existencia de requisitos muy complejos o por operar bajo la informalidad¹.

Hay que mencionar que en Costa Rica existe todo un sistema financiero dotado de variedad de servicios públicos y privados, por lo que el análisis de la experiencia de inclusión financiera por parte de Grupo Empresarial Me, resulta de mucha relevancia para analizar la realidad que vive el sector microempresario al requerir de servicios financieros para satisfacer necesidades de financiación, pagos y ahorro, para a partir de los resultados, de una manera práctica contrastarlos con la oferta actual en cuanto a inclusión financiera por parte de BCR y BNCR, bancos comerciales estatales que administran fondos públicos y tienen responsabilidades ligadas con la temática de estudio.

1.3 Planteamiento del problema

A partir de los apartados anteriores, surge la necesidad de analizar la importancia de la inclusión financiera a través de la bancarización y soluciones crediticias para microempresas por parte de la banca pública costarricense, analizando la experiencia de Grupo Empresarial Me en Liberia, Guanacaste.

Para esto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué consiste el estudio de la inclusión financiera a través de la bancarización y soluciones crediticias para microempresas por parte de la banca pública costarricense?

¹ Informalidad: la misma que se identifica con la no inscripción de actividad económica y/o comercial ante entes como Ministerio de Hacienda y/o Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

Asimismo, se trazan subpreguntas que conllevan específicamente a analizar la importancia de la inclusión financiera para el sector indicado:

1. ¿En qué consiste la oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica para las microempresas?
2. ¿Cuáles son los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito?
3. ¿Cuál es el aporte de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre la operatividad de Grupo Empresarial Me?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Estudiar la inclusión financiera a través de la bancarización y soluciones crediticias para microempresas por parte de la banca pública costarricense.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar en qué consiste la oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica para las microempresas.
2. Identificar los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito.
3. Analizar el aporte de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre la operatividad de Grupo Empresarial Me.

Capítulo II. Marco conceptual y metodológico

2.1 Marco conceptual

En seguida, se exponen conceptos teóricos utilizados en el desarrollo de la presente investigación, con relación a la inclusión financiera a través de la bancarización y soluciones crediticias para microempresas por parte de la banca pública costarricense.

2.1.1 Inclusión financiera

Ramírez, Ruiz y Trujillo (2018) definen la inclusión financiera a partir de cuatro dimensiones:

1. Acceso entendido como las capacidades para poder usar los servicios financieros formales disponibles.
2. Uso referido a la permanencia y profundidad del uso de los servicios y productos financieros.
3. Calidad evaluaría si los atributos de los productos y servicios brindados atienden las necesidades de los clientes y, sí el desarrollo de productos tiene en cuenta esas necesidades.
4. Bienestar medido a través del impacto que un dispositivo, servicio o producto ha tenido para los usuarios. (p. 2)

Los autores presentan una amplia definición sobre inclusión financiera, incorporando elementos esenciales para su disfrute, entre lo que se evidencia servicios formales financieros, los que generan valor a las operaciones de las mipymes, al permitirles acceso a la formalidad de su actividad empresarial desde el uso de cuentas bancarias y realización de pagos a través de los diferentes mecanismos puestos a disposición de la población por los bancos.

De otra forma, la profundidad de línea debe ser una manifestación de la inclusión financiera y generar con ello que las personas físicas o jurídicas posean todos los productos bancarios disponibles en la oferta, de lo que se podrían citar cuentas bancarias, acceso a plataforma y/o sitio web del ente para generar transacciones de colocación o captación, fondos de inversión, programas de ahorro, entre otros.

Se puede entender que el avance de la inclusión financiera debe ir de la mano con la creación de productos financieros que respondan a las necesidades reales de los agentes económicos y pretendan en todo caso satisfacer las carencias de capital y responder con alternativas rentables a los excedentes de capital. Asimismo, la existencia de líneas de crédito con condiciones accesibles de acuerdo con las condiciones del mercado vigentes.

La rigidez de las condiciones de algunas líneas de crédito en segmento mipyme, muchas veces desincentiva la decisión de endeudamiento de los agentes económicos, que saben que, al visitar alguna entidad bancaria, podrían salir decepcionados de los múltiples requisitos y altos costos de formalización acompañado de tasas abusivas.

2.1.1.1 Banca pública

Al realizar revisión de distintas fuentes, se encuentra que los bancos públicos son nombrados también como bancos comerciales del Estado, según León (2021) “los bancos comerciales del Estado son el Banco de Costa Rica y el Banco Nacional de Costa Rica” (p. 2)

De acuerdo con lo expuesto, son dos los bancos estatales completamente al servicio de la población costarricense. Existen en el país otros bancos creados por leyes especiales y privados, que compiten en la prestación de servicios financieros.

Los bancos públicos poseen historia y trascendencia en el papel de la inclusión financiera de bancarización y servicios financieros de Costa Rica, por lo que en breve se presenta información de cada entidad bancaria:

El Banco de Costa Rica fue fundado el 20 de abril de 1877 con el nombre de Banco de la Unión, el cual mantuvo hasta 1890, cuando lo varió por el actual. Se define como institución autónoma, de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, de 1949. Durante los últimos años se ha preocupado adicionalmente por modernizar e innovar sus servicios y atención al público procurando mayor agilidad y comodidad, mediante el uso y aplicación de su moderna tecnología. (BCR, 2022, p. 1)

Por otro lado, del Banco Nacional de Costa Rica se detalla lo siguiente:

Conglomerado Financiero Banco Nacional, que nació el 9 de octubre de 1914 con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica para posteriormente, en 1936, llamarnos Banco Nacional de Costa Rica. Pertenece al Estado costarricense y somos el mayor banco de Costa Rica y Centroamérica, con una proyección trascendente en la vida económica, social y financiera del país. (BNCR, 2022, p.1)

Al leer las citas referentes a los bancos del Estado, se resaltan las frases institución autónoma y pertenecer al Estado Costarricense, además de trabajar por la innovación en servicios, agilidad, inclusión de tecnología, entre otros aspectos relevantes para alcanzar la calidad de la inclusión financiera.

2.1.1.2 Bancarización

Cisneros (2016) considera respecto a la bancarización lo siguiente: “mientras la bancarización evalúa únicamente la posibilidad o acceso que tiene la población de

abrir una cuenta bancaria, la inclusión va mucho más allá: es el acceso pleno a los productos y servicios financieros, así como la calidad de estos”. (p. 1)

De la cita anteriormente expuesta se aclara que la bancarización se limita al acceso de las personas físicas jurídicas a la apertura de una cuenta bancaria.

2.1.1.2.1 Cuentas de ahorro

Scotiabank (2022) da a conocer que una cuenta de ahorros “es un producto financiero ofrecido por el Banco que te permite ahorrar tu dinero de forma segura. Tradicionalmente, la cuenta de ahorros es el producto más usado para que puedas ahorrar y disponer de tu dinero de forma rápida”. (p. 1)

Es basado en el enunciado anterior que se resalta como las cuentas de ahorros representan un producto seguro y de mucho uso. En la misma línea, Banco Promerica (2021) menciona que “este tipo de cuenta está destinada para guardar dinero de forma periódica y registrar todos tus movimientos en una libreta de ahorros que el banco te proporciona para que puedas verificar continuamente tus saldos, depósitos y retiros”. (p. 2)

2.1.1.2.2 Cuenta corriente

Para el BCR (2022) el concepto de cuenta corriente se analiza como:

Un contrato por medio del cual el Banco administra dinero o valores, que recibe de una persona, acreditables de inmediato en calidad de depósito, o le otorga un crédito para girar contra él, mediante cheques, notas de cargo emitidas por el depositario y a través de los diferentes medios electrónicos y tecnológicos que el Banco ponga a disposición del cuentacorrentista. (p. 1)

Al revisar el concepto de cuenta corriente, se destaca la palabra contrato entre banco y cliente que, a partir de la firma de este, pasa a ser cuentacorrentista. En la búsqueda de consolidar el planteamiento conceptual se incorpora la definición que brinda Grupo BBVA (2022), respecto a cuenta corriente:

Contrato entre el banco y una persona física o moral, mediante el cual el titular deposita su dinero y puede disponer de él de forma inmediata, por medio de la banca electrónica, cheques, cajero automático o acercándose al banco, lo que le permite realizar transacciones de forma fácil, pues el banco está obligado a cumplir con las órdenes de pago hasta el monto disponible en la cuenta, o en los créditos asociados a ella. (p. 1)

Son las cuentas de ahorros y corrientes, contratos con los cuales los agentes económicos sean personas físicas o jurídicas deciden pactar con una entidad bancaria la administración de fondos a la vista, los mismos que pueden ser originados vía depósito y transferencias a través de distintos canales electrónicos.

Importante lo que apunta Cisneros, en cuanto a que “una cuenta corriente o de ahorro sin duda puede ser el trampolín de una persona hacia la inclusión financiera, pero es apenas el inicio del camino al mundo de la banca”. (p.1)

2.1.1.3 Soluciones crediticias

Según Scotiabank, “representa un portafolio amplio y variado de productos crediticios, relacionados con crédito comercial, crédito de consumo, microcrédito y Pymes, crédito garantizado, crédito personal, crédito hipotecario y crédito rotativo”. (p. 1)

Son varias las líneas de productos de crédito que debe poseer un portafolio crediticio para poder generar las soluciones que requieren las personas para satisfacer necesidades de capital, sea a nivel de empresa o a título personal. Son

distintas las condiciones crediticias a encontrar en la oferta bancaria desde cada entidad lo que conlleva a que el cliente deba analizar cada condición como tasa de interés, plazo, garantía a comprometer y los gastos en su constitución, entre otros. Lo antes resaltado, fundamental revisar para tomar la mejor decisión de financiamiento.

2.1.1.3.1 Crédito para mipymes

El BCR (2021) conceptualiza crédito mipymes como “opciones de financiamiento para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, ya sea para capital de trabajo, compra de maquinaria, compra de equipo, compra de local y otros; para los sectores de servicios, agrícola, turismo, entre otros”. (p.1)

Al revisar la página web del ente bancario, se aprecia que el BCR ofrece líneas de crédito directas como el de tasa fija por 2 años y aceleración empresas para impulsar a las empresas, para las que solicita al menos 2 años de experiencia. (BCR, 2021, p.1)

En cuanto al financiamiento tasa fija por 2 años, posee las siguientes características:

- Un financiamiento para impulsar empresas.
- Dirigido a personas jurídicas o físicas costarricenses o extranjeras con una condición legítima de residente.
- Modalidad: aplica para créditos directos.
- Plan de inversión: capital de trabajo, inversión en activo productivo, inversión en activo fijo, consolidación de deudas, recuperación de capital invertido y otros planes de inversión aceptados por el BCR.
- Monto a financiar: mínimo para micro y pequeñas empresas \$1.000 o su equivalente en colones y para medianas empresas \$5.000 o su equivalente en colones. Máximo: \$1.000.000 o su equivalente en colones.
- Plazo: el plazo se establece según el plan de inversión.

- Garantía: hipoteca, prenda, títulos valores, garantías mobiliarias, fideicomiso e hipoteca abierta.
- Comisiones: formalización: 2 %. Por pago anticipado: 3%
- Tasas de interés: tasa de interés fija por 2 años y variable el resto del plazo. (p. 1)

Mientras que el crédito de aceleración empresas que ofrece la institución posee las siguientes condiciones:

- Un financiamiento para impulsar empresas.
- Dirigido a personas jurídicas o físicas costarricenses o extranjeras con una condición legítima de residente.
- Modalidad: aplica para líneas de crédito revolutivas en cuenta corriente y créditos directos.
- Plan de inversión: capital de trabajo, inversión en activo productivo, inversión en activo fijo, consolidación de deudas, recuperación de capital invertido y otros planes de inversión aceptados por el BCR.
- Monto a financiar: mínimo para micro y pequeñas empresas \$1.000 o su equivalente en colones y para medianas empresas \$5.000 o su equivalente en colones. Máximo: \$1.000.000 o su equivalente en colones.
- Plazo: el plazo se establece según el plan de inversión.
- Garantía: hipoteca, prenda, títulos valores, garantías mobiliarias, fideicomiso e hipoteca abierta.
- Comisiones: formalización: 2 % para líneas de crédito en cuenta corriente la comisión es anualizada. Por pago anticipado: 3%
- Tasas de interés: Tasas variables todo el plazo. (p. 1)

2.1.1.3.2 Créditos sistema banca para el desarrollo

De acuerdo con el SBD (2022), el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD):

Fue creado en el año 2008 mediante la Ley N° 8634, está conformado por un conjunto de entidades de diversa naturaleza, que financia e impulsa proyectos productivos, factibles técnica y económicamente, cuya rectoría está a cargo de un Consejo Rector apoyado por una instancia técnica (Secretaría Técnica) que se configura como su brazo instrumental. (p. 1)

Se destaca la misión del Sistema de Banca para el Desarrollo, la misma que considera la inclusión financiera en su planteamiento:

Contribuir al crecimiento económico, la inclusión financiera, la reducción de la pobreza y la transformación productiva en Costa Rica, por medio de un Sistema de Banca de Desarrollo moderno, eficiente, ético y solidario. (p. 1)

De los fondos del SBD, lo que se destaca es que es un programa que entre sus objetivos estratégicos incorpora: “fortalecer la competitividad, crecimiento, valor agregado y modernización productiva de las MiPYMEs y organizaciones de la economía asociativa en todo el territorio nacional”. (p. 1)

Es el SBD una ventana de oportunidades para las Mipymes que buscan potenciar su negocio en marcha y el emprendedurismo, lo que representa una alternativa de mucho valor más cuando no solamente financia, sino que además brinda capacitaciones enfocadas al fortalecimiento de estas en áreas vitales como avales y garantías, operadores financieros y el acceso al financiamiento.

2.1.2 Microempresas

Para el MEIC (2022) se refiere a 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. (p. 1)

La institución indica que el tamaño se determina mediante la ponderación matemática de una fórmula que las clasifica según actividad empresarial, y que contempla el personal promedio contratado en un período fiscal, el valor de los activos, el valor de ventas anuales netas y el valor de los activos totales netos. Dependiendo del resultado de dicha fórmula, la empresa se clasifica como microempresa si el resultado es igual o menor a 10, pequeña empresa si el resultado es mayor que 10 pero menor o igual a 35 y mediana empresa si el resultado es mayor que 35 pero menor o igual a 100. (p. 1)

Madrigal (2020) detalla que “el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) reveló que la cantidad de microempresas activas en el país creció 9,8% durante el año 2019, alcanzando un total estimado de 396.796 hogares que desarrollan actividades económicas”. (p. 1)

El autor de la misma manera comparte la clasificación de participación de las microempresas según sectores:

El 43,2% de las microempresas se dedica al sector servicios, seguida del 21,7% al sector industria; el 21,1% se dedica al sector comercio y un 14,1% realiza actividades agropecuarias. De acuerdo con el INEC, las microempresas activas en 2019 generaron 678.938 empleos, cifra que incluye a las personas propietarias de la actividad. Se determinó que en el sector servicios, el 81,5% de las microempresas son unipersonales, mientras que en el sector agropecuario el 60,4% es un negocio con dos o más personas. (p. 1)

Son las microempresas actores importantes de la económica del país, por lo que se deben considerar en toda propuesta de inclusión financiera, para lograr un crecimiento integral y con ello aportar de manera diferenciada a su operatividad, lo que potencia su expansión.

2.1.3 Grupo empresarial

Acorde a Montiel (2009) un grupo empresarial se podría definir desde la siguiente conceptualización:

El grupo empresarial es el conjunto de una o más sociedades independientes jurídicamente entre sí, pero que se encuentran bajo un control o subordinación ejercido por una matriz o controlante y sometidas a una dirección unitaria que determina los lineamientos de cada una de ellas. Conformándose el grupo empresarial únicamente cuando concurren los dos elementos de su esencia; 1. El control o subordinación y 2. La unidad de propósito y dirección; sin que signifique esto, que se esté dando nacimiento a un nuevo ente autónomo e independiente, pues se mantiene intacta la personalidad jurídica de cada una de las sociedades vinculadas al grupo.
(p.1)

De la definición brindada por Montiel, se subrayan elementos indispensables para que un conjunto de sociedades pueda clasificarse como grupo empresarial, entre lo que se apunta personería jurídica independiente de cada empresa, pero con una sola junta directiva con representación en todas las sociedades.

2.2 Marco metodológico

A continuación, se expondrán los métodos necesarios para cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

El proceso de investigación comprende el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos de captación de información necesarios para construir preguntas y obtener respuestas. (Guerrero, 2015, p. 58)

2.2.1 Enfoque de la investigación

Para Hernández et al. (2014), “los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos. (p. 2)

Es basado en el criterio anterior, que se aplica a esta investigación el enfoque cualitativo, dado que a partir del mismo se pretende analizar la inclusión financiera para el sector microempresas, desde la identificación de la oferta de la banca pública costarricense, identificación de los elementos administrativos y financieros, así como el análisis del aporte de la inclusión financiera sobre el grupo empresarial seleccionado.

En relación con lo anterior, lo que aporta Guerrero (2015), resulta importante en cuanto a que, “la investigación cualitativa se basa en la recolección de datos, con el fin de describir la realidad social”. (p.57).

A partir del entendimiento de este tipo de enfoque es que se procura describir la experiencia del Grupo Empresarial Me, con el acceso a bancarización y aprovechamiento de oportunidades crediticias que ofrecen los bancos comerciales estatales.

2.2.2 Tipo de investigación

Para Hernández et al, “visualizar qué alcance tendrá nuestra investigación es importante para establecer sus límites conceptuales y metodológicos”. (p. 88). Es considerando lo apuntado en la cita, que se identifica y establece el alcance de esta investigación desde el tipo descriptivo, dado que se pretende describir el fenómeno del impacto de la inclusión financiera en la operatividad de las microempresas y a partir de ello realizar un análisis de su importancia. La investigación descriptiva se define como el proceso que:

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

Es aplicando los principios de la investigación descriptiva que se especifica el fenómeno sometido a análisis, siendo en este caso, el impacto de la inclusión financiera sobre las microempresas, con el caso específico del Grupo Empresarial Me.

Por otro lado, Monroy y Nava (2018), exponen que “la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”. (p.104). Es la realidad de la afectación positiva o negativa de la inclusión financiera a las microempresas, que se procura analizar con la presente investigación.

2.2.3 Sujetos de Investigación

En esta sección se describen los principales sujetos que participan en la investigación. Los sujetos de investigación son todas aquellas personas involucradas de una u otra manera en el estudio y proporcionan información necesaria en el proceso de investigación.

Para Guerrero, "...lo cualitativo está en un plano de percepción de los sujetos a partir de sus propias experiencias". (p.57)

Detalle de sujetos de investigación:

- 1) Ejecutivos pyme de bancos públicos.
 - a) Cuatro ejecutivos pyme del Banco de Costa Rica, oficina Liberia.
 - b) Tres ejecutivos pyme del Banco Nacional de Costa Rica, oficina Liberia.
- 2) Grupo Empresarial Me, dedicado a generar servicios y comercialización de productos, conformado por cuatro microempresas que en breve se detallan:
 - a) CRME Sociedad Anónima: Comercialmente conocida como ME REAL ESTATE. Sociedad inscrita formalmente ante el Ministerio de Hacienda con cédula jurídica 3-101-800923. Empresa dedicada a la captación de clientes con necesidades de bienes raíces (compra, venta y alquiler de inmuebles de terceros). Sociedad que funge como intermediario en la negociación de las actividades mencionadas, ganando comisiones a cambio de dichas gestiones.
 - b) 3102 514803 Sociedad de Responsabilidad Limitada: Comercialmente conocida como 3102 Inversiones y Desarrollo Inmobiliario. Sociedad inscrita formalmente ante el Ministerio de Hacienda con la misma cédula jurídica que registra su razón social, bajo actividades dedicadas a alquileres de casas, compra y venta de propiedades. Sus ingresos se generan mediante la explotación de lo descrito previamente.
 - c) Avenida Diecinueve Sociedad Anónima: Comercialmente conocida como Avenida 19 Diseño + Construcción. Sociedad inscrita formalmente ante el

Ministerio de Hacienda con cédula jurídica 3-101-806621. Empresa dedicada a la remodelación, diseño y construcción de inmuebles.

- d) RDYR Sociedad Anónima: Comercialmente conocida como La ferretería.com. Sociedad inscrita formalmente ante el Ministerio de Hacienda con cédula jurídica 3-101-792042, bajo actividades dedicadas al comercio al por menor de artículos de ferretería y materiales para la construcción. Su oferta se encuentra disponible y se comercializa de manera digital a través de comercio electrónico, realizando entregas físicas de productos a cada cliente según lo demandado en diferentes puntos de la provincia de Guanacaste.

A como se muestra en la descripción de las generalidades de cada microempresa, se cuenta con un grupo empresarial que ha diversificado productos y servicios, como parte de una oferta que pretende satisfacer necesidades específicas en áreas de bienes raíces, construcción de inmuebles y comercialización de materiales ferreteros, en la zona de Liberia y alrededores.

Lo anterior, representa elementos de interés a considerar en el análisis de impacto de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre la operatividad del Grupo Empresarial Me, más en tiempos en los que la bancarización y soluciones crediticias deben ser parte de las facilidades que deben estar a disposición de las empresas sin importar su tamaño.

Los ejecutivos de crédito pyme permiten mediante técnicas como la entrevista la identificación de los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas la inclusión financiera, mientras que las microempresas integrantes del grupo empresarial indicaran los aportes de dicha inclusión sobre su operatividad a través de su representante legal, lo que generará insumo de análisis.

2.2.4 Estudio de caso

El abordaje de las cuatro microempresas detalladas en la sección previa se realizará mediante el enfoque estudio de caso. Para Bernal (2010):

El estudio de caso, también conocido como el método del caso, consiste en estudiar en profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional. El caso o unidad de análisis puede ser una persona, una institución o empresa, un grupo, etcétera. Las principales fuentes para la obtención de la información, en el estudio de caso, son las personas directamente relacionadas con el caso o la unidad de análisis y documentos de toda índole válidos que contengan información sobre el caso. Las técnicas más utilizadas y adecuadas para el estudio de caso son la observación estructurada, las entrevistas, los cuestionarios, los diarios, las autobiografías, los documentos personales, la correspondencia, etcétera. (p.122)

El autor en la cita anterior detalla generalidades del estudio de caso, lo que conlleva a establecer relación con la unidad de análisis seleccionada para la presente investigación, la que consiste en Grupo Empresarial Me, siendo la entrevista útil para recabar información.

Según Castro (2010), “son diversos los estudios que han señalado la gran importancia que tiene la investigación basada en estudio de casos, ya que esta herramienta es una de las más utilizadas en la metodología de investigación cualitativa”. (p.36). También, Bernal (2010) detalla que “los estudios de caso involucran aspectos descriptivos y explicativos de los temas objeto de estudio, pero además utilizan información tanto cualitativa como cuantitativa”. (p. 116). Destacan en los estudios de caso, los aspectos descriptivos y enfoque cualitativo que puede ser considerado en este tipo de métodos, lo que refuerza su escogencia en la presente investigación.

Asimismo, Castro (2010), amplía que “los estudios de casos pueden ser simples o múltiples, dependiendo del número de casos que se vaya a estudiar y de los diferentes niveles o unidades de análisis”. (p. 45). Se destaca como el autor detalla que los casos pueden abordarse mediante un único caso el cual se podría descomponer en distintas subunidades. (p. 45)

Basado en lo que explica el autor en la cita anterior, se estableció para la presente investigación, un único caso con las cuatro microempresas ya mencionadas previamente, vistas como subunidades de análisis.

Castro (2010) expresa de los estudios de caso lo que en breve se cita, “específicamente el estudio de casos no representa a una muestra de una población o universo, son casos específicos los que se estudian buscando con esta metodología de investigación una generalización analítica y no estadística ampliando y generalizando teorías”. (p. 31). El autor expone como los estudios de caso no representan muestra de una población, por lo que a partir de los resultados que se generan no se puede generalizar en la investigación ni hacer conclusiones generalizables estadísticamente.

2.2.5 Fuentes de información

En todo proceso de investigación es necesario recurrir a diversas fuentes de información que faciliten obtener los datos o información, para poder basar las hipótesis o teorías.

Del Castillo y Olivares (2014), exponen que “son todos los documentos que difunden los conocimientos propios de un área. Cada uno de estos documentos da origen a las fuentes primarias de información y éstos, su vez, dan lugar a otros que conforman las fuentes secundarias”. (pp. 111-112)

Se puede inferir que las fuentes de información se refieren a diversos tipos de documentos tanto físicos como digitales, que contienen datos útiles que satisfacen la demanda de información o conocimiento de todo investigador. Del mismo modo, se incorpora lo recopilado en primera instancia por el investigador, a través de los instrumentos de recolección de información.

2.2.5.1 Fuentes primarias

Así pues, los autores la definen como aquellas que “exponen por primera vez descubrimientos científicos, observaciones y datos originales. Los datos que proporcionan son de primera mano”. (p. 112)

Este tipo de fuente generará a la investigación información valiosa recopilada de forma directa de ejecutivos pyme y de las cuatro microempresas a consultar, por lo que dichos hallazgos determinarán el análisis de la inclusión financiera para dicho sector empresarial.

2.2.5.2 Fuentes secundarias

Del Castillo y Olivares (2014) expresan de este tipo de fuente lo siguiente:

Son documentos que compilan y reseñan la información publicada en las fuentes primarias. Retoman los documentos primarios u originales. Proporcionan una síntesis de la información que existe en los documentos primarios sobre temas de interés; además, se utilizan para remitir a los usuarios a documentos cuyos contenidos puedan ayudar a solucionar sus necesidades de información. (p.112)

El abordaje de este tipo de fuente conlleva en la investigación a incorporar material documental producido por otros investigadores, además, de información disponible en páginas web y/o documentos con datos de productos financieros relacionadas con crédito y bancarización. Lo anterior, proporciona información que complementa los resultados y fundamenta las conclusiones.

2.2.5.3 Resumen de fuentes por objetivo

En la tabla 1 se detalla el tipo de fuente de información a utilizar por cada objetivo específico plasmado en la investigación, por lo que se pormenoriza el tipo de fuente primaria y secundaria a implementar.

Tabla 1

Tipo de fuente de información a utilizar según objetivo.

| Objetivo específico | Fuente primaria | Fuente secundaria |
|---|--|--|
| Identificar en qué consiste la oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica para las microempresas. | No aplica. | Páginas web de: Banco de Costa Rica Banco Nacional Revisión de fichas y/o prospecto de los productos de captación y colocación. |
| Identificar los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito. | Ejecutivos Pyme: Banco de Costa Rica Banco Nacional | Páginas web de: Banco de Costa Rica Banco Nacional |
| Analizar el aporte de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre la operatividad de Grupo Empresarial Me. | Subunidades de análisis. - CRME Sociedad Anónima - 3102 514803 Sociedad de Responsabilidad Limitada -Avenida Diecinueve Sociedad Anónima - RDYR Sociedad Anónima | No aplica. |

Nota. Tipo de fuente de información a utilizar según objetivo. Elaboración propia (2022).

2.2.6 Técnicas de investigación y fuentes de datos

Para obtener la información y tener alcance de conocimiento al tema de la investigación, es necesario la aplicación de procedimientos e instrumentos basados en una técnica, la que para esta investigación consiste en la entrevista.

2.2.6.1 Entrevista

Martínez (2012), describe entrevista como “una forma de aproximarse al análisis de la realidad social; consiste en obtener información mediante una conversación profesional entre personas con el propósito de ayudar en una investigación determinada o en el diagnóstico y tratamiento de un problema social”. (p. 160)

Es con la implementación de la entrevista que en esta investigación se identificarán los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas la inclusión financiera, mientras que con el abordaje del Grupo Empresarial Me se analizarán los aportes de dicha inclusión sobre su operatividad, lo que generará insumo de análisis.

Al mismo tiempo, Monroy y Nava, hacen saber que en la entrevista “el investigador se reúne con el informante, el cual debe contar con información y experiencia sobre el tema de estudio que permita conocer aspectos de primera mano del problema. (p. 108)

Los datos de primera mano recopilados a través de la entrevista serán proporcionados por los funcionarios bancarios a entrevistar, los mismos que son ejecutivos Pyme, quienes cuentan con experiencia en el sector y conocimiento de la oferta bancaria, asimismo, las microempresas quienes brindarán información sobre su experiencia de inclusión financiera.

Por otra parte, Hernández et al, aportan información sobre la clasificación de las entrevistas:

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (p.403)

Para efectos de la investigación la entrevista estructurada con preguntas abiertas será el instrumento por aplicar para recopilar datos de las microempresas y ejecutivos pyme (Ver anexos 1, 2, 3). En el proceso se dará orientación a la descripción y entendimiento del objeto de estudio, además, de valorar la experiencia de los participantes.

2.2.7 Variables de la investigación

En la tabla 2, se realiza identificación de las variables relacionadas con los objetivos específicos de la investigación. A cada variable se le despliegan los indicadores que serán útiles para confeccionar las técnicas a implementar en el proceso investigativo para recopilar datos de los sujetos de estudio. De la misma forma, se establece el instrumento a utilizar y fuentes que ayudaran a la obtención de información.

Tabla 2

Cuadro de variables de la investigación por objetivo específico.

| Objetivo específico | Variables | Definición conceptual de la variable | Indicadores | Instrumento | Fuente de información |
|---|--|--|--|---------------------|---|
| Identificar en qué consiste la oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica para las microempresas. | Oferta de productos de bancarización en la banca pública. | La oferta de productos de bancarización y de crédito complementan las actividades de las | Verificación oferta de productos de bancarización en la banca pública. | No aplica. | Secundaria: información disponible en Páginas web de: Banco de Costa Rica y Banco Nacional |
| | Oferta de productos de crédito en la banca pública. | microempresas, por lo que es necesario se encuentren disponibles para su entrega y disfrute. | Verificación oferta de productos de crédito en la banca pública. | | |
| Identificar los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito. | Elementos administrativos de la inclusión financiera. | Los elementos de la inclusión financiera a las microempresas deben satisfacer necesidades | Identificación de elementos administrativos de la inclusión financiera. | Guía de entrevista. | Primaria: Información recopilada de ejecutivos Pyme de Banco de Costa Rica y Banco Nacional |
| | Elementos financieros de la inclusión financiera. | relacionadas con transacciones, pagos, ahorros, crédito, prestados de manera responsable y sostenible. | Identificación de elementos financieros de la inclusión financiera. | | |
| Analizar el aporte de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre la operatividad de Grupo Empresarial Me. | Aportes de la bancarización a la operatividad empresarial. | Es importante analizar los aportes de la inclusión financiera mediante los diversos servicios de bancarización y | Análisis de los aportes de la bancarización a la operatividad empresarial. | Guía de entrevista. | Primaria: Información recopilada del grupo empresarial. |
| | Aportes de las soluciones de crédito a la | soluciones crediticias. | Análisis de los aportes de las | | |

Nota. Cuadro de variables de la investigación por objetivo específico. Elaboración propia (2022).

2.2.8 Alcances y limitaciones

Esta unidad conlleva a apreciar la utilidad de la investigación a través de distintos alcances que generó la misma. También, encierra los posibles aspectos que limitaron y/o afectaron el proceso investigativo.

2.2.8.1 Alcances

- Estudio de la inclusión financiera desde la bancarización, identificando la oferta de cuentas bancarias y distintas facilidades para el ahorro y la inversión, por parte de la banca pública costarricense a las microempresas.
- Identificación de la oferta de las diferentes soluciones crediticias que ponen a disposición los bancos públicos de Costa Rica a las microempresas.
- Valoración de elementos administrativos y financieros implícitos en la oferta de bancarización y crédito para las microempresas.
- Análisis del aporte de la inclusión financiera a la operatividad del Grupo Empresarial Me, considerando el acceso y beneficios de la bancarización y financiamientos.

2.2.8.2 Limitaciones

- El factor tiempo que complicó la coordinación de aplicación de las guías de entrevista a los ejecutivos pyme en los dos bancos estatales, debido a las jornadas de trabajo de cada funcionario.

III. Análisis de resultados

Previo a analizar los datos y resultados obtenidos es importante recordar el alcance principal de esta investigación, el mismo que consiste en estudiar la inclusión financiera a través de la bancarización y soluciones crediticias para microempresas por parte de la banca pública costarricense.

Es debido a lo anterior, que esta sección se desarrollará en tres apartados, el primero de ellos en respuesta al primer objetivo relacionado con la identificación de la oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica para las microempresas, en un segundo plano y en respuesta al objetivo número dos, se visualizarán los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito y por último, respondiendo al tercer objetivo, el análisis de las percepciones del Grupo Empresarial Me respecto a los aporte de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre su operatividad.

3.1 Identificación de la oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica para las microempresas.

3.1.1 Oferta del Banco de Costa Rica

En la página web del Banco de Costa Rica www.bancobcr.com/wps/portal/bcr se evidencia en el segmento Mipymes, información relacionada con múltiples productos disponibles.

Tabla 3*Lista de verificación para evaluación de oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica*

| Elemento/Producto/ Servicio | Se evidencia | No se evidencia | Detalle de hallazgo |
|----------------------------------|-----------------|--------------------|---|
| Cuenta de ahorros o corriente | X | | Requisitos para la apertura de cuentas de ahorro y corrientes para clientes empresarios a título personal y jurídico. |
| Banca electrónica empresarial | X | | Acceso evidente e identificable a la plataforma de banca electrónica empresarial, así como a BCR Comercial. Se detalla la formalización de planillas automatizadas y transferencias sinpe entre bancos nacionales. |
| Ahorro empresarial | X | | Información de las condiciones del ahorro empresarial disponible para clientes empresarios. |
| Órdenes de pago del exterior | X | | La institución cuenta con un segmento de comercio exterior, en donde se aprecia claramente los detalles para recibir envíos del exterior. |
| Transferencias al exterior | X | | La institución cuenta con un segmento de comercio exterior, en donde se aprecia claramente los detalles para envíos de fondos al exterior. |
| Corresponsales no bancarios | X | | La institución ofrece la marca Tucán como corresponsal no bancario (punto de pago). |
| Soluciones digitales de pago | X | | La institución brinda información de las distintas alternativas de medios de pago como place to pay, plataforma que permite que los comercios puedan poner a disposición de sus clientes alternativas de pago a través de código QR, link de pagos, carrito de pagos, micrositos de recaudo, así como datáfono/POS. |
| Certificados de depósito a plazo | X | | Detalle de condiciones generales como tasas de interés de los certificados de depósito a plazo por hasta 5 años. |
| Fondos de inversión | X | | Información de los diferentes instrumentos disponibles en segmento BCR Fondos de inversión. |

| | | |
|---|---|--|
| Líneas de crédito MiPymes | X | Se evidencian distintos productos para las microempresas como financiamientos con tasa fija a 2 años y crédito aceleración de empresas, entre los más destacados. |
| Financiamiento con avales y garantías estatales | X | Se encuentra información relacionada con avales de FONADE (Fondo Nacional para el Desarrollo) que respalda financiamientos otorgados a las micro, pequeña o mediana empresa. |
| Financiamiento con fondos de Sistema Banca para el Desarrollo (SBD) | X | Información sobre fondos del SBD, apreciándose información clara sobre límites de crédito, beneficios, avales y otras condiciones generales del producto. |
| Otros elementos importantes | X | Opciones de servicios que complementan las actividades de las Pyme, como seguros, pensiones, logística y educación financiera. |

Nota. Verificación generada con la revisión de la página web del Banco de Costa Rica. (2022).

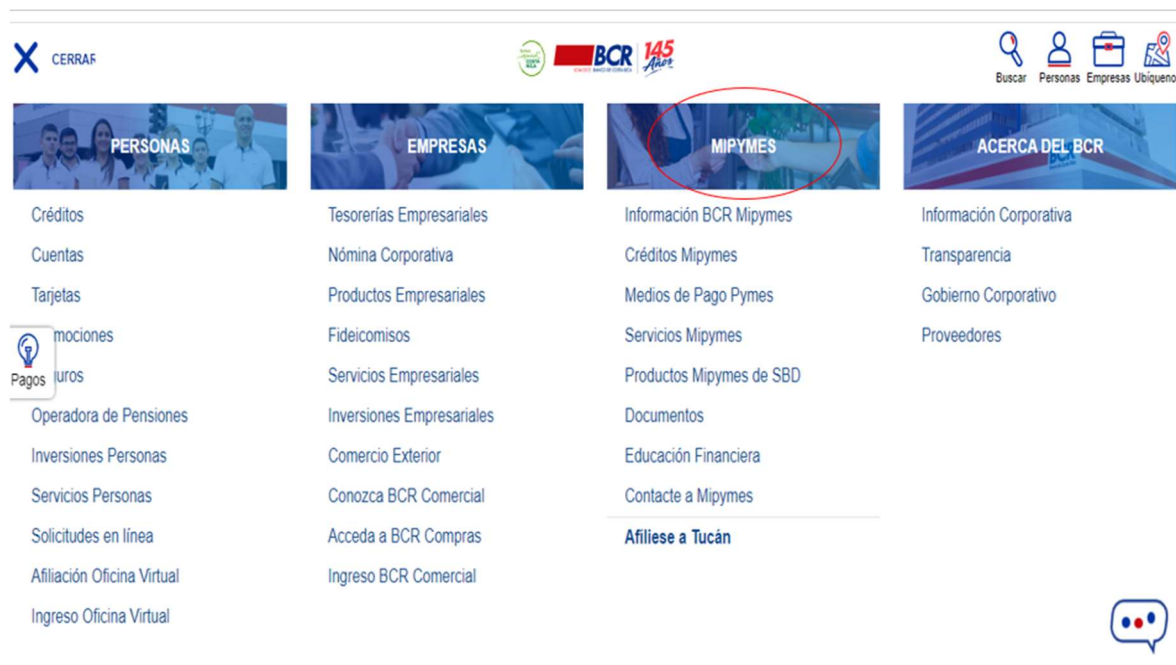
Al validar los productos de la lista de verificación, se determina que el Banco de Costa Rica cumple en un 100%, con una oferta bastante clara y detallada de los requisitos, condiciones y beneficios relacionados a cada producto. Lo anterior puede ser evidenciado con la figura 1.

En su página web se aprecian digitalizados los servicios financieros, dado que entre las opciones a explorar se encontró BCR Directo, un segmento en el que el cliente puede ingresar solicitudes de productos a través de un formulario digital.

La figura 1 evidencia las consultas realizadas en el sitio web de dicha institución.

Figura 1

Sitio web oficial Banco de Costa Rica



Nota. La figura muestra información relacionada con los productos que ofrece a las MiPymes el Banco de Costa Rica. Fuente:

<https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/mipymes/>

3.1.2 Oferta del Banco Nacional de Costa Rica

En la página web del Banco Nacional de Costa Rica <https://www.bncr.fi.cr/> se evidencia en el segmento PYMES, información relacionada de distintos productos.

Tabla 4

Lista de verificación para evaluación de oferta de inclusión financiera del Banco Nacional de Costa Rica.

| Elemento/Producto/ Servicio | Se evidencia | No se evidencia | Detalle de hallazgo |
|--|-------------------------|----------------------------|---|
| Cuenta de ahorros o corriente | X | | Requisitos para la apertura de cuentas corrientes. |
| Banca electrónica empresarial | X | | Acceso evidente e identificable a la plataforma banca en línea. Permite la aplicación de planillas y transferencias sinpe entre bancos nacionales, entre otros. |
| Ahorro empresarial | X | | Son claras las condiciones generales del ahorro programado. |
| Órdenes de pago del exterior | X | | Se encuentra información relacionada con comercio exterior para la recepción de órdenes de pago. |
| Transferencias al exterior | X | | Se evidencia información relacionada con comercio exterior para el envío de transferencias. |
| Corresponsales no bancarios | X | | La institución ofrece la marca BNServicios como corresponsal no bancario (punto de pago). |
| Soluciones digitales de pago | X | | Se aprecia detalles de información de datáfonos/POS y comercio electrónico, siendo esta última una plataforma en el que los microempresarios pueden recibir pagos con tarjetas de crédito y débito en internet desde el sitio web del comercio. |
| Certificados de depósito a plazo | X | | Información de los certificados de depósito como plazos y condiciones generales. |
| Fondos de inversión | X | | Se detalla información de inversiones a corto plazo mediante fondos de inversión. |

| | | |
|---|---|--|
| Líneas de crédito MiPymes | X | Información de financiamientos de proyectos clasificados según los distintos planes de inversión: a) Maquinaria y equipo, b) Compra, mejora y construcción de instalaciones, c) Vehículo de trabajo nuevo, d) Cancelación de pasivos a terceros, e) Capital de trabajo. |
| Financiamiento con avales y garantías estatales | X | Se encuentra información relacionada con FIDEIMAS (programa de Fideicomiso) que brinda oportunidad de financiamiento al aportar un subsidio de la tasa de interés y hasta el 100% de la garantía. |
| Financiamiento con fondos de Sistema Banca para el Desarrollo (SBD) | X | Se evidencia información del SBD, relacionada con los distintos planes de inversión acordes a la necesidad de los microempresarios. |
| Otros elementos importantes | X | Se aprecia un programa de apoyo empresarial exclusivo para clientes PYME, que brinda acceso a espacios de formación y exposición para potenciar el negocio. |

Nota. Verificación generada con la revisión de la página web del Banco Nacional de Costa Rica. (2022).

Al analizar la oferta, se genera un resultado de un 100% de cumplimiento de inclusión financiera del Banco Nacional de Costa Rica para las microempresas. Lo anterior generado por claridad en los productos disponibles relacionados con bancarización y soluciones crediticias.

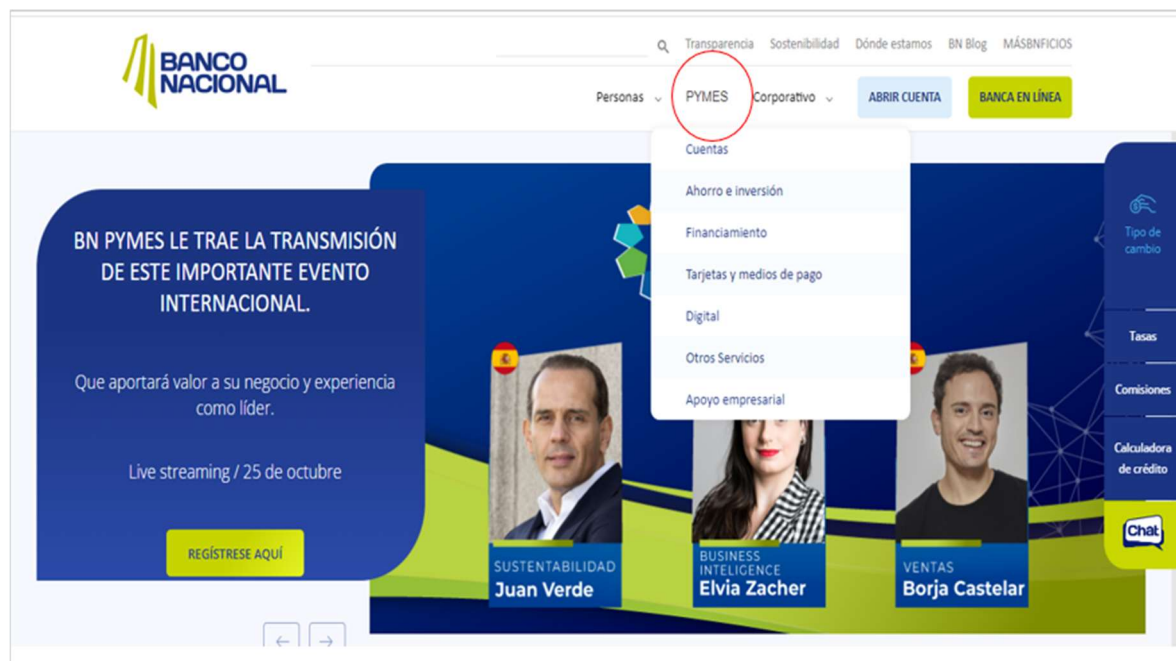
Se aprecia un esfuerzo bastante notable de la institución por hacer partícipes y/o beneficiarios a las pymes en su oferta, dado que cuentan con una plataforma virtual/sitio web, muy manejable y de fácil exploración, a como se puede apreciar a través de la figura 2.

Se destaca que a través de la página web y de manera digital, los empresarios pueden solicitar los productos que le ayudan a potenciar su negocio a través del ahorro, inversión y/o financiamiento.

La figura 2 evidencia las consultas realizadas en el sitio web de dicha institución.

Figura 2

Sitio web oficial Banco Nacional de Costa Rica



Nota. La figura muestra información relacionada con los productos que ofrece a las Pymes el Banco Nacional de Costa Rica. Fuente: <https://www.bncr.fi.cr/>

3.2 Identificación de los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito.

3.2.1 Elementos administrativos

3.2.1.1 Planillas bancarizadas

El que las microempresas cuenten una cuenta bancaria de ahorros o corriente es de suma importancia para formalizar y canalizar actividades operativas que son necesarias, como es el caso de la gestión de las planillas a través de las que los patronos en el periodo de pago correspondiente realizan desembolsos por conceptos de salario.

Tabla 4

Percepciones frecuentes sobre las planillas bancarizadas como elemento administrativo necesario para las microempresas

| ¿Considera que las planillas bancarizadas representan un elemento administrativo necesario para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|--|---|-------------------------|
| Sí | Orden en la administración del personal | 40% |
| | Optimiza tiempo de administración | 20% |
| | Menor riesgo de custodia de efectivo | 10% |
| | Para rastreo y respaldo de información | 10% |
| | Elemento probatorio de formalidad | 10% |
| | Microempresas poseen poco personal | 10% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

En virtud de los resultados obtenidos, se observa que las percepciones de los ejecutivos pyme, se concentra en el orden que genera para la administración del

personal las planillas bancarizadas, destacándolo como elemento administrativo necesario para las microempresas.

El ordenar salarios según la jerarquías y puestos es una de las posibilidades que se generan, sumamente importante para el control tanto a nivel contable como el registro de las distintas salidas por dicho concepto.

La optimización de tiempo representa percepciones que resaltan en la tabla 4, lo que va de la mano con lo descrito previamente, al ser uno de los beneficios que conlleva la administración de personal.

La reducción de riesgo por custodia de efectivo, el rastreo y respaldo de información, así como la formalidad son aspectos que los entrevistados añadieron a la consulta realizada.

3.2.1.2 Pago a proveedores a través de una cuenta bancaria

La generación de las cuentas por pagar en las microempresas hace parte de su operatividad, por lo que su gestión a través de una cuenta bancaria facilita su administración, más cuando se está en tiempos en los que las facilidades de pago mediante la bancarización son variadas y de fácil acceso.

Tabla 5

Percepciones frecuentes sobre el pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente como elemento administrativo útil para las microempresas

| ¿El pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente es un elemento administrativo útil para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|---|--|-------------------------|
| Sí | Registro de gastos con proveedores | 34% |
| | Orden y control de cuentas por pagar | 22% |
| | Genera trazabilidad para la toma de decisiones | 22% |
| | Respaldo de pagos realizados | 11% |
| | Clasificar gastos y compras del negocio | 11% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

Para los entrevistados de acuerdo con la tabla 5 es el registro de los gastos con proveedores lo que más destaca como necesario para los microempresarios al utilizar cuentas bancarias para gestionar dichos pagos, seguido del orden y control que permite llevar el uso de las cuentas por pagar bancarizadas.

Lo anterior, a parte de ser respaldo para los microempresarios, representan insumo valioso para los bancos y autoridades en general, al ser mecanismo de comprobación de información financiera de lo que genera la operativa.

La trazabilidad, respaldo de pagos y clasificación de gastos corresponden a beneficios del elemento administrativo analizado.

3.2.1.3 Acceso a la banca electrónica empresarial

La banca electrónica representa una plataforma fundamental en la operatividad de las microempresas, dado que les permite realizar operaciones y transacciones de manera autónoma, segura y de forma rápida, por lo que desde el acceso a los diferentes sitios web de los bancos se tiene acceso a la oferta de bancarización y crédito.

Tabla 6

Percepciones frecuentes sobre el acceso a la banca electrónica empresarial como elemento administrativo elemental para las microempresas

| ¿El acceso a la banca electrónica empresarial representa un elemento administrativo elemental para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|---|---|-------------------------|
| Sí | Facilidades de autoservicio de pagos y consultas | 40% |
| | Acceso a verificación de saldos y estados de cuenta | 20% |
| | Para solicitar productos y servicios bancarios | 12% |
| | Conciliaciones bancarias en tiempo inmediato | 7% |
| | Reduce manejo de efectivo | 7% |
| | Optimiza tiempo | 7% |
| | Facilita control de registro de ingresos y gastos | 7% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

Respecto al acceso que puedan tener las microempresas a la banca electrónica que dispone la banca estatal para el público, los ejecutivos pyme entrevistados coinciden en que representa un elemento administrativo elemental al generar facilidades de autoservicio de pagos y consultas. La autogestión evita desplazamiento a oficinas y accesibilidad desde donde se encuentre el microempresario. Del autoservicio se desglosa lo que también en su mayoría concordaron los entrevistados, en cuanto a la posibilidad de verificar saldos y estados de cuenta.

No pueden dejarse de mencionar los demás beneficios que identifican del acceso a la banca electrónica como la solicitud de productos y servicios bancarios, conciliaciones bancarias en tiempo inmediato, reducción de efectivo, optimización de tiempo y sobre todo el poder controlar ingresos y gastos del negocio.

3.2.1.4 Formalización de ahorro empresarial

La reserva de capitales para atender contingencias futuras o inesperadas debe ser una práctica de todas las microempresas, más cuando la reserva de dicho recurso genera y reconoce rendimientos a como lo hace la banca estatal. Son muchos los beneficios que se derivan de dicha práctica a como lo hicieron ver los entrevistados al consultárseles lo que se expone en la siguiente tabla.

Tabla 7

Percepciones frecuentes sobre la formalización de ahorro empresarial para eventualidades como elemento administrativo conveniente para las microempresas

| ¿Se podría afirmar que la formalización de ahorro empresarial para eventualidades es un elemento administrativo conveniente para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|---|--|-------------------------|
| Sí | Para enfrentar imprevistos y mitigar impactos por eventos no controlados | 50% |
| | Para prever gastos identificados en ciertos periodos del año | 20% |
| | Aliviana operativa y flujo de efectivo | 10% |
| | Básico para la actividad empresarial | 10% |
| | Para la continuidad operativa | 10% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

La mitad de las respuestas emitidas por los entrevistados se relacionan con que el ahorro empresarial es un elemento administrativo conveniente para las microempresas dado que les permite enfrentar imprevistos y mitigar impactos por

eventos no controlados, entre lo que mencionan la volatilidad del tipo de cambio, índices de inflación por encima del esperado o proyectado, alto índice de desempleo afectaciones de pandemias (sars-cov-2), efectos de la crisis de contenedores y de la guerra entre Rusia – Ucrania, entre otros.

En una segunda posición de resultados se encuentra, la utilidad del ahorro empresarial para prever gastos identificados en ciertos periodos del año, como diciembre que representa un mes en el que los microempresarios deben pagar aguinaldos, marchamos de las flotillas de vehículos y atención del alza de demanda de consumo.

Los aportes del ahorro empresarial a la continuidad operativa y al flujo de efectivo se mencionan en las repuestas, asimismo, no puede dejarse de resaltar que dicho elemento es básico para la actividad empresarial en general.

3.2.1.5 Transferencias sinpe entre bancos nacionales

Las transferencias sinpe en tiempos actuales son necesarias en la operativa administrativa de las microempresas, dado que permite realizar transacciones electrónicas desde y hacia otras entidades financieras. Por lo que con dicho elemento las microempresas pueden pagar y recibir pagos de sus clientes.

Tabla 8

Percepciones frecuentes sobre las transferencias sinpe entre bancos nacionales como elemento administrativo valioso para las microempresas

| ¿El manejo de transferencias sinpe entre bancos nacionales forma parte de los elementos administrativos valiosos para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|--|---|-------------------------|
| Sí | Reduce costo de transferencias | 20% |
| | Optimiza tiempo | 20% |
| | Genera control y seguridad de cuentas | 20% |
| | Permite pago a proveedores, instituciones del gobierno o recepción de pagos | 20% |
| | Evita la exposición de manejos de efectivo para pagos | 10% |
| | Facilita la operativa del negocio | 10% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

En cuanto a las percepciones generadas por los ejecutivos pyme coinciden en su totalidad en que el elemento administrativo analizado es valioso para las microempresas, demostrado con respuestas que concuerdan al expresar ser elemento valioso por la reducción de costo de transferencias, optimización de tiempo, control y seguridad de cuentas, sobre todo que permite pago a proveedores, instituciones del gobierno o recepción de pagos, dichas respuestas presentan un porcentaje acumulado del 80%, siendo la mayoría, en contraste con respuestas relacionadas con que evita la exposición de manejo de efectivo para pagos y facilitación de la operativa.

3.2.1.6 Recepción de órdenes de pago del exterior y envío de transferencias al exterior

El sector empresarial es parte de un mundo globalizado que demanda estar actualizados y alienados a las nuevas tendencias y métodos de pago. La bancarización brinda a las microempresas la oportunidad de contar con una cuenta

bancaria y a través de esta tener la posibilidad de gestionar pagos al exterior y viceversa.

Al consultarle a los ejecutivos pyme sobre estos elementos administrativos, coincidieron todos en que es de mucho beneficio para la operativa de las microempresas. Al mismo tiempo que expresaron sus percepciones, las que, relacionadas con las órdenes de pago (ver tabla 9), en su mayoría porcentualmente, sobresalen su utilidad para la identificación del origen y procedencia de dineros, una forma directa de recibir pagos del exterior, insumo principal para sector turismo y exportadores.

Tabla 9

Percepciones frecuentes sobre la recepción de órdenes de pago del exterior como elemento administrativo beneficioso para las microempresas

| ¿Es la recepción de órdenes de pago del exterior un elemento administrativo beneficioso para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|---|---|-------------------------|
| Sí | Para identificar origen y procedencia de dineros bien habidos | 20% |
| | Forma directa de recibir pagos | 20% |
| | Insumo principal para sector turismo | 20% |
| | Únicamente para exportadoras | 20% |
| | Representa plataforma segura | 10% |
| | Ingreso por servicio y/o producto | 10% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

Por otro lado, la tabla 10 cita las percepciones más frecuentes de los entrevistados en relación con las transferencias al exterior, obteniendo un resultado mayoritario de un 50% correspondiente a que este elemento es beneficioso para empresas con proveedores internacionales, para empresas relacionadas con aduanas; es decir para importadoras. La segunda respuesta más frecuente tiene relación con la anterior y la de menor frecuencia destaca ser un mecanismo práctico y seguro.

Tabla 10

Percepciones frecuentes sobre el envío de transferencias al exterior como elemento administrativo favorable para las microempresas

| ¿Qué percepción le merece que el envío de transferencias al exterior sea considerado como un elemento administrativo favorable para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|--|---|-------------------------|
| Sí | Únicamente para importadoras | 50% |
| | Para empresas que adquieren bienes o servicios del exterior | 38% |
| | Mecanismo práctico y seguro para realizar pagos | 12% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

3.2.1.7 Transacciones en corresponsales no bancarios

Los corresponsales no bancarios actualmente representan un canal alternativo para la prestación indirecta servicios financieros por parte de la banca pública y la realización de operaciones por parte de los microempresarios, sin necesidad de desplazarse a una oficina bancaria.

En este segmento se sometieron a valoración como elemento administrativo necesario para las microempresas a los corresponsales no bancarios que ofrece el Banco de Costa Rica con su marca Tucán y Banco Nacional de Costa Rica con su marca BN Servicios, generándose un resultado de aprobación acumulada en frecuencia de percepción de un 86% frente a un 14% que no lo ve necesario si el microempresario cuenta con acceso a banca electrónica.

Tabla 11

Percepciones frecuentes sobre la realización de transacciones en corresponsales no bancarios como elemento administrativo necesarios para las microempresas

| ¿Desde su perspectiva la realización de transacciones en corresponsales no bancarios es parte de los elementos administrativos necesarios para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|---|--|-------------------------|
| Sí | Acercan el banco a los negocios | 29% |
| | Ahorro de tiempo por no desplazamiento a bancos | 29% |
| | Para aquellos que no tienen los medios para internet banking | 14% |
| | Acceso a los servicios bancarios | 14% |
| No | No es necesario si cuenta con banca electrónica | 14% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

Las percepciones con más frecuencia y con mayor porcentaje hacen referencia a que este elemento es necesario porque acerca el banco a los negocios y sobre todo el ahorro de tiempo que genera su uso. Con menor proporción aparecen percepciones relacionadas a que puede ser necesario para aquellos que no tienen acceso a internet y su utilidad por el acceso a los servicios bancarios.

3.2.1.8 Soluciones digitales de pago a través de datáfono

Las soluciones digitales de pago representan herramientas con las que las microempresas pueden en tiempo real gestionar cobros por la venta de bienes, productos y servicios, permitiéndole a estas la retención de clientes, más en tiempos en los que el efectivo va de salida de las actividades financieras. Entonces, el que una microempresa disponga de un datáfono permite incrementar ventas de forma ágil y segura.

Tabla 12

Percepciones frecuentes sobre las soluciones digitales de pago en el punto de negocio a través de un datáfono como elemento administrativo básico para las microempresas

| ¿Son las soluciones digitales de pago en el punto de negocio a través de un datáfono un elemento administrativo básico para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|--|--|-------------------------|
| Sí | Medio de pago necesario para captaciones | 25% |
| | Genera seguridad en transacciones | 25% |
| | Para retención de clientes sin efectivo | 17% |
| | Elemento competitivo y valor agregado | 17% |
| | Permite trazabilidad de información | 8% |
| | Obligatorio según Ministerio de Hacienda | 8% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

Todos los entrevistados coincidieron en que este elemento es básico para las microempresas. Sin embargo, las percepciones con mayor frecuencia se centran en que el datáfono es un medio de pago necesario para captaciones y destaca la seguridad en las transacciones.

Con menor frecuencia en las percepciones resalta la retención de clientes que no portan efectivo, es competitivo y con valor agregado, permite trazabilidad de información y uno que llama la atención es que es obligatorio según Ministerio de Hacienda, por lo que resulta aún más básico en cumplimiento con la legislación tributaria.

3.2.2 Elementos financieros

3.2.2.1 Inversiones a plazo mediante certificados de depósito

El certificado de depósito a plazo o comúnmente conocido como CDP, representa un título valor y una alternativa más de inversión, con rendimientos definidos, plazos y demás condiciones pactadas entre microempresario y banco.

Tabla 13

Percepciones frecuentes sobre la realización de inversiones a plazo mediante certificados de depósito como elemento financiero significativo para las microempresas

| ¿La realización de inversiones a plazo mediante certificados de depósito representa un elemento financiero significativo para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|--|--|-------------------------|
| Sí | Valor agregado que genera intereses para eventualidades | 22% |
| | Funciona como garantía en financiamiento | 11% |
| | Elemento para ahorrar | 11% |
| | Para aquellas con excedente de liquidez | 11% |
| No | Las empresas necesitan liquidez para atender gastos u oportunidades inmediatas | 34% |
| | Solo para aquellas con recursos ociosos | 11% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

Las percepciones respecto a este elemento financiero como significativo para las microempresas, al generarse una frecuencia porcentual con relación al si de un 55% con respuestas como de ser un elemento de valor agregado que genera intereses para eventualidades y para mitigar problemas futuros, funge como garantía en

financiamiento back to back, para ahorrar y que es para microempresas con excedente de liquidez.

En contraste con las percepciones de aceptación del elemento, se encuentran las razones por las que no es significativo, al señalarse que las empresas necesitan liquidez para atender gastos u oportunidades inmediatas, siendo de oportunidad para aquellas con recursos ociosos.

3.2.2.2 Inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión

Los fondos de inversión forman parte de la oferta de bancarización por parte de la banca pública, por lo que es una alternativa de ahorro e inversión que aparte de permitir diversificar fondos los maximiza mediante los rendimientos que genera su formalización.

Tabla 14

Percepciones frecuentes sobre las inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión como elemento financiero provechoso para las microempresas

| ¿Considera que las inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión representan un elemento financiero provechoso para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|--|--|-------------------------|
| Sí | Más flexibles que los CDPs | 14% |
| | Aunque no es opción común | 14% |
| | Para inversión de excedentes en el corto plazo | 14% |
| | Para atender gastos de la empresa | 14% |
| No | Solo para aquellas con recursos ociosos | 14% |
| | Mejor ahorro a la vista para atender gastos u oportunidades inmediatas | 14% |
| | Por ser de corto plazo | 14% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

Las percepciones con relación a los fondos de inversión como elemento financiero de provecho para las microempresas están bastante divididas, dado que las frecuencias positivas enfocan su flexibilidad por su respuesta rápida al retiro y sin plazo definido, método de inversión de excedentes en el corto plazo y para la atención de gastos como aguinaldos, salarios, impuestos y marchamos, entre otros.

Las respuestas relacionadas a valoraciones negativas acentúan criterios de ser un elemento provechoso para aquellas microempresas con recursos ociosos y que resulta mejor un ahorro a la vista y que al ser de corto plazo no es atractivo.

3.2.2.3 Acceso a líneas de crédito MiPymes

Las líneas de crédito MiPymes que ofrece la banca pública incorpora varios elementos y alternativas para beneficio de las microempresas. Dichas líneas deben apoyar tanto el desarrollo como el crecimiento empresarial, con la creación de productos de crédito específicos y adaptados a las necesidades del sector.

Tabla 15

Percepciones frecuentes sobre el acceso a líneas de crédito MiPymes como elemento financiero esencial para las microempresas

| ¿El acceso a líneas de crédito MiPymes es parte de los elementos financieros esenciales para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|---|---|-------------------------|
| Sí | Para liquidez | 45% |
| | Con condiciones diferenciadas en tasas, plazos y garantía | 22% |
| | Se giran conforme se necesita al ser revolutivas | 11% |
| | Para adquirir activos productivos | 11% |
| | Para no comprometer al activo corriente propio | 11% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

El 100% de las percepciones se enfocan en apreciar las ventajas de las líneas de crédito MiPymes, lo que conduce a su valoración como elemento esencial para las microempresas. Dentro de las percepciones más frecuentes, un 45% de ellas apuntan a la liquidez que generan para atender necesidades de capital de trabajo, pago a proveedores e inversiones de rápida recuperación. En un segundo plano, aparecen las condiciones diferenciadas que poseen en tasas, plazos y garantía, en relación por ejemplo con un crédito de banca personas o tarjeta de crédito.

Con menor frecuencia aparecen su esencialidad por girarse conforme se necesita al ser revolativas, para adquirir activos productivos en lugar de pagar alquileres y para no comprometer al activo corriente propio.

3.2.2.4 Financiamiento con avales y garantías estatales

Los avales y garantías estatales forman parte de las alternativas que disponen los bancos públicos para el acceso al crédito por parte de los microempresarios. Estos elementos reducen el riesgo de crédito dotando de mejores condiciones (tasas y plazos) así como garantía a los solicitantes.

Tabla 16

Percepciones frecuentes sobre el financiamiento con avales y garantías estatales como elemento financiero sustancial para las microempresas

| ¿El financiamiento con avales y garantías estatales puede ser considerado como elemento financiero sustancial para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|---|---|-------------------------|
| Sí | Respaldo en un 100% para cliente sin garantía | 58% |
| | Amplía la inclusión financiera por temas de garantía | 14% |
| | Oportunidad para crecimiento del negocio | 14% |
| | Permite la generación de negocios al servir como garantía | 14% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

Con respecto a la valoración de avales y garantías estatales como elementos sustanciales para las microempresas se generaron frecuencias de percepción todas con aceptación, desglosado en un 58% que manifiesta ser un respaldo en un 100% para cliente sin garantía generando apoyo y accesibilidad, seguido de percepciones con baja frecuencia relacionadas con la ampliación de la inclusión financiera por temas de garantía, oportunidad para generación y crecimiento de negocios.

3.2.2.5 Financiamiento con fondos de sistema banca para el desarrollo

Los bancos públicos son operadores del sistema banca para el desarrollo por lo que están en la obligación de administrar y asignar eficientemente los fondos de dicho sistema, considerando proyectos productivos y factibles tanto técnica como financieramente, por lo que su acceso está limitado a las condiciones que impone el gobierno de Costa Rica.

Tabla 17

Percepciones frecuentes sobre el financiamiento con fondos de sistema banca para el desarrollo como elemento financiero primordial para las microempresas

| ¿El financiamiento con fondos de sistema banca para el desarrollo forma parte de los elementos financieros primordiales para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|---|--|-------------------------|
| Sí | Fondos con buenas condiciones financieras Ayuda al crecimiento de las microempresas | 88% 12% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

El financiamiento con fondos de sistema banca para el desarrollo, para los entrevistados si forma parte de los elementos financieros primordiales para las microempresas, reflejada dicha aceptación en los criterios pronunciados y citados en la tabla 17, de la que se destaca la mayoría de las frecuencias de percepciones con un 88% que valora los fondos con condiciones financieras blandas y diferenciadas que generan acceso al financiamiento, resultando el restante 12% con percepciones dirigidas a la ayuda al crecimiento de las microempresas.

3.2.3 Limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas

Los bancos públicos tienen a disposición de la población su oferta de productos y servicios, unos enfocados a la captación de recursos (bancarización) y otros la colocación de fondos (soluciones crediticias), por ende, es fundamental conocer las percepciones de los ejecutivos pyme del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica respecto a las limitaciones que consideran existen en la banca estatal para el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito para los microempresarios.

Tabla 18*Percepciones frecuentes sobre las limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas*

| ¿Considera existen limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas? | Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|--|---|-------------------------|
| Sí | Se solicitan negocios formalizados en lo básico | 20% |
| | Exceso de requisitos para cuentas y financiamientos | 10% |
| | Desconocimiento de los productos por funcionario | 7% |
| | La bancarización | 7% |
| | Historial crediticio y garantía | 7% |
| | Negocios con actividad económica viable | 7% |
| | Mezcla de ingresos personales y de negocio | 7% |
| | Mucha regulación por tratarse de banca pública | 7% |
| No | Los clientes no cumplen con requisitos | 7% |
| | Clientes sin información de su propio negocio | 7% |
| | Existe oferta de cuentas de ahorro y corriente | 7% |
| | Cada institución bancaria tiene normativa interna a cumplir | 7% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

En virtud de los resultados obtenidos, se observa que las percepciones de los ejecutivos pyme están divididas, con una mayoría de percepciones enfatizadas a la identificación de limitaciones de acceso a los servicios financieros como la necesidad de los negocios formalizados en lo básico como la inscripción de la actividad comercial o productiva ante el Ministerio de Hacienda y llevar controles, reporte manual de compras y ventas para una contabilidad básica.

Asimismo, exceso de requisitos para cuentas y financiamientos, desconocimiento de los productos por algunos funcionarios, la misma bancarización que va de la mano con la informalidad y anonimato, historial crediticio y disponibilidad de

garantías, negocios con actividad económica viable, algunos microempresarios mezclan ingresos personales con los del negocio y sobre todo la excesiva regulación por tratarse de banca pública lo que la hacer perder enfoque social.

Mientras que ejecutivos también expusieron la no existencia de limitaciones indicando lo difícil que es cuando los clientes no cumplen con los requisitos, cuando reciben clientes sin información de su propio negocio, la existencia de oferta es clara y no excluye, los bancos ponen a disposición del público: red de cajeros automáticos, corresponsales no bancarios y oficinas físicas, además, que cada institución bancaria tiene normativa interna a cumplir.

3.2.4 Recomendaciones generales para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito para las microempresas

Para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito para las microempresas es necesario entender que es lo que ocurre de primera fuente y que mejor que los ejecutivos pyme del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica quienes sean los que propongan recomendaciones.

En la siguiente tabla se aprecia como un 34% de las percepciones más frecuentes responden a la necesidad de la educación relacionada con la formalización que enseñe sobre los requisitos para crear empresas, para dar trazabilidad y poder determinar si ganan o pierden en su actividad.

Con un porcentaje representativo de un 17% aparecen las percepciones que ligan la bancarización y capacitación por parte del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) e Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) para la formalización de las actividades empresariales.

Con menor proporción de percepciones se enlista la descentralización de procesos crediticios para mejorar tiempos de análisis y respuestas a las solicitudes, educación

financiera en el sistema educativo, evitar duplicidad de requisito y la revisión de los requisitos actuales para su disminución.

Tabla 19

Percepciones frecuentes sobre recomendaciones generales para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito para las microempresas

| Percepciones más frecuentes | Porcentaje de respuesta |
|--|-------------------------|
| Educación relacionada con la formalización | 34% |
| Capacitación por parte del INA e IMAS para formalización | 17% |
| Bancarización | 17% |
| Descentralización de procesos crediticios | 8% |
| Educación financiera en el sistema educativo | 8% |
| Evitar duplicidad de requisitos | 8% |
| Revisión de los requisitos actuales para su disminución | 8% |

Nota. Datos generados con la aplicación de entrevista a ejecutivos pyme del BCR y BNCR (2022).

3.3 Análisis del aporte de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre la operatividad de Grupo Empresarial Me.

3.3.1 Administración de planillas bancarizadas

Figura 3

Percepciones sobre los aportes de la administración de planillas bancarizadas a la operatividad del Grupo Empresarial Me



Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre los aportes de la administración de planillas bancarizadas a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

La figura 3 deja en evidencia las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me respecto al aporte de las planillas bancarizadas a su operatividad, destacando que ofrecen velocidad transaccional en pagos de salarios, no se pagan comisiones por transferencias a colaboradores y, sobre todo, se valora como una alternativa que permite el control y organización de los desembolsos por concepto de planillas sean semanales, quincenales y/o mensuales.

3.3.2 Pago a proveedores a través de una cuenta bancaria

Figura 4

Percepciones sobre las contribuciones del pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente a la operatividad del Grupo Empresarial Me



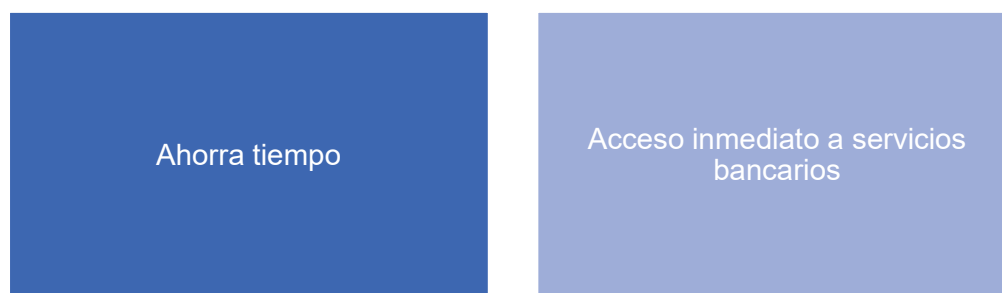
Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre las contribuciones del pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Para el representante legal del Grupo Empresarial Me el pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente contribuye a su operatividad al permitirle orden en el registro y control de las cuentas por pagar a sus proveedores, así mismo, la velocidad con la que se realizan los pagos en las plataformas electrónicas es una ventaja dada la inmediatez con que quedan aplicados.

3.3.3 Acceso a la banca electrónica empresarial

Figura 5

Percepciones sobre el apoyo del acceso a la banca electrónica empresarial a la operatividad del Grupo Empresarial Me



Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre el apoyo del acceso a la banca electrónica empresarial a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Según la figura 5 el tener acceso a la banca electrónica es de apoyo para la operatividad del Grupo Empresarial Me, por los beneficios que genera como el ahorro de tiempo al poder realizar transacciones desde cualquier lugar y sin necesidad de desplazarse a una oficina bancaria. De cierta manera, lo más destacable es el acceso inmediato que permite a los múltiples servicios que ofrecen los bancos comerciales del estado.

3.3.4 Formalización de ahorro empresarial para eventualidades

Figura 6

Percepciones sobre los aportes de la formalización de ahorro empresarial para eventualidades a la operatividad del Grupo Empresarial Me



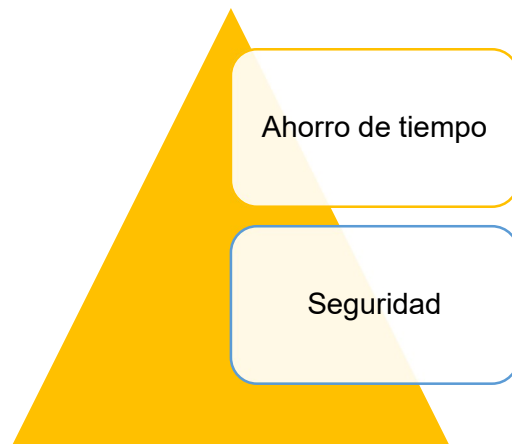
Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre los aportes de la formalización de ahorro empresarial para eventualidades a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Para el Grupo Empresarial Me, el ahorro empresarial aporta a su operatividad catalogándolo como muy útil para el negocio para la atención de distintas eventualidades del corto, mediano y largo plazo. Se detalla que se utilizan sobres para generar ahorro para solventar necesidades inmediatas, como una alternativa más que ofrece la banca pública mediante la bancarización.

3.3.5 Transferencias sinpe entre bancos nacionales

Figura 7

Percepciones sobre las contribuciones de las transferencias sinpe entre bancos nacionales a la operatividad del Grupo Empresarial Me



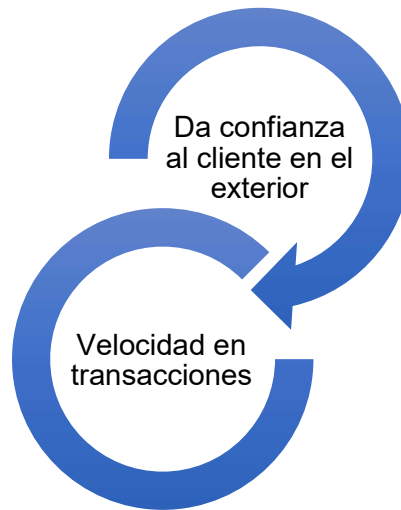
Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre las contribuciones de las transferencias sinpe entre bancos nacionales a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

En cuanto a la posibilidad de realizar transferencias sinpe entre bancos del país, el Grupo Empresarial Me destaca su contribución al ser un método seguro y al generar ahorro de tiempo por el no desplazamiento a los diferentes bancos, pudiendo efectuar pagos y a la vez, se resalta el poder ser beneficiarios de la recepción de pagos de clientes, viéndose el beneficio inverso de este elemento administrativo para su operatividad.

3.3.6 Recepción de órdenes de pago del exterior

Figura 8

Percepciones sobre los aportes de la recepción de órdenes de pago del exterior a la operatividad del Grupo Empresarial Me



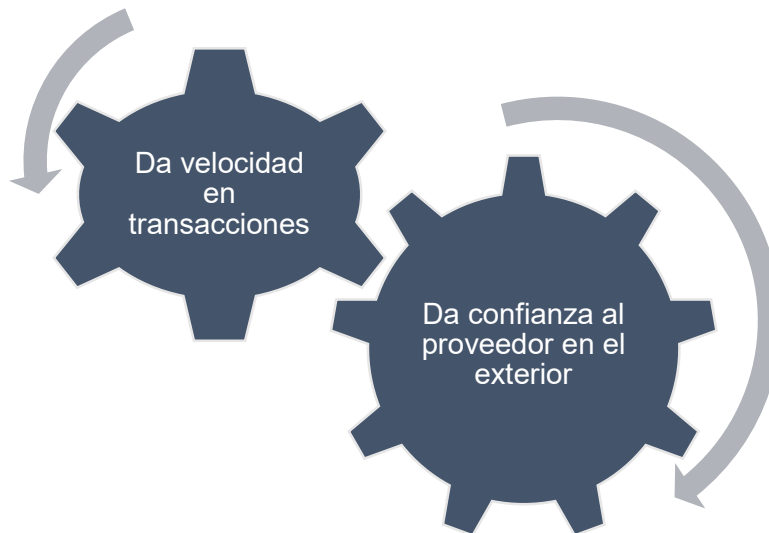
Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre los aportes de la recepción de órdenes de pago del exterior a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Parte de la administración de la cartera de las cuentas por cobrar exige a Grupo Empresarial Me, tener disponible diferentes alternativas de pago para gestionar los cobros adecuadamente. Las órdenes de pago aportan a su operatividad al brindar la posibilidad que clientes desde el exterior realicen pagos por productos y/o servicios prestados. Entre los aportes que se destacan es la confianza del cliente en el exterior que su dinero va a asignarse a una cuenta bancaria y que si no se logra aplicar el pago tiene la oportunidad de recuperarlo, además de la velocidad en la transacción al efectuarse entre bancos en convenio desde el exterior.

3.3.7 Envío de transferencias al exterior

Figura 9

Percepciones sobre los aportes del envío de transferencias al exterior a la operatividad del Grupo Empresarial Me



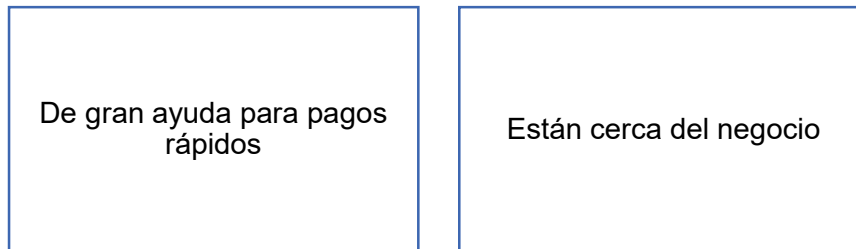
Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre los aportes del envío de transferencias al exterior a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Grupo Empresarial Me está conformado por distintas microempresas dedicadas a distintas actividades comerciales entre la que destaca la comercialización de productos ferreteros, por lo que muchos productos al ser importados deben ser cancelados mediante transferencias enviadas al exterior para el pago de pedidos a proveedores internacionales. El entrevistado reitera el aporte de este elemento a su operatividad desde la velocidad que ofrece y la confianza que genera al proveedor en el exterior.

3.3.8 Transacciones en corresponsales no bancarios

Figura 10

Percepciones sobre las contribuciones de las transacciones en corresponsales no bancarios a la operatividad del Grupo Empresarial Me



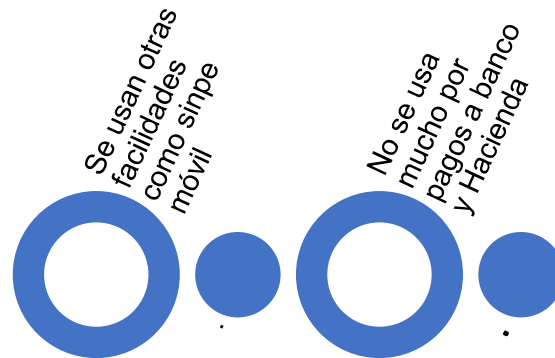
Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre las contribuciones de las transacciones en corresponsales no bancarios a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

El que el Grupo Empresarial Me, pueda realizar transacciones en corresponsales no bancarios de los bancos públicos como Tucán del BCR y BN Servicios del BNCR resulta de gran ayuda para realizar pagos de manera rápida dado a su cercanía geográfica lo que le evita desplazarse a las oficinas bancarias y con ellos las largas filas, por lo que este elemento administrativo contribuye a su operatividad.

3.3.9 Soluciones digitales de pago a través de datáfono

Figura 11

Percepciones sobre los aportes de las soluciones digitales de pago en el punto de negocio a través de un datáfono a la operatividad del Grupo Empresarial Me



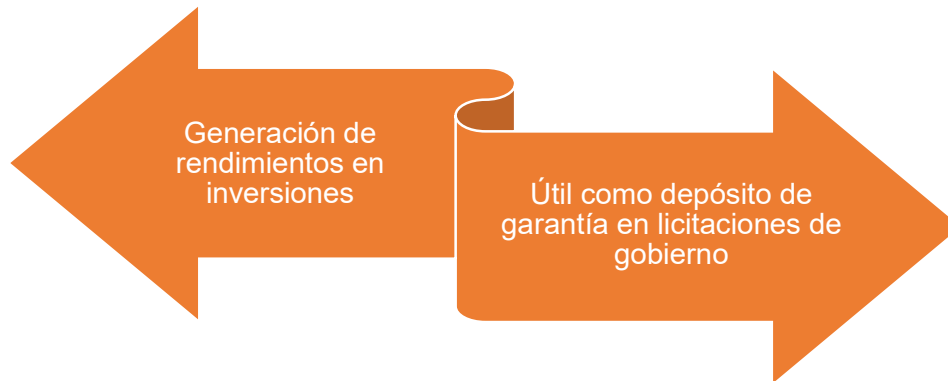
Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre los aportes de las soluciones digitales de pago en el punto de negocio a través de un datáfono a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Las soluciones digitales de pago mediante datáfono para el grupo empresarial no representan un aporte a su operatividad por los costos que conlleva su uso, relacionados con el pago de comisiones de casi un 3% por transacción sumando el tributo que debe pagar al Ministerio de Hacienda por cada cobro realizado a sus clientes, por lo que el sinpe móvil se ha convertido en el principal método de pago puesto a disposición de su clientela dado a su uso sin costo alguno.

3.3.10 Inversiones a plazo mediante certificados de depósito

Figura 12

Percepciones sobre los aportes de las inversiones a plazo mediante certificados de depósito a la operatividad del Grupo Empresarial Me



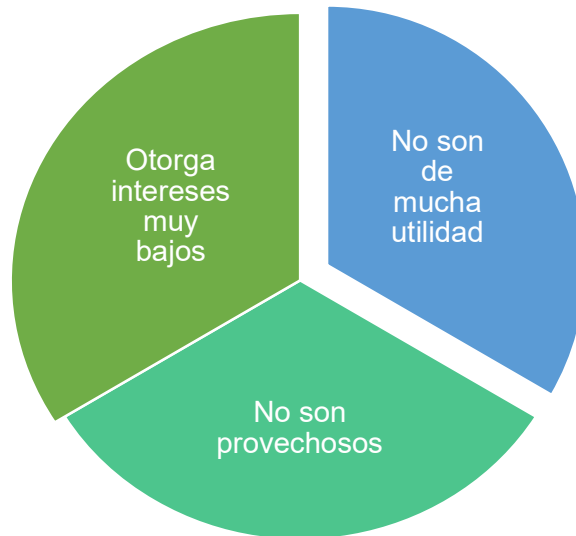
Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre los aportes de las inversiones a plazo mediante certificados de depósito a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Avenida 19 es una de las microempresas que forman parte del Grupo Empresarial Me, dedicada a actividades de diseño y construcción. Dicha microempresa participa en licitaciones del gobierno en obras de construcción de obras públicas, por lo que los certificados de depósito a plazo representan un depósito de garantía que el gobierno pide como requisito para optar por las obras. Aparte del beneficio para completar requisitos en licitaciones el grupo empresarial enfatiza los rendimientos que produce este producto financiero, por lo que su aporte a la operatividad queda explícita.

3.3.11 Inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión

Figura 13

Percepciones sobre las contribuciones de las inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión a la operatividad del Grupo Empresarial Me



Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre las contribuciones de las inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Llama la atención que las alternativas de inversión a la vista y a plazo a través de fondos de inversión para el Grupo Empresarial Me no contribuyen en nada a su operatividad debido a que no son provechosos ni útiles por los rendimientos bajos que genera su formalización en la banca pública.

3.3.12 Acceso a líneas de crédito MiPymes

Figura 14

Percepciones sobre los aportes del acceso a líneas de crédito MiPymes a la operatividad del Grupo Empresarial Me



Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre los aportes del acceso a líneas de crédito MiPymes a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

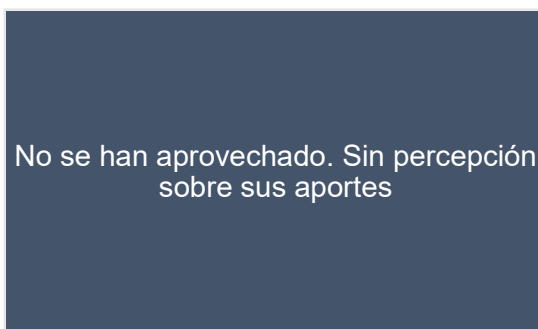
El acceso a financiamientos en la banca pública específicamente a líneas de crédito MiPymes por parte de Grupo Empresarial Me, ha representado una oportunidad para obtener liquidez y para la multiplicación de activos inmuebles, siendo un insumo importante en la actividad comercial del grupo, en la atención de las múltiples actividades que desarrolla como la compra de inmuebles (viviendas, edificios y terrenos) y productos ferreteros, entre otros.

No obstante, para el entrevistado las experiencias de bancarización y soluciones crediticias han sido engorrosas dado el exceso de requisitos y que ha resultado procesos lentos.

3.3.13 Financiamiento con aval y garantía estatal

Figura 15

Percepciones sobre los aportes del financiamiento con aval y garantía estatal a la operatividad a la operatividad del Grupo Empresarial Me



Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre los aportes del financiamiento con aval y garantía estatal a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Este elemento financiero no ha sido de provecho para el Grupo Empresarial Me, según su representante legal los excesivos requisitos opacan los beneficios que podría generarle a su operatividad.

3.3.14 Financiamiento con fondos del sistema banca para el desarrollo

Figura 16

Percepciones sobre los aportes del financiamiento con fondos del sistema banca para el desarrollo brinda aportes a la operatividad del Grupo Empresarial Me



No se han aprovechado. Demasiados requisitos para su acceso

Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre los aportes del financiamiento con fondos del sistema banca para el desarrollo brinda aportes a la operatividad. Fuente: Elaboración propia (2022).

Financiamientos con fondos del sistema banca para el desarrollo representa otro elemento financiero que no ha sido aprovechado por el Grupo Empresarial Me debido al exceso de requisitos en su solicitud, por lo que no se logran percepciones sobre aportes a la operatividad de dicho grupo.

3.3.15 Satisfacción de la experiencia de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito por el Grupo Empresarial Me

Figura 17

Percepciones sobre la satisfacción de la experiencia de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública por el Grupo Empresarial Me



Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre la satisfacción de la experiencia de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública. Fuente: Elaboración propia (2022).

A pesar de que el Grupo Empresarial Me cuenta con cuentas bancarias de ahorro y colones y ha tenido acceso a distintas soluciones de crédito, no existe satisfacción debido a que las experiencias en las respectivas solicitudes han estado llenas de procesos engorrosos dotados de lentitud y burocracia tanto en trámite como en requisitos. Para el representante legal del grupo, el contacto y relación con la banca pública se ha dado absolutamente por necesidad no por placer.

3.3.16 Limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas

Figura 18

Percepciones sobre las limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas



Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre las limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas. Fuente: Elaboración propia (2022).

Las limitaciones de acceso a los servicios financieros que se ven reflejadas en la figura anterior, resumen el malestar del grupo empresarial en sus experiencias de acceso a las ofertas de la banca estatal en bancarización y crédito, entonces la burocracia, lentitud y duplicidad de requisitos son las limitaciones y a la vez retos importantes a considerar para cambiar el sistema bancario nacional en aras de aumentar y mejorar la accesibilidad por parte de las microempresas.

3.3.17 Recomendaciones generales para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito por parte de las microempresas

Figura 19

Percepciones sobre recomendaciones generales para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito por parte de las microempresas



Nota. La figura muestra las percepciones del representante legal del Grupo Empresarial Me sobre recomendaciones generales para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito por parte de las microempresas. Fuente: Elaboración propia (2022).

Para mejorar el acceso de las microempresas a los servicios financieros de bancarización y crédito, para el Grupo Empresarial Me es necesario la desinstitucionalización de los funcionarios que muchas veces se blindan de las normativas perdiendo el sentido común y la posibilidad de interpretar de una manera distinta dicha normativa, afectando con ello la accesibilidad financiera y generando en algunos casos la exclusión ante la imposibilidad de cumplir los excesivos requisitos que impone la banca.

Entre las recomendaciones se menciona el enfoque social, esto debido a que, para el grupo, los bancos públicos están operando con altas tasas de interés, cobrando comisiones por todo, perdiendo el sentido social por el que fueron creados.

Por último, la burocracia también se convierte en una alternativa más recomendada para eliminar, dado que entorpecen los procesos de bancarización y crédito.

Capítulo IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

Se concluye para el objetivo específico uno que la oferta de inclusión financiera del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica consiste en una serie de productos de bancarización y soluciones crediticias, que facilitan y potencian el desempeño de las microempresas.

Se resalta como ambas instituciones han hecho un esfuerzo destacado en contar con oferta muy completa y actualizada, con información clara de todos aquellos productos que demanda desde una persona física hasta jurídica para su desarrollo empresarial, siendo la banca pública un gran impulsor de dicho propósito.

Para el objetivo dos, se logró identificar los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito. Las percepciones de los ejecutivos pyme de del Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica resulta material valioso en la confirmación de los elementos mencionados.

Son las planillas bancarizadas, pago a proveedores a través de una cuenta bancaria, banca electrónica empresarial, formalización de ahorro empresarial, transferencias sinpe entre bancos nacionales, órdenes de pago del exterior, transferencias al exterior, transacciones en corresponsales no bancarios y soluciones digitales de pago a través de un datáfono, elementos administrativos necesarios para operatividad de las microempresas.

Por otro lado, las inversiones a plazo mediante certificados de depósito, inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión, líneas de crédito MiPymes, avales y garantías estatales, fondos del sistema banca para el desarrollo representan

elementos financieros valiosos para las microempresas dado que impulsan el crecimiento y desarrollo de sus actividades comerciales y/o productivas.

No obstante, el proceso de investigación y consulta a los ejecutivos pyme, permitió identificar limitaciones de acceso a los elementos referenciados previamente, por lo que resultó una oportunidad para recibir por parte de ellos recomendaciones para mejorar la experiencia de las microempresas al solicitar servicios y productos en la banca comercial estatal.

Para el objetivo específico tres, con base en los datos generados con la entrevista realizada al Grupo Empresarial Me, se pudo conocer la experiencia de acceso a la bancarización y soluciones crediticias, la misma que no ha sido satisfactoria, generado por la burocracia excesiva en la oferta bancaria, procesos engorrosos y lentitud con la que responden los bancos ante las solicitudes.

Se añade que la necesidad obliga al grupo empresarial a recurrir a la banca estatal dado que en comparación con la banca privada que es más ágil y menos burocrática, el ahorro en costos (tasas de interés y comisiones) de productos y servicios podrían estar haciendo la diferencia.

A pesar de la inconformidad, se deduce que, si existe aporte de la banca pública sobre la operatividad de grupo empresarial, dado actualmente usa o ha requerido algún producto o servicio financiero, lo que le ha permitido la continuidad de sus negocios relacionados con bienes raíces, construcción de inmuebles y comercialización de materiales ferreteros.

4.2 Recomendaciones

En referencia al objetivo uno, para mejorar la oferta de inclusión financiera, la banca estatal debe trabajar en simplificar trámites, sin descuidar la administración de riesgo de crédito y el cumplimiento de normativa interna y externa correspondiente. Lo anterior debido a que a pesar de que las instituciones validadas Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica, disponen de múltiples productos de bancarización y líneas de financiamiento, los requisitos son una limitante que se interpone entre la oportunidad de aumento de colocación y captación para cada entidad y el disfrute de las soluciones bancarias para las microempresas, que requieren de recursos para operar y una oportunidad para la inversión y el ahorro.

Parte de la oferta de los bancos comerciales del estado debe proyectar y desarrollar una responsabilidad social con enfoque a la educación financiera de la población costarricense.

Los bancos públicos son actores importantes de desarrollo, por lo que deben articularse acciones con otras entidades gubernamentales para unir esfuerzos y recursos para capacitar a los microempresarios en temas de bancarización y crédito, en pro de contar con microempresarios con conocimiento de lo que necesita para ser parte del sistema financiero y con ello evitar la exclusión de este.

En relación con el segundo objetivo, es necesario que se revisen las limitaciones de acceso a los servicios y productos para los microempresarios, dado que corresponde a la banca estatal impulsar el desarrollo social y económico del país, por lo que debe erradicarse la burocracia y con ello la mucha regulación que genera exclusión, así como, el exceso de requisitos para la apertura de cuentas bancarias y financiamientos.

Debe tratarse el desconocimiento de los productos pyme por parte de los funcionarios bancarios, con capacitaciones constantes sobre las alternativas a

ofrecer, además, es necesario un mejor entendimiento de la realidad del sector, para generar mejores experiencias para los microempresarios.

Se hace indispensable reconocer y concretar las sugerencias de los ejecutivos pyme aportadas en la entrevista aplicada, para aumentar y mejorar la inclusión financiera, entre las que se encuentran la educación hacia la formalización empresarial con ayuda de instituciones como IMAS e INA mediante la capacitación, instrucción a la bancarización para con ello cumplir con lo que los bancos solicitan, descentralización de procesos crediticios y un punto que realmente destaca, es la educación financiera en todo el sistema educativo desde edades tempranas hasta la superior.

Para el objetivo específico tres, importante poner atención a las sugerencias que propone el Grupo Empresarial Me, entre ellas la desinstitucionalización de los funcionarios, vital para lograr cambios sustanciales en la forma de aplicar normativas y con ello la generación de flujos más ágiles.

De otra forma, la burocracia es un aspecto que el entrevistado del grupo empresarial reiteró en muchas respuestas. Es la burocracia entonces un obstáculo que debe desaparecer de las instituciones públicas para con ello eliminar trámites y requisitos excesivos.

Por último, es vital no perder el rol social de la banca estatal bajo la que fue creada como impulsor del progreso, se debe cumplir con la correcta administración de los recursos públicos sin afectar a los que realmente los necesitan y con ello evitar la exclusión, por lo que se necesita una inclusión financiera más abierta y de oportunidades.

Referencias bibliográficas

Amidžić, G, Massara, A y Mialou, A. (2014). *Assessing Countries' Financial Inclusion Standing—A New Composite Index*. International Monetary Fund

Banco de Costa Rica [BCR] (2022). *Cuentas corrientes*.

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/cuentas/cuentas_corrientes/

Banco de Costa Rica [BCR] (2021). *Créditos para Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Mipymes)*.

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/mipymes/creditos_mipymes/

Banco de Costa Rica [BCR] (2022). *Nuestra Historia*.

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/historia/

Banco de Costa Rica [BCR] (2022). *El BCR pone a disposición de su Pyme los siguientes servicios*.

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/mipymes/servicios_mipymes/

Banco Mundial (2018). *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*.

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#1>

Banco Nacional de Costa Rica [BNCR] (2022). *Conózcenos*.

<https://www.bnrcr.fi.cr/conozcanos>

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. PEARSON EDUCACIÓN.

Castro, E. (2010). *El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas*. Revista Nacional de Administración, Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Centro de Innovación Social de Alto Impacto de Jalisco (2022). *Impacto*.
<https://cisai.iteso.mx/que-es-impacto/>

Cisneros, M. (2016). *Bancarización avanza en Costa Rica, pero aún le falta en inclusión financiera*. <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/bancarizacion-avanza-en-costarica-pero-aun-le-falta-en-inclusion-financiera/MDQKECDGVJEIHG5P6MI5TWWJRQ/story/>

Contraloría General de la República [CGR] (2016). *Concepto de oferta*.
https://campus.cgr.go.cr/capacitacion/CV-ABC-CA/L4/41_concepto_de_oferta.html#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20oferta%20es,con%20las%20reglas%20del%20cartel.

Cuadrado, J et al. (2010). *POLÍTICA ECONÓMICA Elaboración, objetivos e instrumentos*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S. L.

Del Castillo, C. C. y Olivares O. S. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

Guerrero, D. G. (2015). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

Grupo BBVA. (2022). *¿Qué es una Cuenta Corriente Bancaria?* - BBVA México
https://www.bbva.mx/educacion-financiera/c/cuenta_corrientebancaria.html#:~:text=Una%20cuenta%20corriente%20bancaria%20es,permite%20realizar%20transacciones%20de%20forma

Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education.

León, J. (2017). *Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú: experiencia de la banca de desarrollo.*

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/43157-inclusion-financiera-micro-pequenas-medianas-empresas-peru-experiencia-la-banca>

León, A. (2021). *Informe del Sistema Bancario de Costa Rica.*

https://sciesgo.com/files/publication/333_informesistemabancariodecostarica.pdf

Madrigal, L. (2020). Cantidad de microempresas en Costa Rica aumentó 9,8% durante 2019. <https://delfino.cr/2020/01/cantidad-de-microempresas-en-costa-rica-aumento-98-durante-2019>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC] (2022). *Conozca el Tamaño de su Empresa.* <https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

Monroy Mejía, M. D. y Nava S. N. (2018). *Metodología de la investigación.* Grupo Editorial Éxodo.

Montiel, C. (2009). *Acercamiento al Concepto de Grupos Empresariales: Concurrencia de Elementos para su Existencia.*

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/2038>

Pérez, E y Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.*

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44213-la-inclusion-financiera-la-insercion-productiva-papel-la-banca-desarrollo>

Promerica (2021). *¿Qué es una cuenta de ahorro?*

<https://www.bancopromerica.com/informacion-financiera/educacion-financiera/conoce-tus-productos/qu%C3%A9-es-una-cuenta-de-ahorro/>

- Ramírez, V, Ruiz, A y Trujillo, S (2018). *Los microempresarios en la inclusión financiera*.
http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica_4/38%20RAMIREZ_RUIZ_SANDOVAL.pdf
- Real Academia Española. (2022). *Aportes*. <https://dle.rae.es/aporte?m=form2>
- Roa, M. J. (2013) *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Sistema de Banca para el Desarrollo [SBD] (2022). *¿Qué es el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)?* <https://www.sbdcr.com/transparencia/historia/>
- Scotiabank (2022). *Descubre los 7 tipos de crédito que pueden ayudarte a cumplir tus objetivos*. <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito>
- Scotiabank (2022). *Qué es una Cuenta de Ahorros - Scotiabank Colpatria*.
<https://www.scotiabankcolpatria.com/personas/cuentas-e-inversion/mas-informacion/definicion-cuenta-ahorro#:~:text=Una%20cuenta%20de%20ahorros%20es,tu%20dinero%20de%20forma%20r%C3%A1pida.>

Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista estructurada con preguntas abiertas, aplicada a ejecutivos pyme del Banco de Costa Rica, oficina Liberia, Guanacaste.

La presente entrevista es conducida por **ARNOLDO JOSÉ MARTÍNEZ SOLÍS**, estudiante de Posgrado Profesional Gestión y Finanzas Públicas del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional de Costa Rica.

El objetivo principal de esta entrevista es: Identificar los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito.

Las interrogantes que el investigador leerá representan aportes administrativos y financieros que se estima genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito, por parte del Banco de Costa Rica, oficina Liberia, Guanacaste. Se le solicita responder a las preguntas de la entrevista con profundidad.

Confidencialidad: La participación en esta entrevista es estrictamente voluntaria. La información que se recopile será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Tampoco será posible identificar de forma individual los criterios o respuestas emitidas, dado que la información se utilizará de forma general o agregada en el estudio.

Esta dispuesto a participar de la entrevista: Sí ____ No ____

Desde ya le agradezco su participación.

SECCION I. PREGUNTAS SOBRE ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS

1- ¿Considera que las planillas bancarizadas representan un elemento administrativo necesario para las microempresas?

2- ¿El pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente es un elemento administrativo útil para las microempresas? ¿por qué?

3- ¿El acceso a la banca electrónica empresarial representa un elemento administrativo elemental para las microempresas? ¿podría dar algunos ejemplos?

4- ¿Se podría afirmar que la formalización de ahorro empresarial para eventualidades es un elemento administrativo conveniente para las microempresas?

5- ¿El manejo de transferencias sinpe entre bancos nacionales forma parte de los elementos administrativos valiosos para las microempresas?

6- ¿Es la recepción de órdenes de pago del exterior un elemento administrativo beneficioso para las microempresas?

7- ¿Qué percepción le merece que el envío de transferencias al exterior sea considerado como un elemento administrativo favorable para las microempresas?

8- ¿Desde su perspectiva la realización de transacciones en corresponsales no bancarios como Tucán-BCR, es parte de los elementos administrativos necesarios para las microempresas?

9- ¿Son las soluciones digitales de pago en el punto de negocio a través de un datáfono un elemento administrativo básico para las microempresas?

SECCION II. PREGUNTAS SOBRE ELEMENTOS FINANCIEROS

10- ¿La realización de inversiones a plazo mediante certificados de depósito representa un elemento financiero significativo para las microempresas?

11- ¿Considera que las inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión representan un elemento financiero provechoso para las microempresas?

12- ¿El acceso a líneas de crédito MiPymes es parte de los elementos financieros esenciales para las microempresas?

13- ¿El financiamiento con avales y garantías estatales puede ser considerado como elemento financiero sustancial para las microempresas?

14- ¿El financiamiento con fondos de Sistema Banca para el Desarrollo forma parte de los elementos financieros primordiales para las microempresas?

SECCIÓN III. CIERRE DE LA ENTREVISTA

15- ¿Considera existen limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas? De identificar limitaciones se solicita profundizar.

16- ¿Qué recomendaciones generales haría para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito para las microempresas?

Fin de la entrevista.

Anexo 2. Guía de entrevista estructurada con preguntas abiertas, aplicada a ejecutivos pyme del Banco Nacional de Costa Rica, oficina Liberia, Guanacaste.

La presente entrevista es conducida por **ARNOLDO JOSÉ MARTÍNEZ SOLÍS**, estudiante de Posgrado Profesional Gestión y Finanzas Públicas del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional de Costa Rica.

El objetivo principal de esta entrevista es: Identificar los elementos administrativos y financieros que genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito.

Las interrogantes que el investigador leerá representan aportes administrativos y financieros que se estima genera a las microempresas, el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito, por parte del Banco Nacional de Costa Rica, oficina Liberia, Guanacaste. Se le solicita responder a las preguntas de la entrevista con profundidad.

Confidencialidad: La participación en esta entrevista es estrictamente voluntaria. La información que se recopile será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Esta dispuesto a participar de la entrevista: Sí ____ No ____

Desde ya le agradezco su participación.

SECCION I. PREGUNTAS SOBRE ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS

1- ¿Considera que las planillas bancarizadas representan un elemento administrativo necesario para las microempresas?

2- ¿El pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente representa un elemento administrativo útil para las microempresas? ¿por qué?

3- ¿El acceso a la banca electrónica empresarial representa un elemento administrativo elemental para las microempresas? ¿podría dar algunos ejemplos?

4- ¿Se podría afirmar que la formalización de ahorro empresarial para eventualidades es un elemento administrativo conveniente para las microempresas?

5- ¿El manejo de transferencias sinpe entre bancos nacionales forma parte de los elementos administrativos valiosos para las microempresas?

6- ¿Es la recepción de órdenes de pago del exterior un elemento administrativo beneficioso para las microempresas?

7- ¿Qué percepción le merece que el envío de transferencias al exterior sea considerado como un elemento administrativo favorable para las microempresas?

8- ¿Desde su perspectiva la realización de transacciones en corresponsales no bancarios como BN Servicio, es parte de los elementos administrativos necesarios para las microempresas?

9- ¿Son las soluciones digitales de pago en el punto de negocio a través de un datáfono un elemento administrativo básico para las microempresas?

SECCION II. PREGUNTAS SOBRE ELEMENTOS FINANCIEROS

10- ¿La realización de inversiones a plazo mediante certificados de depósito representa un elemento financiero significativo para las microempresas?

11- ¿Considera que las inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión representan un elemento financiero provechoso para las microempresas?

12- ¿El acceso a líneas de crédito MiPymes es parte de los elementos financieros esenciales para las microempresas?

13- ¿El financiamiento con avales y garantías estatales puede ser considerado como elemento financiero sustancial para las microempresas?

14- ¿El financiamiento con fondos de Sistema Banca para el Desarrollo forma parte de los elementos financieros primordiales para las microempresas?

SECCIÓN III. CIERRE DE LA ENTREVISTA

15- ¿Considera existen limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas? De identificar limitaciones se solicita profundizar.

16- ¿Qué recomendaciones generales haría para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito para las microempresas?

Fin de la entrevista.

Anexo 3. Guía de entrevista estructurada con preguntas abiertas, aplicada al grupo empresarial me en Liberia, Guanacaste.

La presente entrevista es conducida por **ARNOLDO JOSÉ MARTÍNEZ SOLÍS**, estudiante de Posgrado Profesional Gestión y Finanzas Públicas del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional de Costa Rica.

El objetivo principal de esta entrevista es: Analizar el aporte de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre la operatividad de Grupo Empresarial Me.

Las interrogantes que el investigador leerá son consideraciones con las que se pretende describir los aportes de la inclusión financiera que ofrece la banca pública sobre la operatividad de su grupo empresarial. Se le solicita responder a las preguntas de la entrevista con profundidad.

Lo que se converse durante esta sesión de entrevista se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Una vez transcrita la entrevista, la grabación se destruirá.

Confidencialidad: La participación en esta entrevista es estrictamente voluntaria. La información que se recopile será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Tampoco será posible identificar de forma individual los criterios o respuestas emitidas, dado que la información se utilizará de forma general o agregada en el estudio.

Esta dispuesto a participar de la entrevista: Sí _____ No _____

Desde ya le agradezco su participación.

SECCIÓN I. PREGUNTAS SOBRE APORTES ADMINISTRATIVOS

1- ¿Considera que la administración de planillas bancarizadas representa aporte a la operatividad de su grupo empresarial?

2- ¿El pago a proveedores a través de una cuenta de ahorros o corriente contribuye a la operatividad de su grupo empresarial?

3- ¿Cree que el tener acceso a la banca electrónica empresarial es un apoyo a la operatividad de su grupo empresarial?

4- ¿Será que la formalización de ahorro empresarial para eventualidades aporta a la operatividad de su grupo empresarial?

5- ¿Manejar transferencias sinpe entre bancos nacionales contribuye a la operatividad de su grupo empresarial?

6- ¿Es la recepción de órdenes de pago del exterior un aporte a la operatividad de su grupo empresarial?

7- ¿Se podría afirmar que el envío de transferencias al exterior aporta a la operatividad de su grupo empresarial?

8- ¿Usted cree que la realización de transacciones en corresponsales no bancarios cómo Tucán-BCR y BNServicios del BNCR, contribuye a la operatividad de su grupo empresarial?

9- ¿Producen aportes a la operatividad de su grupo empresarial, las soluciones digitales de pago en el punto de negocio a través de un datáfono?

SECCION II. PREGUNTAS SOBRE APORTES FINANCIEROS

10- ¿Podría valorarse la realización de inversiones a plazo mediante certificados de depósito como aporte a la operatividad de su grupo empresarial?

11- ¿Se puede considerar a las inversiones a la vista y a plazo mediante fondos de inversión como contribución a la operatividad de su grupo empresarial?

12- ¿Genera algún aporte a la operatividad de su grupo empresarial, el acceso a líneas de crédito MiPymes?

13-¿Representa el financiamiento con aval y garantía estatal un soporte a la operatividad de su grupo empresarial?

14-¿El financiamiento con fondos del Sistema Banca para el Desarrollo brinda aportes a la operatividad de su grupo empresarial?

SECCIÓN III. CIERRE DE LA ENTREVISTA

15- De acuerdo con la experiencia de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública, ¿Qué tanta satisfacción le ha generado esa experiencia?

16-¿Considera existen limitaciones de acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito en la banca pública para las microempresas? De identificar limitaciones se solicita profundizar.

17-¿Qué recomendaciones generales haría para mejorar el acceso a los servicios financieros de bancarización y crédito por parte de las microempresas?

Fin de la entrevista.