

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Sede Guanacaste

Licenciatura en Gestión Empresarial

**MODELO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA EL ACCESO AL
CRÉDITO DE MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL EN
EL DISTRITO CENTRAL DE LIBERIA DURANTE EL AÑO 2025**

Trabajo final de graduación como requisito para optar por el grado académico

LICENCIATURA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Estudiantes:

Sharon María Aguilar López
Alban Gerardo Guzmán Blandón
Blanca Pamela Orozco Amador
Gipsy Vásquez Ortiz

Liberia, 2025

Hoja de Aprobación



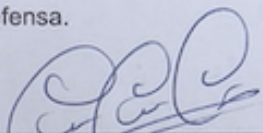
Universidad Técnica Nacional
Carrera Licenciatura en Gestión Empresarial


Liberia, 17 de julio del 2025


Mediante la presente los miembros del Tribunal Evaluador del Trabajo Final de Graduación, denominado: "MODELO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA EL ACCESO AL CRÉDITO DE MICROEMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL EN EL DISTRITO CENTRAL DE LIBERIA DURANTE EL AÑO 2025", elaborado por las personas estudiantes Sharon María Aguilar López, Alban Gerardo Guzmán Blandón, Blanca Pamela Orozco Amador y Gipsy Vásquez Ortiz, hace constar que posterior a la revisión del documento y la defensa oral y pública, este TFG cumple a cabalidad con lo establecido en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Nacional.

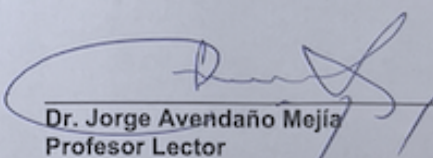
Con una calificación final de 100, y con observaciones adicionales el trabajo es aprobado.

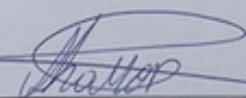
Para constancia de lo mencionado anteriormente, se aprueba el día diecisiete del mes de julio del año dos mil veinticinco y firman los miembros del Tribunal Evaluador presentes en la defensa.

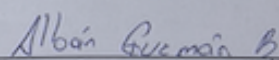

MBA Julio Esquivel González
Director de Carrera



Dr. Roberto Rodríguez Alcócer
Profesor Tutor

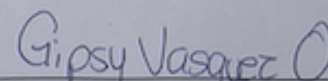

Dr. Héctor Canossa Monte de Oca
Profesor Lector


Dr. Jorge Avendaño Mejía
Profesor Lector


Sharon María Aguilar López
Estudiante


Alban Gerardo Guzmán Blandón
Estudiante


Blanca Pamela Orozco Amador
Estudiante


Gipsy Vásquez Ortiz
Estudiante

Dedicatoria

Estas palabras son un pequeño homenaje a quienes me han acompañado a alcanzar mis sueños, quienes han sido mi motor, mi apoyo y mi luz durante este camino lleno de retos, aprendizajes y crecimiento

A Dios, por ser mi guía, mi refugio y mi fuerza en cada paso de este camino; a mi esposa, por su amor incondicional, su paciencia y apoyo constante, sus fuerzas me ayudaron a mantenerme firme en este que es nuestro logro;

A mi hijo, por ser mi inspiración y recordarme cada día el verdadero sentido de la vida.

Agradezco a mi familia y también a cada persona que me acompaño a lo largo de este trayecto universitario, por sus palabras de aliento, su compañía y su fe en mí.

Alban Guzmán

Primeramente, dedico este trabajo a Dios, por brindarme la fuerza y sabiduría necesaria para culminar esta etapa, con profundo amor y gratitud. A mi familia, quienes han sido mi mayor fuente de apoyo e inspiración a lo largo de este camino.

A mis seres queridos, por cada palabra de aliento y cada gesto de confianza en los momentos de dificultad. Pero sobre todo a mí misma por no rendirme, tener la fuerza, la perseverancia, la fe en mí y en mis compañeros para conseguir este triunfo.

Sharon Aguilar

En primera instancia quiero dedicar este Trabajo Final de Graduación a Dios como la principal fuente de sabiduría y conocimiento, por ser una guía en todo el proceso desde el inicio de mis estudios hasta la culminación de estos y en nuestro día a día; por darnos las fuerzas necesarias para superar los diferentes obstáculos que se han presentado.

A mi familia y amigos por estar presente apoyándome en cada parte del proceso, por creer en mis capacidades, por su amor incondicional y por los valores inculcados que de una u otra forma permite cumplir los sueños de manera ética y profesional.

Finalmente dedico este logro a mí misma por siempre estar en pie de lucha y no rendirme a pesar de las adversidades, por haber llegado hasta el final de la mejor manera y por cada noche de esfuerzo que al final dieron frutos.

Blanca Pamela Orozco

Este trabajo final de graduación representa el cierre de una etapa significativa en mi vida académica, y deseo dedicarlo, con profundo agradecimiento, a las personas que han sido pilares fundamentales en este proceso.

En primer lugar, dedico este logro a mis padres Carlos David Vásquez Ortiz y Cinthya María Ortiz Zúñiga, por haberme acompañado con amor, paciencia y apoyo constante a lo largo de toda mi formación. Gracias por sus enseñanzas, por inculcarme valores firmes y por creer en mí incluso cuando las circunstancias fueron difíciles. Este camino no habría sido posible sin su ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A mi querida hermana Estefany Vásquez Ortiz, por ser un apoyo indispensable en todos los ámbitos de mi vida. Su presencia ha sido una fuente inagotable de fuerza, consejo y comprensión. Gracias por estar a mi lado en los momentos más retadores y por compartir conmigo cada avance y cada alegría en este trayecto.

A mi sobrina, mi motor y mayor motivación. Su sonrisa, su cariño y su ternura me han impulsado cada día a ser mejor, a no rendirme y a trabajar con pasión para alcanzar mis metas. Ella representa la esperanza del futuro y el amor más puro que una tía puede experimentar.

Dedico también este logro a mi pareja, quien me ha brindado un apoyo incondicional, comprensión y aliento constante. Su compañía ha sido vital para mantener el equilibrio emocional necesario durante este proceso académico, y su confianza en mí ha sido un faro que me guio incluso en los días más inciertos.

A ustedes, con respeto, cariño y gratitud, les dedico este logro que es tan mío como suyo. Gracias por estar presentes en mi vida.

LOS AMO FAMILIA

Gipsy Vásquez

Agradecimiento

Agradecemos infinitamente a nuestro tutor Roberto Rodríguez Alcocer por haber sido un excelente guiador en todo este proceso, por su interés y compromiso con el presente Trabajo Final de Graduación, por estar pendiente de cada una de las dudas que surgían en el camino y siempre compartir sus conocimientos con cada uno de nosotros de manera incondicional.

También agradecemos a todas las personas que estuvieron presentes de una u otra forma en cada momento del proceso, los que con sus consejos y apoyo nos ayudaron a mantenernos motivados y fieles a cumplir con nuestras metas, entre ellos a nuestra familia, amigos y compañeros.

Finalmente, a los diferentes profesores involucrados en todo el proceso académico, que nos compartieron sus conocimientos y los cuales fueron claves en el desarrollo de las distintas habilidades que nos permitieron culminar este trabajo.

Alban, Sharon, Blanca y Gipsy

Tabla de contenido

| | |
|---|-----------|
| Resumen | 1 |
| Capítulo I..... | 3 |
| Planteamiento del problema | 3 |
| <i>Introducción</i> | <i>4</i> |
| <i>Área de estudio.....</i> | <i>7</i> |
| <i>Justificación</i> | <i>8</i> |
| <i>Delimitación del problema.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Situación actual del conocimiento del tema.....</i> | <i>12</i> |
| Situación actual a nivel nacional..... | 13 |
| Situación actual del nivel Internacional..... | 19 |
| <i>Objetivos.....</i> | <i>26</i> |
| Objetivo general..... | 26 |
| Objetivos específicos..... | 26 |
| Capítulo II..... | 28 |
| Marco teórico..... | 28 |
| <i>Perfil del microempresario comercial: condiciones, desafíos y capacidades para acceder a un crédito.....</i> | <i>30</i> |
| <i>Inclusión financiera como necesidad para lograr desarrollo en las microempresas.....</i> | <i>37</i> |
| <i>Impacto de las instituciones financieras en el crecimiento de las microempresas en las comunidades: un reto para la inclusión.....</i> | <i>40</i> |
| <i>Impulsando la inclusión y el crecimiento financiero de las microempresas... </i> | <i>45</i> |
| <i>Marco legal y regulaciones en la banca de desarrollo: desafíos y oportunidades</i> | <i>50</i> |

| | |
|---|------------|
| <i>Análisis de requisitos y condiciones del sistema bancario nacional</i> | 57 |
| Capítulo III | 63 |
| Marco metodológico | 63 |
| <i>Paradigma asumido dentro del estudio</i> | 64 |
| <i>Tipo de investigación</i> | 66 |
| <i>Variables o categorías de análisis</i> | 68 |
| Perfil del microempresario | 70 |
| Proceso de otorgamiento de crédito | 71 |
| Percepción del otorgamiento de crédito | 72 |
| Inclusión financiera de las microempresas | 72 |
| <i>Participantes de la investigación (población y muestra)</i> | 73 |
| Tipo de muestreo | 76 |
| <i>Técnicas e instrumentos de investigación</i> | 77 |
| <i>Procedimiento para el análisis de datos</i> | 80 |
| <i>Cuadro de variables</i> | 83 |
| Capítulo IV | 88 |
| Presentación y análisis de resultados | 88 |
| <i>Marco normativo acceso al crédito en Costa Rica</i> | 89 |
| <i>Requisitos básicos de acceso al crédito de las microempresas en Costa Rica</i> | 91 |
| <i>Análisis cualitativo de la entrevista realizada a los encargados de crédito</i> ... | 98 |
| <i>Análisis cualitativo de la entrevista realizada a los ejecutivos de crédito</i> | 106 |
| <i>Análisis cuantitativos de cuestionario aplicado a microempresas comerciales</i> | 112 |
| Capítulo V | 125 |

| | |
|---|------------|
| Modelo propuesto | 125 |
| <i>Modelo de acceso al crédito a microempresas del sector comercial AFIGAVIC</i> | 126 |
| <i>Aspectos administrativos operativos de la microempresas comerciales.....</i> | 127 |
| <i>Aspectos de información financiera de las microempresas comerciales.....</i> | 129 |
| <i>Aspectos de garantía de las microempresas comerciales.....</i> | 131 |
| <i>Aspectos de la visita de campo a las microempresas comerciales</i> | 133 |
| <i>Operativización del modelo de inclusión financiera para microempresas ...</i> | 135 |
| Capítulo VI..... | 139 |
| Conclusiones y recomendaciones | 139 |
| Conclusiones..... | 140 |
| Recomendaciones | 142 |
| Referencias bibliográficas | 144 |
| Anexos | 153 |
| <i>Guía de Entrevista a Funcionarios Bancarios sobre Créditos e Inclusión</i> <i>Financiera de Microempresas</i> | 153 |

Índice de tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Beneficios de los créditos para las microempresas. | 47 |
| Tabla 2. Políticas de créditos Ley orgánica del sistema bancario nacional n°1644. | 60 |
| Tabla 3. Cuadro de variables de estudio. | 83 |
| Tabla 4. Leyes, normativa y decretos aplicable a las mipymes Costa Rica. | 90 |
| Tabla 5. Requisitos básicos para el acceso al crédito persona jurídica. | 93 |
| Tabla 6. Análisis de la oferta de acceso al crédito por las entidades financieras destinada al segmento de microempresas. | 95 |
| Tabla 7. Información de los encargados de créditos entrevistados por entidad. ... | 98 |
| Tabla 8. Referente a la identificación preliminar de la actividad – encargado. | 100 |
| Tabla 9. Referente a la conformación del expediente de la actividad – encargados. | 102 |
| Tabla 10. Referente a la determinación de la capacidad de pago de la actividad – Encargado. | 104 |
| Tabla 11. Información de los ejecutivos de créditos entrevistados por entidad. .. | 106 |
| Tabla 12. Referente a la identificación preliminar de la actividad – ejecutivo. | 107 |
| Tabla 13. Referente a la conformación del expediente de la actividad – ejecutivo. | 109 |
| Tabla 14. Referente a la determinación de la capacidad de pago de la actividad – ejecutivo. | 111 |
| Tabla 15. Perfil del conocimiento de inclusión financiera de las microempresas participantes de la investigación. | 113 |
| Tabla 16. Perfil de competencia empresarial de las microempresas participantes de la investigación. | 114 |
| Tabla 17. Perfil de competencia financiera de las microempresas participantes de la investigación. | 116 |
| Tabla 18. Percepción del otorgamiento de crédito con opciones de solicitud de crédito. | 117 |
| Tabla 19. Percepción del otorgamiento de crédito con condiciones de financiamiento. | 119 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 20. Percepción del otorgamiento de crédito con obstáculos y desafíos de un financiamiento. | 120 |
| Tabla 21. Percepción del otorgamiento de crédito con formalización y seguimientos del financiamiento..... | 122 |
| Tabla 22. Aspectos administrativos operativos identificados. | 128 |
| Tabla 23. Aspectos de información financiera solicitada por la entidad..... | 130 |
| Tabla 24. Aspectos de garantía solicitada por la entidad..... | 132 |
| Tabla 25. Aspectos de visita de campo verificada por la entidad..... | 133 |
| Tabla 26. Operativización del Modelo de Inclusión Financiera para acceso al crédito de las microempresas comerciales. | 136 |

Índice de figuras

| | |
|---|-----|
| Figura 1. Modelo inclusión financiera de acceso al crédito AFIGAVIC para microempresas comerciales..... | 127 |
|---|-----|

Resumen

La gestión empresarial es esencial para el desarrollo de las microempresas comerciales, ya que constituye un factor clave en su crecimiento, desarrollo económico y sostenibilidad financiera durante su actividad comercial. En este sentido, la inclusión financiera surge como un elemento fundamental para aumentar la competitividad y la resiliencia de estas pequeñas unidades económicas.

La inclusión financiera se considera de suma importancia debido a su valor y relevancia en el sector de las microempresas comerciales en Costa Rica, lo cual se justifica por ser el financiamiento que les permite contribuir con la función de estas actividades en la dinámica social, económica y ambiental de una región y un país. No es concebible que estas empresas no tengan acceso a los diferentes servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras, ya que ello limitaría su crecimiento y consolidación, dificultando el enfrentamiento de las distintas necesidades económicas y desafíos operativos.

En este contexto, esta investigación propone explorar los factores que influyen en la inclusión financiera de las microempresas en el cantón de Liberia, identificando las barreras existentes, así como las oportunidades de mejora. De este modo, se busca comprender los mecanismos que facilitan el acceso a los servicios financieros de las microempresas comerciales, junto con la definición de políticas y estrategias acordes que contribuyan a fortalecer este aspecto importante en el desarrollo comercial del cantón de Liberia.

A nivel conceptual, se definen las palabras clave de inclusión financiera, acceso al crédito, aspectos administrativos, financieros, de garantía y visita de campo, como fundamentos teóricos para la propuesta de un modelo de inclusión financiera que permita el acceso al financiamiento de las microempresas del sector comercial del cantón central de Liberia.

Respecto a la metodología de la investigación, esta se enmarca dentro de un enfoque mixto y descriptivo, utilizando la entrevista y los cuestionarios como técnicas e instrumentos de recolección de datos. Los participantes de la investigación son expertos del área de financiamiento de las instituciones financieras públicas y privadas, seleccionados por conveniencia, y una muestra de los microempresarios comerciales del cantón de Liberia. Previo a su aplicación, los instrumentos se validan y, una vez aplicados, se realiza un análisis e interpretación de los datos obtenidos mediante la estadística descriptiva y Excel, los cuales sirven como fundamento para la propuesta de estrategias que faciliten la inclusión financiera en estas actividades comerciales.

En conclusión, el modelo busca que las microempresas comerciales puedan desarrollar sus actividades empresariales dentro de un marco sustentado en evidencias concretas, basadas en información administrativa, financiera y de garantías. Esta información debe ser útil y oportuna para facilitar el acceso a financiamiento y cuentas corrientes, funcionando como respaldo del crecimiento emprendedor y como justificación de proyectos de inversión viables, necesarios para su consolidación económica y financiera.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Introducción

La gestión empresarial es esencial para el desarrollo de las microempresas comerciales, ya que constituye un factor clave en su crecimiento, desarrollo económico y sostenibilidad financiera durante su actividad comercial. En este sentido, la inclusión financiera surge como un elemento fundamental para aumentar la competitividad y la resiliencia de estas pequeñas unidades económicas.

Por ello, se plantea una investigación en la que el contexto y la integración de la gestión empresarial se consideran elementos básicos de la evidencia materializada en datos para el acceso a servicios financieros acordes con los planes de inversión necesarios para la consolidación de la estabilidad financiera de las microempresas.

La inclusión financiera se entiende como el acceso al crédito de participación de personas físicas y jurídicas a los servicios financieros de forma equitativa, con el fin de impulsar el desarrollo económico y social de cualquier sociedad a través de las microempresas comerciales. El ámbito de la investigación especifica el sector microempresarial de la actividad comercial del cantón de Liberia, mediante el estudio de la oferta de servicios financieros que brindan las instituciones financieras públicas y privadas establecidas en la zona de influencia.

La inclusión financiera se considera de suma importancia debido a su valor y relevancia en el sector de las microempresas comerciales en Costa Rica. Esta importancia se justifica por ser el financiamiento que les permite contribuir a la función de estas actividades en la dinámica social, económica y ambiental de una

región y un país. No es concebible que estas empresas no tengan acceso a los diferentes servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras, ya que ello limitaría su crecimiento y consolidación, lo cual dificulta su capacidad para enfrentar las diversas necesidades económicas y desafíos operativos.

Es necesario considerar el impulso de un panorama económico global en el que el acceso equitativo a servicios financieros ha crecido debido a la creciente demanda de financiamiento y manejo de las finanzas por parte del sector de las microempresas comerciales, las cuales utilizan estas actividades para el desarrollo social, económico y la reducción de la pobreza. A lo largo del tiempo, estas unidades han sido el motor de generación de empleo y satisfacción de la demanda de bienes y servicios en su zona de influencia. Sin embargo, no es un secreto que enfrentan desafíos en cuanto a la necesidad de ser clientes del sistema financiero nacional, lo que les permite la expansión y el crecimiento de sus operaciones.

En este contexto, esta investigación propone explorar los factores que influyen en la inclusión financiera de las microempresas en el cantón de Liberia, identificando las barreras existentes y las oportunidades de mejora. De esta manera, se busca comprender los mecanismos que impulsan un mayor acceso a los servicios financieros de las microempresas comerciales, junto con la definición de políticas y estrategias acordes que contribuyan a fortalecer este aspecto importante en el desarrollo comercial del cantón de Liberia.

Respecto a la metodología de la investigación, esta se enmarca dentro de un enfoque mixto y descriptivo, utilizando entrevistas y cuestionarios como técnicas e

instrumentos de recolección de datos. Los participantes de la investigación son expertos en el área de financiamiento de las instituciones financieras públicas y privadas, seleccionados por conveniencia, así como una muestra de los microempresarios comerciales del cantón de Liberia. Previo a su aplicación, los instrumentos se validan y, una vez aplicados, se realiza un análisis e interpretación de los datos obtenidos mediante estadística descriptiva y Excel, los cuales sirven como fundamento para la propuesta de estrategias que faciliten la inclusión financiera de estas actividades comerciales.

A nivel estructural, el trabajo se delimita en capítulos. El capítulo uno incluye la introducción, la formulación y justificación del problema, el estudio del estado de la cuestión y los objetivos generales y específicos del estudio. El capítulo dos desarrolla el marco teórico, basado en un análisis de diversas teorías relacionadas con el tema de investigación. El capítulo tres detalla la metodología empleada en el estudio. En el capítulo cuatro, se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados, diseñando la base para la interpretación y discusión, contrastando estos resultados con los objetivos planteados, lo que servirá como base para la propuesta de la estrategia.

Finalmente, en el capítulo cinco se presentan las conclusiones derivadas del estudio, producto de los hallazgos más significativos, y se expone su contribución al conocimiento sobre las estrategias de inclusión financiera, específicamente orientadas al acceso al crédito y otros servicios financieros para las microempresas comerciales. Además, se establecen recomendaciones para los actores

involucrados y sugerencias para futuras investigaciones o intervenciones en otros sectores empresariales.

Área de estudio

El área de estudio de la investigación es la gestión empresarial, partiendo de la base compuesta por la inclusión financiera de las microempresas del sector comercial del cantón central de Liberia, donde se explorarán específicamente los retos y desafíos que enfrentan al optar por el acceso al financiamiento y otros servicios financieros que brindan las instituciones financieras.

Es decir, se pretende que la microempresa sea capaz de desarrollar sus actividades empresariales dentro de un marco de obtención de la información administrativa, financiera y de garantías, útil y oportuna para contar con financiamientos y cuentas corrientes como evidencias de su crecimiento emprendedor y la justificación de los proyectos de inversión financiados necesarios para su consolidación económica y financiera.

Otro aspecto relacionado es el fomento de emprendimientos viables, factibles y sostenibles financieramente, dentro de un marco de conocimiento del entorno y de las condiciones requeridas para su desarrollo. En este sentido, los actores directos de atención definidos por ley son fundamentales en la consolidación de las microempresas comerciales, con estrategias de apoyo que permitan a las personas emprendedoras y asalariadas acceder a oportunidades laborales, desarrollo económico, innovación y calidad de vida, a partir de estudios realizados por la academia, responsable de la creación de conocimientos para las empresas.

Justificación

Las microempresas son motores de crecimiento y desarrollo social, económico y ambiental para una región, país y el mundo, lo que contribuye específicamente a la generación de empleo, emprendimientos, ingresos a las instituciones públicas y equidad social. Es por ello por lo que surge la necesidad de realizar un análisis de los aspectos relacionados con la inclusión financiera en un sector empresarial conformado por las microempresas comerciales del cantón central de Liberia.

A nivel empresarial, se analizan los retos y desafíos que deben enfrentar y solventar las microempresas comerciales del distrito central del cantón de Liberia para tener acceso al crédito y a otros servicios que ofrece el Sistema Financiero Nacional a través de los bancos públicos y privados.

Estos aspectos deben ser debidamente indagados, analizados e interpretados desde el punto de vista de los expertos y desde la percepción de los microempresarios. A partir de esta información, se propondrán estrategias ejecutables por todos los actores relacionados directamente con este sector, que contribuyan de manera integral a utilizar estos recursos en beneficio directo de la actividad empresarial que desarrollan, materializado en el acceso al crédito, servicios no financieros y otros servicios de manejo, control y riesgo de sus finanzas.

Resulta de suma importancia una propuesta de estrategias de acceso al crédito, basada en el conocimiento de la información administrativa, financiera y las opciones de garantías, así como los requisitos básicos solicitados por el sistema de

financiamiento, con el fin de solventar las necesidades de financiamiento que se tengan sobre el tema de estudio. Adicionalmente, se plantea un modelo mediante un conjunto de procedimientos que pueden ser imitados o repetidos y, a su vez, utilizados y aplicados por otros sectores de las mipymes de la región y del país.

Cabe destacar que las microempresas comerciales desempeñan un papel importante en la generación de empleo y la dinamización de la economía social local. Al contar con acceso a los servicios financieros, como financiamientos y otros, se fomenta el crecimiento y la sostenibilidad de estas unidades empresariales, lo que a su vez contribuye a mejorar las condiciones de vida de las familias y comunidades involucradas.

Por otro lado, el fortalecimiento de las microempresas comerciales promueve la autonomía económica y la inclusión al ingreso salarial necesario para grupos vulnerables, como mujeres emprendedoras y poblaciones sin acceso al empleo, quienes encuentran en estas actividades comerciales una oportunidad para mejorar su calidad de vida y alcanzar una mayor estabilidad financiera.

Los beneficiarios directos de esta investigación son las microempresas del sector comercial ubicadas en el distrito central de Liberia. Al comprender los desafíos y barreras que enfrentan en el acceso al crédito y otros servicios financieros, se diseñarán estrategias y operativización efectiva acorde a sus necesidades de manejo financiero empresarial.

Esto, a su vez, tendrá un impacto positivo en cadena para los empresarios y empleados de estas microempresas comerciales, partiendo del hecho de acceder a

oportunidades de crecimiento económico, financiero y familiar, lo cual se reflejará en una mejor calidad de vida para todos.

Indirectamente, la investigación beneficiará a las instituciones financieras, organizaciones gubernamentales, privadas, cantonales y comunales, brindándoles información útil y actualizada, con el fin de ser la base en el abordaje de estos sectores a través de servicios no financieros que fomenten la atención a las necesidades de conocimientos, habilidades y competencias de este segmento empresarial. Además, la comunidad en general se verá favorecida por el fortalecimiento del tejido empresarial local, mediante la creación de más empleos, la dinamización del comercio y la mejora de la calidad de vida en la región y el país.

Delimitación del problema

La inclusión financiera es un tema de gran relevancia en la actualidad, y en las microempresas comerciales ha ganado importancia con el paso del tiempo. Al analizar los diferentes distritos de la provincia de Guanacaste, se llega a la conclusión de tomar como población las microempresas que forman parte del distrito central de Liberia. Esto genera una serie de preguntas, de las cuales se tomó como delimitante para esta investigación la siguiente pregunta generadora:

¿Qué estrategias de inclusión financiera requieren las microempresas del sector comercial que les permitan el acceso al financiamiento y otros servicios financieros, contribuyendo al crecimiento, sostenibilidad y competitividad empresarial de estas en el distrito central de Liberia durante el 2024?

Para dar respuesta a la pregunta planteada, se considera una investigación bibliográfica relacionada con la normativa legal del país vinculada a la inclusión financiera, entrevistas con expertos funcionarios bancarios que están directamente relacionados con el otorgamiento de crédito y servicios financieros para el manejo del efectivo, y un cuestionario aplicado a una muestra de 91 microempresas. Esto permite la recopilación de la información necesaria para llevar a cabo esta investigación.

El estudio se delimita al parque empresarial compuesto por las microempresas del sector comercial ubicadas dentro del distrito central de Liberia. Asimismo, los resultados y recomendaciones estarán enmarcados en el contexto específico del año 2024, teniendo en cuenta las condiciones económicas, sociales y regulatorias prevalecientes durante ese período. Cabe mencionar que la investigación podría enfrentar limitaciones en cuanto al acceso a información detallada y actualizada de las microempresas, así como posibles restricciones en la recopilación de datos debido a factores logísticos o de disponibilidad de recursos, y a la información restringida que manejan las entidades financieras.

El problema central del estudio son los retos y desafíos que enfrentan las microempresas del sector comercial en el distrito central de Liberia en relación con la inclusión financiera, traducido en un limitado acceso al crédito y a servicios financieros para el manejo de sus finanzas. A esto se suma un contexto geográfico y temporal específico, que conlleva implicaciones significativas en el desarrollo económico local y en la calidad de vida de las familias de los emprendedores y asalariados. La investigación se enfocará en comprender los factores que

contribuyen a esta problemática, tales como la información deficiente de las empresas, barreras institucionales y regulatorias, así como la falta de seguimiento, con el objetivo de proponer soluciones viables y ejecutables a las necesidades de este segmento empresarial.

Por último, desde la perspectiva geográfica, el estudio se delimita al distrito central de la ciudad de Liberia, provincia de Guanacaste, Costa Rica. En cuanto al ámbito temporal, se proyecta que el desarrollo del trabajo final de graduación abarque un período aproximado de tres cuatrimestres consecutivos, con el objetivo de culminar exitosamente los diferentes procesos y fases que conlleva la realización de un estudio de esta envergadura dentro del tiempo estipulado por las normativas institucionales vigentes

Situación actual del conocimiento del tema

A continuación, se presentan investigaciones relacionadas con el tema en estudio que permiten conocer más sobre lo que se ha realizado hasta el momento. Se consideraron estudios realizados en Costa Rica, así como investigaciones internacionales llevadas a cabo en países como Colombia, Brasil y México.

A nivel nacional, se recopila información de publicaciones realizadas por Ipsos Costa Rica sobre la inclusión financiera, Francisco Sancho Villalobos sobre la inclusión financiera de la pequeña y mediana empresa en Costa Rica, y Méndez y Villalta, quienes abordan la inclusión financiera en tres provincias específicas: Alajuela, Cartago y Heredia. Además, se incluye el estudio de Banca para el Desarrollo respecto al modelo de inclusión de Fundecoca, así como la investigación

de la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe) sobre la inclusión financiera para las mujeres.

En el contexto nacional, también se destaca la importancia de la tecnología en el tema de la inclusión financiera, con publicaciones de Brenda Camarillo en *La República.net* y Jaime García del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), quienes mencionan los avances del país en cuanto a la innovación generada en los últimos años.

En cuanto a la información internacional, se consideran los estudios de Titelaman sobre la inclusión financiera, el Banco Mundial respecto al tema de la tecnología, Morfín sobre la inclusión financiera de las pymes en Colombia y Brasil, y finalmente, la publicación de un modelo de inclusión proporcionado por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), específicamente analizando el caso de México

Situación actual a nivel nacional

En Costa Rica, la Encuesta Nacional sobre Inclusión Financiera aplicada por Ipsos (2020) menciona las siguientes barreras para el acceso al crédito de manera general por los habitantes del país:

La principal barrera para acceder a un crédito es la desconfianza (38 %), aspectos ligados a este rubro: “no le gusta endeudarse”, “no confía en las instituciones financieras”, “desconoce cómo obtenerlo” y “le da miedo”. Asimismo, otro 26.4 % afirma que no lo necesita y un cuarto restante porque no califica, en rubros como: “no cumple con los requisitos”, “es menor de

edad” y “cree que lo van a rechazar”. Las razones de abandono se reparten entre intereses altos (25.9 %), la no necesidad (23.7 %) y no querer volver a endeudarse (20.2 %). (p. 35)

Es importante mencionar que los datos recopilados anteriormente abarcan una parte de la población del país, con una muestra de 1200 personas utilizada por Ipsos para la recopilación de la investigación presente. En este contexto, se incluyen microempresarios que comparten sus opiniones sobre sus experiencias en cuanto al financiamiento, lo que revela la problemática existente, ya que una gran cantidad de personas encuestadas mencionan el desconocimiento sobre el acceso al crédito o la dificultad para cumplir con los requisitos requeridos.

Por otro lado, en la investigación titulada *Inclusión financiera de la pequeña y mediana empresa en Costa Rica*, de Sancho (2017), se menciona lo siguiente:

El país está dentro de grupo de países de la región en la que la Pyme enfrenta fuertes obstáculos para el financiamiento bancario de las inversiones y el capital de trabajo, por lo que el financiamiento propio es el sistema predominante de financiamiento y en la que el empresario manifiesta poco interés de acceder al crédito en el sistema bancario, lo que supone una autoexclusión financiera que limita el crecimiento productivo que el apalancamiento bancario podría propiciar. (p. 59)

Lo que se sabe es que la problemática persiste en la actualidad, ya que los requisitos o protocolos no han experimentado muchos cambios. Esto hace que la obtención de un crédito para microempresarios sea muy complicada. Como

resultado, muchas personas han dejado de solicitarlos, lo que provoca una deficiente inclusión financiera.

Sancho (2017), en su investigación, agrega como recomendaciones para promover la inclusión financiera: más mecanismos para que las pymes y emprendedores puedan cumplir con las condiciones financieras de la banca tradicional y acceder a líneas de crédito; además de que la inclusión debe implicar costos financieros más bajos de los que actualmente ofrece el mercado. Esto resulta muy relevante a la hora de considerar las posibles mejoras que podrían obtenerse al aplicar tales recomendaciones.

Adicionalmente, la siguiente información abarca tres provincias específicas donde se realizó la recopilación de datos: Alajuela, Cartago y Heredia, con el fin de conocer el grado de acceso al crédito en dichas provincias. Según Méndez y Villalta (2012), se tiene lo siguiente:

El acceso al crédito para microempresas en Alajuela, Cartago y Heredia, artículo de ciencias económicas para poder analizar el grado de acceso al crédito de las microempresas de estas provincias, demostrando un bajo acceso de créditos formales de empresas que son reguladas por la Sugef a cambio se observa un incremento en los créditos informales, ocasionando un desarrollo menor de las organizaciones debido a la falta de conocimiento con respecto a las entidades financieras.

Es destacable el limitado papel que desempeña el sector financiero regulado en la constitución de las microempresas, por debajo de los recursos provenientes

de parientes, familiares o ahorros personales. Esto puede deberse a un grave problema de información asimétrica, ya que el mercado genera mucha incertidumbre en cuanto al éxito. Por ello, los recursos propios resultan vitales para afrontar esta falla de información.

La información que obtenga el microempresario sobre los requisitos y las tasas de interés de los créditos ofrecidos por los bancos y las entidades financieras puede incrementar la probabilidad de que una organización solicite un crédito formal. Sin embargo, hoy en día persiste la desinformación respecto al acceso a créditos para el desarrollo de las microempresas, lo que lleva a optar por créditos informales, los cuales, con el tiempo, pueden provocar la desaparición de la organización.

Al respecto, el portal *Elmundo.cr* (2023) publicó:

Banca para el desarrollo alcanza récord en colocaciones de crédito en 2023 en Costa Rica. Impulsando una nueva estrategia que ofrece un crédito accesible y oportuno que incluye la reorganización de programas con miras a fortalecer los emprendimientos y fomentar el crecimiento, la innovación en las organizaciones ya establecidas. (párr. 10)

Con esta estrategia se busca aumentar el capital semilla y de riesgo para ayudar a las microempresas a mantenerse en el mercado, facilitando el acceso a créditos con menos rigurosidad en la parte burocrática. Asimismo, se pretende analizar las diferentes zonas del país donde exista mayor necesidad de este tipo de servicios.

La banca de desarrollo desempeña un papel fundamental en el apoyo a las microempresas, al proporcionarles acceso a asistencia técnica, financiamiento y recursos que impulsen su crecimiento, contribuyendo así al desarrollo económico y social que es necesario en la actualidad.

En cuanto a la información relacionada con los modelos de inclusión financiera aplicados en Costa Rica, resulta de suma importancia conocer estas investigaciones y los diversos enfoques implementados en el país. Entender cómo se ha abordado este desafío permite identificar buenas prácticas, áreas de mejora y oportunidades para promover una mayor inclusión en el sistema financiero.

En una publicación realizada por Banca para el Desarrollo (2023), se menciona la labor de la microfinanciera Fundación, Unión y Desarrollo de Comunidades Campesinas (Fundecoca) en cuanto a la inclusión financiera, abarcando temas como la implementación de un modelo que permita llegar a zonas rurales mediante estrategias acordes a las necesidades de dichas comunidades.

Los comités de crédito comunales tienen como base acuerdos de confianza que respaldan la emisión de los préstamos, ya que todos los miembros directivos conocen a los vecinos que se acercan a solicitar un crédito. Este modelo disruptivo opera bajo el apoyo de voluntarios, con 79 comités administrados por 581 miembros, distribuidos entre 190 hombres y 391 mujeres. Importante destacar la participación en las Asambleas Comunales del 2023 con una presencia de 4.835 personas: 2.078 hombres, y 2.757 mujeres. (párr. 3)

Con base en lo anterior, se debe resaltar el nivel de compromiso que tiene la microfinanciera en cuanto a cubrir las necesidades de las comunidades, buscando el bien común mediante la aplicación de un modelo disruptivo de inclusión financiera, ofreciendo soluciones más accesibles y eficientes, y alcanzando un segmento que previamente no estaba bien atendido.

Adicionalmente, es necesario destacar que dicho modelo tiene un impacto muy positivo en el ámbito financiero de las comunidades, incentivando así el acceso al crédito, lo cual, como se ha mencionado en apartados anteriores, está marcado por una gran desconfianza y desconocimiento de los procesos para acceder a un crédito. También es importante señalar que el sector específico que se ve beneficiado con dicho modelo se dedica principalmente a la ganadería y la agricultura, lo que fomenta, a su vez, el desarrollo económico del país.

Otro ejemplo de un modelo relacionado con la inclusión financiera, específicamente para las mujeres, es el propuesto por la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM) y la Corporación Andina de Fomento (CAF), el banco de desarrollo de América Latina, en conjunto con otros expertos en temas de inclusión financiera, así como en las brechas de género.

Según la CAF - Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (2024), se aporta lo siguiente:

La CIM y CAF continuarán avanzando en los próximos meses en las investigaciones, diálogo y proceso de redacción de una ley modelo interamericana de inclusión financiera de las mujeres, que se pondrá a

disposición de los Estados de la región para proponer cambios legislativos y normativos que busquen cerrar las brechas de género en las diferentes dimensiones de la inclusión financiera. (párr. 6)

Cabe mencionar que lo anteriormente expuesto corresponde a un proyecto nuevo, del cual se esperan frutos positivos de la ley que se busca establecer para fomentar la igualdad de género en temas de inclusión financiera. Para los efectos de la investigación, resulta interesante tomar en cuenta que la inclusión financiera es un derecho de todos, por lo que temas como el género no deberían afectar el acceso a beneficios financieros para solventar diversas necesidades. Además, es importante resaltar los esfuerzos de los diferentes involucrados. Cabe destacar que, si bien la CAF tiene carácter internacional, el apoyo mencionado anteriormente se aplica en Costa Rica por ser uno de los países miembros.

Situación actual del nivel Internacional

A nivel internacional, se presentan diversos problemas y posibles soluciones relacionadas con los modelos de inclusión financiera, de acuerdo con las necesidades específicas de cada país. Por ello, resulta interesante conocer la situación de países diferentes a Costa Rica, ya sea para imitar buenas prácticas o tomar como referencia los errores que se deben evitar.

La inclusión financiera es un factor clave para el desarrollo y crecimiento de las microempresas, ya que les brinda acceso a servicios financieros formales, como créditos, ahorros y seguros. Sin embargo, esta población enfrenta diversas barreras que dificultan su inclusión en el sistema financiero tradicional. Por esta razón, es

importante implementar estrategias y modelos que promuevan la inclusión financiera de los microempresarios, con el fin de impulsar su competitividad y contribuir al desarrollo económico local.

Un estudio realizado por Titelaman (2018), titulado *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*, señala lo siguiente:

La brecha en materia de la inclusión financiera puede explicarse a partir de dos conjuntos de factores que limitan el acceso de los hogares y, sobre todo, de las pymes, al financiamiento. Por una parte, cabe mencionar factores de demanda y oferta que atañen directamente a las pymes. Por otra, en América Latina y el Caribe el sistema financiero se caracteriza, entre otras cosas, por la falta de incentivos que orienten las fuentes de financiamiento hacia las pymes. (p. 22)

A modo de conclusión, es evidente que la inclusión financiera de las microempresas es un factor importante para su desarrollo y competitividad, así como para el crecimiento económico local y regional. Sin embargo, existen barreras tanto desde la demanda como desde la oferta que dificultan su acceso al financiamiento formal. Por un lado, las propias limitaciones de las microempresas, como la falta de garantías, historial crediticio o capacidades de gestión financiera, obstaculizan su demanda de servicios financieros.

Además, el sistema financiero tradicional carece de incentivos suficientes para orientar sus productos y servicios hacia este segmento, percibido como de mayor riesgo y menor rentabilidad. Es de suma importancia implementar estrategias

integrales que aborden ambos conjuntos de factores, fomentando el desarrollo de capacidades en las microempresas, al tiempo que se incentiva a las instituciones financieras a innovar y adaptar sus ofertas a las necesidades específicas de este sector, clave para el desarrollo económico inclusivo y sostenible.

Un ejemplo de la aplicación de modelos de inclusión financiera es el caso de BBVA, que posee sedes en diferentes partes del mundo. Para ilustrarlo, se toma el caso de México, ya que representa una gran cantidad de clientes. “Para gestionar este servicio, BBVA creó la unidad de Easy Banking y Financial Inclusion, responsable de desarrollar e implementar el modelo de negocios de inclusión financiera” (BBVA, 2017).

Como señala BBVA (2017), el modelo de inclusión financiera se aplica en diversos lugares, pero México es uno de los más relevantes debido al gran porcentaje de necesidades y aportes.

Hay que destacar el trabajo de BBVA Bancomer en México, donde hay 6,6 millones de clientes del segmento de bajos ingresos, lo que representa el 72 % de los clientes de este perfil en Latinoamérica.

Por ello, gran parte de los esfuerzos de este modelo se han concentrado en ese país, en el departamento Banca Digital México para construir servicios que generen valor a este tipo de cliente. Es un modelo a seguir para impulsar los servicios que favorezcan la inclusión financiera de toda la población.

(párrs. 8 - 9)

Por lo mencionado anteriormente, es importante destacar el nivel de influencia que posee el BBVA en cuanto a inclusión financiera a nivel internacional, rescatando su labor de brindar servicios con bajos costos, donde se pueden realizar transacciones de manera eficiente, rápida y segura. Además, se toman en cuenta las necesidades específicas de cada país, ya que cada uno tiene diferentes requerimientos frente a otros.

La inclusión financiera es esencial para promover el desarrollo económico inclusivo, reducir la pobreza y fomentar la estabilidad financiera y social en las organizaciones. Es por ello por lo que la revista titulada *Banca de desarrollo e inclusión financiera de las pymes en Colombia y Brasil*, de Morfín (2018), menciona lo siguiente: la banca de desarrollo pretende desempeñar un papel estratégico en la promoción de la inclusión financiera de las pymes en América Latina. Con diversos enfoques, grados de intervención e instrumentos, los bancos de desarrollo de la región promueven servicios financieros para las pymes. Parte de los resultados, según Morfín (2018), son:

El papel de la banca de las oportunidades es el promover acuerdos, reformas regulatorias e incentivos para que los distintos integrantes de la red amplíen la cobertura de sus servicios y desarrollen nuevos productos para que cada vez más personas y empresas no bancarizadas puedan acceder a los servicios financieros, de igual forma es el primer responsable de la política de educación financiera en el país. (p. 23)

Es trascendental mencionar que, según el estudio, más de la mitad de los microempresarios consultados no mantienen separados sus asuntos financieros personales o domésticos de los de su negocio, sin que haya una diferencia significativa en esta práctica entre micronegocios formales e informales. Este es un punto importante en cuanto a la falta de conocimiento en la parte financiera, lo que origina problemas significativos en dichas organizaciones.

Además, al considerar el tema de la tecnología como un factor importante para la inclusión financiera, resulta interesante hacer mención de la innovación en este sector, que permite a los microempresarios, así como a la población en general, tener facilidad para realizar diversos trámites que en el pasado resultaban más tediosos. Por ejemplo, hoy en día no es necesario contar con mucho efectivo, ya que los pagos pueden realizarse de manera digital, evitando así diversos inconvenientes relacionados con el tiempo y el espacio.

Considerando las implicaciones de los avances tecnológicos, las nuevas tendencias de empresas financieras digitales o Fintech pretenden, en sus objetivos, contribuir a la inclusión financiera. Camarillo (2024) expone que:

Las Fintech tienen la ventaja de nacer como jugadores nativos digitales, con la oportunidad de atender a segmentos de mercado desentendidos por los jugadores financieros tradicionales. En mercados con bajos niveles de bancarización y alto uso de efectivo, esto supone un reto y una oportunidad al mismo tiempo, ya que pueden mejorar los índices de inclusión financiera

debido a la capacidad de aumentar el acceso a servicios financieros por medio de la tecnología. (párr. 3)

Lo anterior hace alusión al avance existente en el campo de las finanzas y la tecnología, que facilitan la vida de las personas y, a su vez, generan de alguna manera una mayor inclusión financiera. Por lo tanto, es necesario no dejar de lado estos avances y tratar de profundizar más en ellos.

Como menciona García (2023), Costa Rica ha logrado avances importantes para promover el acceso a aspectos financieros, mediante la innovación en tecnología, como expone a continuación:

El acceso a las tecnologías financieras como un elemento de inclusión. En este tema, de nuevo Costa Rica aparece como el de mayor inclusión cuando se mide el porcentaje de la población que ha hecho o recibido un pago digital con 59.16 %; en contraste, Honduras aparece con un 31.64 % y Nicaragua con un 21.37 %. (párr. 6)

Lo anterior es importante tenerlo en cuenta, ya que son avances significativos para el país, esto fomenta la inclusión financiera, la cual beneficia de manera directa e indirecta a toda la población. Un ejemplo de esto es el uso de aplicaciones digitales, las cuales se abordarán más adelante, mediante la exposición de diferentes publicaciones relacionadas con el tema.

El artículo del Banco Mundial (2018), titulado *Ganancias en la inclusión financiera, ganancias para un mundo sostenible*, ayuda a comprender que las

personas que obtengan acceso a una cuenta financiera ya no necesitarán depender exclusivamente del efectivo ni usar sus colchones como cajas de ahorro. El acceso financiero conecta a las personas con el sistema financiero formal, facilitando la vida cotidiana y permitiéndoles generar activos, mitigar las crisis relacionadas con emergencias, enfermedades o lesiones, y realizar inversiones productivas.

La tecnología es uno de los impulsores del acceso y la inclusión, ya que, con sus constantes cambios e innovaciones y la expansión de los teléfonos celulares, ha impulsado el acceso. La industria del dinero móvil procesa 1000 millones de dólares a través de 276 implementaciones de dinero móvil en 90 países, lo que ha generado una mayor utilización de servicios financieros y una mejor manera de lograr la inclusión financiera.

Este estado del arte revela un panorama dinámico y multifacético de las investigaciones sobre los modelos de inclusión financiera. Se ha destacado la importancia de la accesibilidad a servicios financieros como catalizador para el desarrollo económico y social, especialmente en las microempresas a nivel local e internacional. Las investigaciones han subrayado la necesidad de políticas inclusivas que promuevan la educación financiera, la innovación tecnológica y la colaboración entre el sector público y privado.

De igual manera, persisten desafíos significativos como la exclusión financiera y las barreras culturales que obstaculizan la plena integración financiera. El avance en estas áreas requerirá un enfoque colaborativo, junto con evaluaciones

continuas de impacto, para informar acciones efectivas y sostenibles que promuevan una inclusión financiera genuina y equitativa a nivel local.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un modelo de inclusión financiera, mediante acceso al financiamiento empresarial, accesible e inclusivo, que favorezca el crecimiento, sostenibilidad y la competitividad de las microempresas del sector comercial del distrito central de Liberia durante el año 2025.

Objetivos específicos

1. Conocer las condiciones de acceso al financiamiento, mediante información regulatoria de las instituciones relacionadas, para la identificación de los aspectos administrativos, financieros y de garantía requeridos por el Sistema Financiero Nacional a las microempresas del sector comercial.
2. Identificar la información requerida de la actividad económica de las microempresas, a través de los funcionarios bancarios, para el análisis del proceso de otorgamiento y recomendación de créditos establecido por cada entidad financiera en particular.
3. Determinar los aspectos administrativos, financieros y de garantías, mediante técnicas de investigación, para la determinación de los retos y

desafíos que enfrentan en el proceso de solicitud de financiamiento por parte las microempresas del sector comercial.

4. Proponer un modelo de inclusión financiera, mediante estrategias administrativas, financieras y garantías y socialización con los Bancos, que les permita un crecimiento, sostenibilidad y competitividad empresarial a las microempresas del sector comercial.

Capítulo II

Marco teórico

El presente marco teórico tiene como propósito fundamentar conceptualmente el modelo de inclusión financiera para el acceso al crédito de las microempresas del sector comercial en el distrito central de Liberia durante el año 2024. En este sentido, se abordarán diversos temas clave que permitirán comprender la relevancia de la inclusión financiera y su impacto en el desarrollo de las microempresas.

En primer lugar, se examinará la inclusión financiera como una necesidad imperante para lograr un mejor desarrollo en las microempresas. Se analizarán las barreras existentes que limitan el acceso a servicios financieros formales y las consecuencias que esto conlleva para el crecimiento y la sostenibilidad de estos emprendimientos.

Seguidamente, se estudiará el rol fundamental que desempeñan las instituciones financieras en el crecimiento de las microempresas en las comunidades, de modo que se resalten los retos que enfrentan para promover una verdadera inclusión financiera. Se explorarán las estrategias y enfoques que pueden adoptar estas entidades para acercarse a este segmento empresarial y brindar soluciones acordes a sus necesidades.

Además, se abordará la importancia de impulsar la inclusión y el crecimiento financiero de las microempresas, destacando los beneficios socioeconómicos que esto puede generar, tanto a nivel individual como colectivo. Se examinarán buenas prácticas y casos de éxito en este ámbito.

Por último, se analizará el marco legal y las regulaciones vigentes en la banca de desarrollo, identificando los desafíos y oportunidades que estas representan para facilitar el acceso al crédito y otros servicios financieros para las microempresas.

En conjunto, estos tópicos conformarán un sólido fundamento teórico que permitirá comprender la problemática abordada y respaldar la propuesta del modelo de inclusión financiera planteado.

Perfil del microempresario comercial: condiciones, desafíos y capacidades para acceder a un crédito

El perfil de los microempresarios en el cantón de Liberia es fundamental para comprender el desarrollo económico local y las oportunidades de inclusión financiera. Este perfil abarca diversas dimensiones clave: la administración eficiente de sus negocios, las estrategias de mercadeo para atraer y retener clientes, y la gestión financiera que garantiza la sostenibilidad y el crecimiento. Analizar estas tres áreas proporciona una visión general de los desafíos y oportunidades que enfrentan los microempresarios, lo que permitirá identificar estrategias para mejorar su capacidad competitiva en el mercado y facilitar su acceso a fuentes de financiamiento, uno de los mayores retos que amenazan su sostenibilidad y crecimiento.

Según QuickBooks (2022), la microempresa o pequeña empresa, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, es un tipo de organización que tiene dimensiones reducidas frente a otros tipos de empresas. Por ello, cuenta

con una cantidad de empleados y un volumen de facturación menor que las medianas y grandes empresas. Este enfoque permite una comprensión clara de las diferencias estructurales y operativas entre las microempresas y las entidades empresariales de mayor tamaño, destacando la importancia de estrategias específicas para su desarrollo y sostenibilidad.

Las microempresas del sector comercial en el distrito central de Liberia representan un pilar fundamental en el tejido empresarial, impulsando la generación de empleo, la innovación y el dinamismo comercial. Sin embargo, estos microempresarios se enfrentan a numerosas barreras, especialmente en lo que respecta al acceso al financiamiento. Comprender sus dimensiones administrativas, de mercadeo y financieras es importante para diseñar estrategias efectivas que aborden estas limitaciones y promuevan su desarrollo. Esta exploración sentará las bases para abordar el panorama de los microempresarios en la búsqueda de recursos financieros y su inclusión en el sistema económico.

Los recursos requeridos para la inversión inicial, la mayoría comenzaron sus negocios con ahorros personales o ingresos provenientes de otro empleo, el monto establecido fue menor a los cinco millones, posterior el crecimiento durante primer año se evidencio en la adquisición de más mercadería y contratación de personas. (Canossa y Rodríguez, 2019, p.115)

Esta observación resalta la dependencia de los microempresarios de fuentes de financiamiento personalizadas y la importancia de facilitarles el acceso a créditos formales para sustentar y expandir sus negocios.

El apoyo a las microempresas no solo debe enfocarse en el acceso al crédito, sino también en el desarrollo de capacidades de gestión. La mejora en áreas administrativas, financieras y comerciales es esencial para aumentar su competitividad y perfil crediticio.

[...] un tercer componente que forma parte de los objetivos del SBD es el apoyo a las Pymes y al emprendedor con servicios de desarrollo empresarial, entendiendo que muchos de los proyectos no son financiados por las debilidades de gestión de estas empresas o las personas que los promueven, CEPAL Inclusión financiera de la pequeña y mediana empresa en Costa Rica por lo que el apoyo mediante capacitación técnica y acompañamiento para elevar su perfil administrativo, financiero, comercial y tecnológico, entre otros, así como el propiciar encadenamientos y alianzas comerciales, permiten elevar el perfil bancario para el acceso a crédito. (Villalobos, 2018, p. 45)

El fortalecimiento de la gestión empresarial a través de la capacitación y el acompañamiento técnico se presenta como una estrategia fundamental para mejorar el acceso al crédito.

Otro aspecto relevante es el perfil demográfico de los microempresarios que logran acceder al crédito. Aunque la edad no es un factor determinante significativo, los estudios sugieren que los empresarios ligeramente mayores tienden a tener más éxito en la obtención de créditos.

Según las pruebas realizadas, se logra entrever que el empresario que ha logrado acceder al crédito es, en promedio, ligeramente de mayor edad que

el resto de la muestra. Concretamente, en promedio, es un adulto relativamente joven con aproximadamente 46 años, mientras que los empresarios del resto de las microempresas que entran dentro del análisis son de 43 años. A pesar de la diferencia, la desviación no es significativa, lo cual permite descartar la edad como un elemento determinante según el objetivo del estudio. (Garita et al., 2012), p. 95)

Esta información sugiere que la experiencia y posiblemente la estabilidad económica asociada con la edad pueden influir en la capacidad de obtener crédito, aunque no de manera determinante. Según menciona el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022):

La Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2021 estima en 434 601 el total de personas trabajadoras independientes, un 22,3 % más que en el 2020, cuando se estimó en 355 266. Del total de estas, el 67,3 % son hombres y 32,7 % son mujeres. Esta distribución por sexo guarda semejanza con la de personas ocupadas en el país, según cifras de la Encuesta Continua de Empleo (ECE)^{3/}, el 62,6 % son hombres y 37,4 % son mujeres. Esto significa que las diferencias en la participación por sexo de los dueños de las microempresas se explican principalmente por el aporte total que tiene la mujer en el mercado de trabajo, y no es una característica estricta de esta condición de empleo independiente. (p. 31)

La importancia de considerar el contexto más amplio del mercado laboral al analizar la participación de hombres y mujeres en el sector de microempresas es de

suma importancia. A pesar de que la distribución por sexo de los propietarios de microempresas pueda parecer desigual, esta diferencia refleja en gran medida las disparidades existentes en la participación laboral en general. Por lo tanto, para abordar las inequidades de género en el emprendimiento, es importante implementar políticas y programas que promuevan la igualdad de oportunidades en el mercado laboral en su totalidad.

La exploración del perfil de los microempresarios comerciales en Liberia revela la importancia de considerar múltiples dimensiones para promover su inclusión financiera. Las condiciones iniciales, los desafíos de gestión y las características demográficas ofrecen una perspectiva integral para desarrollar estrategias que mejoren su acceso al crédito y, por ende, su sostenibilidad y crecimiento.

Se podría pensar que el perfil integral del microempresario comercial en Liberia involucra una serie de condiciones y desafíos que deberían ser abordados para mejorar su inclusión financiera. La mejora en áreas como gestión, mercadeo y finanzas, junto con un posible apoyo institucional y la creación de productos financieros adaptados, serían esenciales para promover el desarrollo sostenible de las microempresas. Entender estas dimensiones permitiría diseñar estrategias que faciliten el acceso al crédito y contribuyan al crecimiento económico local.

En cuanto a las condiciones generales, se podría especular que el microempresario del sector comercial proviene de sectores populares, con recursos económicos limitados, niveles educativos bajos y un acceso restringido a servicios

básicos. Sus negocios podrían ser antiguos, pero de pequeña escala, con pocos empleados, ventas modestas y un alto grado de informalidad. Además, es posible que enfrenten jornadas laborales extenuantes, ingresos insuficientes y carencia de prestaciones sociales.

A pesar de su potencial emprendedor, se podría considerar que los microempresarios comerciales afrontan grandes obstáculos para obtener créditos formales. Uno de los principales podría ser la falta de garantías o respaldo patrimonial que exigen las entidades financieras. También se podría suponer que deben lidiar con tasas de interés elevadas y requisitos engorrosos para acceder a préstamos. La informalidad de sus negocios podría impedir que califiquen para financiamiento formal. Aunado a esto, se podría asumir que carecen de educación financiera y desconocen los productos crediticios disponibles, agravando su exclusión. Históricamente, podrían haber desarrollado desconfianza hacia el sistema financiero tradicional.

Sin embargo, se podría considerar que estos empresarios poseen capacidades que les permiten salir adelante a pesar de los retos. Se podría suponer que se distinguen por su tenacidad y perseverancia ante las adversidades económicas. Podrían poseer un conocimiento práctico de su negocio y de los mercados, además de habilidades manuales propias del comercio. Se podría asumir que cuentan con redes de apoyo familiar y comunal que les brindan soporte. Su creatividad e ingenio podrían ser armas indispensables para superar obstáculos con recursos limitados.

Las condiciones desfavorables, los obstáculos al crédito y las capacidades resilientes podrían caracterizar integralmente al microempresario comercial. Se podría considerar que comprender cabalmente este perfil sería fundamental para desarrollar modelos efectivos de inclusión financiera que atiendan adecuadamente a este segmento productivo.

En síntesis, el perfil integral del microempresario comercial en el cantón de Liberia revela una realidad compleja, donde se entrelazan condiciones socioeconómicas desfavorables, desafíos para acceder al crédito y capacidades resilientes. Estos microempresarios, a pesar de enfrentar limitaciones en recursos económicos, educativos y acceso a servicios básicos, demuestran una notable capacidad de adaptación y creatividad para sostener y hacer crecer sus negocios. La falta de garantías, la informalidad y la desconfianza hacia el sistema financiero tradicional son obstáculos significativos que dificultan su inclusión financiera. Sin embargo, su experiencia práctica, conocimiento del mercado local y redes de apoyo comunitario son activos valiosos que les permiten sobrellevar estas dificultades.

Comprender profundamente este perfil es esencial para diseñar estrategias integrales de inclusión financiera que no solo faciliten su acceso a créditos formales, sino que también fortalezcan sus capacidades empresariales y fomenten su participación en el desarrollo económico local, generando un impacto positivo en la comunidad en su conjunto.

Inclusión financiera como necesidad para lograr desarrollo en las microempresas

La inclusión financiera es fundamental para lograr el desarrollo de las organizaciones y la economía en general, por diversas razones necesarias para el acceso a servicios financieros. Esta garantiza a las empresas la posibilidad de acceder a una amplia gama de servicios financieros, como cuentas bancarias, créditos, seguros y servicios de pago (BBVA, 2024). Esto permite gestionar sus finanzas de manera más eficiente y aprovechar oportunidades de crecimiento.

Las microempresas a menudo necesitan financiamiento para poder expandirse y mantenerse en el mercado, invertir en nuevos equipos, contratar personal o desarrollar nuevos productos. Es por ello por lo que la inclusión financiera proporciona acceso a diversas fuentes de financiamiento, lo que les permite crecer y aumentar su contribución al desarrollo económico. De igual manera, ayuda a reducir la informalidad, ya que facilita el acceso a los diferentes servicios financieros. Las organizaciones que operan en la informalidad están limitadas en su capacidad para crecer y contribuir al desarrollo económico de manera sostenible.

Cabe recalcar que las empresas con acceso a financiamiento podrían participar de manera más fácil en el comercio nacional e internacional, ya que pueden realizar transacciones de manera más segura y eficiente. Esto les permite aprovechar oportunidades de mercado y competir de manera más efectiva. Además, es necesario contar con seguros que ayuden a las organizaciones a gestionar riesgos financieros y operativos. Esto es de suma importancia, ya que el

entorno empresarial es volátil y está en constante desarrollo. Estos seguros ayudan a las empresas a enfrentar desafíos como fluctuaciones en los precios, desastres naturales o cambios en las regulaciones.

La creciente competencia en un mercado más globalizado, sumada a la rápida evolución tecnológica que se mantiene en constante cambio, implica variaciones en los mercados. Esto genera una presión hacia las empresas, ocasionando que se mantengan con estrategias poco dinámicas o que presenten deficiencias en el conocimiento de los servicios ofrecidos por la banca. Al no acceder a estos servicios, las empresas experimentan un limitado desarrollo.

Es necesario que las microempresas comprendan la importancia de la inclusión financiera. Según la investigación titulada *Estudios económicos de la OCDE Costa Rica*, se define la inclusión financiera como:

El acceso efectivo a los servicios financieros que se ofrecen a un costo asequible para los clientes y sostenible para los proveedores formales de servicios financieros. La inclusión es esencial tanto para la reducción de la pobreza como para el crecimiento económico, ya que ayuda a los hogares a enfrentar volatilidad y suavizar el consumo en el tiempo e invertir en si capital humano, esto permite a las organizaciones financiar sus inversiones, por lo tanto, aumentar su tamaño y mejorar la productividad. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2020, p. 116)

emergido como pilares fundamentales para promover la equidad y el desarrollo económico a nivel global. Al facilitar el acceso a servicios bancarios

básicos y fomentar la participación en la economía digital, estas herramientas desempeñan un papel importante en la mejora de la calidad de vida y en la reducción de las disparidades sociales y económicas.

Según la OCDE (2020), se afirma que:

A pesar de que la existencia de entidades financieras con el potencial de fomentar el acceso financiero a grupos vulnerables de población tiene una larga tradición que son múltiples y variadas las iniciativas locales y estratégicas nacionales que se han desarrollado en el mundo para tratar de incluir a la población en el sector financiero formal. (p. 20)

De igual forma, el desarrollo de las microempresas no solo impulsa la actividad económica a nivel local y global, sino que también desempeña un papel vital en la generación de empleo, la reducción de la pobreza y la innovación. Estas pequeñas empresas, a menudo pasadas por alto en el ámbito empresarial, son en realidad motores de crecimiento y agentes de cambio social.

A lo largo de los años, la importancia de las microempresas en Costa Rica se ha incrementado como un elemento sustancial en los procesos de crecimiento de las competencias empresariales (Ávalos y Murillo, 2017). Es por ello por lo que las microempresas son vistas como catalizadores del desarrollo económico sostenible, destacando su capacidad para fomentar la inclusión financiera, fortalecer las economías locales y promover la autonomía empresarial.

La inclusión financiera y el desarrollo de las microempresas están vinculados, y su interdependencia es de suma importancia para promover un crecimiento económico equitativo y sostenible. Esto proporciona acceso a recursos y herramientas vitales. En conjunto, son esenciales para construir economías más inclusivas, resilientes y prósperas.

Impacto de las instituciones financieras en el crecimiento de las microempresas en las comunidades: un reto para la inclusión

Las microempresas desempeñan un papel esencial en la estructura social y económica de las comunidades. A pesar de su tamaño en comparación con las grandes corporaciones, su impacto es notable y valioso. Estas entidades no solo crean puestos de trabajo a nivel local y fomentan el espíritu emprendedor, sino que también contribuyen al desarrollo socioeconómico al impulsar la innovación, la diversidad y la capacidad de adaptación dentro de las áreas en las que operan. En este sentido, el rol de las microempresas trasciende lo meramente financiero, lo cual influye positivamente en aspectos como la cohesión comunitaria, el bienestar social y el desarrollo sustentable.

Para abordar este tema, se partirá de una perspectiva que trasciende desde los inicios de la Banca para el Desarrollo hasta la actualidad, analizando cómo las instituciones financieras influyen en el crecimiento de las microempresas en las comunidades y su papel en la inclusión financiera. Inicialmente, se expondrán los orígenes del sistema bancario orientado al desarrollo y la reforma de ley que tuvo.

El artículo 1 de la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo (2008), la ley N° 8634, menciona la creación del Sistema Banca para el Desarrollo:

Se crea el Sistema de Banca para el Desarrollo, en adelante SBD, como un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los sujetos beneficiarios de esta ley. (p. 1)

En el año 2008, mediante la Ley N° 8634, se crea el Sistema Banca para el Desarrollo, el cual favorece al sector microempresarial. Con la creación de esta ley, se forma una composición de diversas entidades de distintas naturalezas, que, a través de varias instituciones, otorgan financiamientos seguros para proyectos, promoviendo así la inclusión financiera y dando mayor acceso a recursos a las personas que lideran estas microempresas.

Con la creación de esta ley también surge el Fondo Nacional para el Desarrollo (FONADE), encargado de cumplir los objetivos de la ley N° 8634. Este fondo será el responsable de distribuir los recursos bajo la dirección del Consejo Rector de dicha ley. Por otro lado, el Banco de Costa Rica (BCR, s.f.) menciona dos fuentes adicionales provenientes de fondos para el beneficio de la Banca para el Desarrollo:

- El Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD) que se compone del dinero proveniente del 17 % de las captaciones a la vista que realizan los bancos privados.

- El Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE), compuesto por el 5 % de las utilidades netas anuales de los bancos estatales y que son administrados por cada Banco.

Además, el servicio financiero de la Banca para el Desarrollo ofrece avales, créditos y asesoramiento para negocios en marcha o emergentes. Algunas de las entidades financieras acreditadas para otorgar este tipo de financiamiento son: BCR, Banco Nacional (BNCR) y Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) (del sector público), y Banco de América Central (BAC) (del sector privado).

Un informe publicado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, realizado por la Comisión Evaluadora del SBD (2022), expuso diversos retos por los que ha atravesado la reforma de esta ley: “Riesgo político del SBD, el desafío de la gobernanza del sistema, el desafío de la dispersión, el desafío ante el agotamiento de recursos del SBD, el desafío de impulsar los emprendimientos y la inclusión financiera”.

Es importante destacar que los recursos provenientes del sector de la banca privada son fundamentales para mantener abierta la cartera de financiamiento al sector que pertenece a la Banca para el Desarrollo. Por ello, se expone lo siguiente:

[...] la movilización de los recursos provenientes de la banca privada ha sido uno de los principales aciertos en la reforma de la Ley del SBD es la movilización del peaje bancario o Fondo de Crédito para el Desarrollo, que canaliza el 17% de los depósitos del público en la banca privada hacia el SBD.

(Gutiérrez et al., 2016, p. 23)

Por ello, el apoyo de instituciones públicas es primordial para hacer llegar los servicios que ofrece el SBD. El Instituto Nacional de Aprendizaje ha sido de gran aporte para la inclusión de este sector, ya que, a través de la creación de espacios donde se brinda asesoramiento a los microempresarios, ayuda a disminuir la brecha de la inclusión financiera para este sector.

Según Gutiérrez et al. (2016), “por otro lado, sigue siendo un reto pendiente el involucramiento efectivo del INA en el SBD, a través del uso de un 15% de su presupuesto en actividades propias de este sistema” (p. 13).

De acuerdo con un proyecto de ley denominado “Ley para la dinamización del sistema de banca para el desarrollo”, expuesto por Moreira et al. (2022), se menciona que, en 2021:

El 53% de las colocaciones totales fueron destinadas al sector agropecuario, 19% en servicios y 15% en comercio. El 72% de las colocaciones totales se destinaron a microempresas y el 23% a pequeñas empresas. El 60% de los créditos otorgados, fue por montos inferiores a ₡1 millón. El 52% de los montos colocados fue a plazos menores a 1 año. El 15% del total colocado son microcréditos. (p. 2)

También se tiene que, para el 2014, el Programa Estado Nacional (PEN), encontró que, en caso de los trabajadores con mayores calificaciones, “hasta el 2010, trabajar en la nueva economía generaba mayores ingresos a la clase alta, los medianos empresarios y profesionales y las clases intermedias. (Gutiérrez *et al.*, 2016, p. 17)

La nueva economía se centra en la exportación, importación y el turismo, mientras que la antigua se basa en el sector agropecuario, pequeños propietarios, obreros industriales y de servicios en zonas rurales. Esto marca un antes y un después, creando la necesidad de que el SBD proteja y reactive este sector a través de beneficios e inclusión financiera.

La inclusión del SBD con las microempresas, las entidades financieras han ayudado a que el sector microempresarial pueda superar los retos que han tenido a través del tiempo, sin embargo, todavía quedan algunos sesgos por llenar lo que hace que el papel del SBD vaya con la mano de la responsabilidad social de las microempresas y las entidades financieras.

Es por eso por lo que, según Campos y Bermúdez (2020), hablan de que cuando se aborda el concepto de responsabilidad social empresarial, se enfatiza en la manera en que las organizaciones llevan a cabo sus actividades de manera ética y responsable. Este nivel de responsabilidad implica adherirse a un conjunto de principios éticos y morales, los cuales deben cumplir con las normativas legales vigentes. La función de la responsabilidad social empresarial resulta importante en el fomento del desarrollo sostenible de las compañías. Esto implica la búsqueda de un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales. De acuerdo con Martínez (2011), la noción de responsabilidad social:

Es el conjunto de acciones innovadoras de una organización basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos, para

institucionalizar un gobierno corporativo transparente que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza respetuosa de los derechos humanos, y con las responsabilidades de sus actividades ante la sociedad y el ambiente. De todas estas acciones debe rendir cuenta a la sociedad. (pp. 5-6)

En última instancia, una entidad financiera o microempresa que se compromete con la responsabilidad social no solo mejora su reputación y relaciones con los clientes, sino que también contribuye al desarrollo integral y la prosperidad de la comunidad. Esto significa que un trabajo en conjunto es próspero para el crecimiento de ambos involucrados, al igual que la inclusión, que permite trascender las barreras crediticias.

Impulsando la inclusión y el crecimiento financiero de las microempresas

Para todos los sectores empresariales, el tema de la inclusión financiera es muy importante, ya que esta es un aspecto de suma importancia en términos económicos para mantener a flote cualquier empresa u organización. Por lo tanto, resulta importante analizar los aspectos relacionados con la inclusión y cómo esta ayuda al crecimiento de las microempresas.

Como dato interesante, se menciona que las microempresas han experimentado un crecimiento en los últimos años: “El INEC también registra un incremento de las microempresas entre 2020 y 2021, de 355.266 a 434.601. De

hecho, en ese mismo período, aumentó el porcentaje de personas que iniciaron una microempresa por necesidad (de 49,5 % a 56 %)” (Codero, 2022, párr. 23).

Tomando en cuenta el incremento mencionado anteriormente, surge la necesidad de conocer qué se está haciendo para mejorar la inclusión financiera de dichas microempresas y en qué se puede aportar, considerando las necesidades de estas. Es por ello por lo que uno de los puntos más importantes en cuanto a la inclusión financiera debe ser analizado. Según la OCDE (2020):

El acceso al crédito es una de las formas más relevantes de inclusión financiera para estos negocios de menor tamaño, ya que les permite acceder a capital para invertir en su operación, expandirse, innovar, y enfrentar imprevistos, entre otros beneficios. En Costa Rica el tema del acceso al crédito para las microempresas es todo un reto como menciona la OCDE. (p. 114)

En Costa Rica, los créditos otorgados por entidades no supervisadas no están cubiertos por el registro, y las actividades crediticias de esas entidades han aumentado de manera significativa. Fortalecer el sistema de registro de créditos puede minimizar las asimetrías de información entre prestatarios y prestamistas, reduciendo así las tasas de interés. Esto permitiría que los microempresarios, que anteriormente consideraban los préstamos como costosos, puedan solicitar créditos.

Como se puede deducir, es necesario crear una serie de reglamentos que permitan mejorar el acceso al crédito para los microempresarios, ya que existe una

gran cantidad de exclusión debido a lo tedioso que resulta solicitar un crédito para las microempresas, lo que conlleva a la existencia de una serie de accesos a créditos informales.

Luego de analizar esta situación, resulta relevante presentar una serie de beneficios que conlleva el tener acceso a créditos formales para las microempresas. En primer lugar, el acceso a financiamiento regulado proporciona una fuente de capital más estable y predecible, lo cual es esencial para la planificación y el crecimiento a largo plazo de estas pequeñas empresas.

Tabla 1. Beneficios de los créditos para las microempresas.

| | |
|--|--|
| Disponibilidad de recursos inmediatos | Se recurre a este tipo de instrumentos para financiar operaciones cotidianas, cubrir un gasto temporal y adquirir maquinaria, entre otros. Por lo tanto, es obligatorio que el préstamo sea gestionado sin demoras ni la necesidad de trámites engorrosos. |
| Abrir otra sucursal | Un crédito empresarial es una fuente de recursos que contribuirá con este objetivo comercial de manera rápida y sencilla. |
| Plazos cómodos | En el mercado hay productos destinados a diferentes rubros y con condiciones que van desde sencillas hasta más complejas. Un crédito para microempresas por lo general brinda la ventaja de pagarse en plazos cómodos para no interferir con tus finanzas. |

| | |
|----------------------------------|--|
| Crea historial crediticio | Tener acceso a créditos genera un récord de comportamiento financiero y es lo que es historial crediticio. A través de esta figura las instituciones verifican se cumple con los pagos y cómo se maneja con los préstamos. |
| Pago de nómina | Un crédito puede ayudar a cubrir contingencias como el cubrir los salarios a los colaboradores y que las operaciones continúen marcando como es debidamente. |

Nota. Adaptado de Oriencoop, por cooperativa de ahorro y crédito, 2020 (párrs. 16-21). <https://www.oriencoop.cl/blog-articulo/Beneficios-de-tramitar-un-cr%C3%A9dito-de-microempresa/150>.

En adición a lo anterior, los beneficios obtenidos a través del acceso al crédito contribuyen significativamente al fortalecimiento de las microempresas, permitiéndoles ser más competitivas, innovadoras e invulnerables frente a los desafíos del entorno empresarial. Además, este apoyo financiero no solo impacta en el crecimiento económico de las empresas, sino que también repercute en la generación de empleo, el desarrollo local y el bienestar de la comunidad en general.

En este sentido, es importante fomentar políticas y programas que promuevan la inclusión financiera de las microempresas, facilitando su acceso al crédito de manera responsable y sostenible. De esta forma, se podrá impulsar el emprendimiento, la inversión y el desarrollo económico en todos los niveles, contribuyendo al progreso y la prosperidad de la sociedad en su conjunto.

Adicionalmente, desde otro punto de vista, se han realizado esfuerzos para fomentar la inclusión en las empresas de menor tamaño mediante diversos programas y proyectos innovadores en busca del bien común, como, por ejemplo, lo que aporta Arroyo (s.f.), quien menciona que la iniciativa forma parte de la estrategia de crecimiento, empleo y bienestar del gobierno de la República.

Programa de Reactivación Económica de Microfinanzas, canalizará ¢70.000 Millones de recursos del Banco Popular y del Sistema de Banca para el Desarrollo para impulsar al menos 9000 soluciones de financiamiento para Microempresas.

Iniciativa es parte de la Estrategia de Crecimiento, Empleo y Bienestar y está enfocada en ampliar las opciones de financiamiento para los microempresarios de los diferentes sectores económicos.

Acciones son impulsadas por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), estas serán ejecutadas por el Banco Popular y el Sistema de Banca para el Desarrollo (párrs. 1-3)

Esto busca principalmente el fomento de la inclusión financiera mediante el aporte del BPDC, el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y, de la mano con el BNCR, todo ello enfocado en el crecimiento y fortalecimiento de las microempresas según las necesidades de cada una de ellas. Además, tiene como objetivo generar más oportunidades para los microempresarios y, finalmente, contribuir al crecimiento económico de las microempresas con el apoyo del Estado.

Por otro lado, como parte de iniciativas innovadoras, se puede mencionar al BAC, que realiza su aporte a la inclusión financiera mediante el impulso de capacitaciones a los microempresarios para mejorar sus habilidades en distintos ámbitos empresariales y, por ende, su productividad. Según el BAC (2022):

Los dueños de microempresas pueden postularse para participar el programa BAC Impulsa, una nueva iniciativa liderada por BAC que busca que estas personas aprendan a desarrollar capacidades de gestión empresarial para mejorar la productividad, el seguimiento de sus negocios y el acceso a productos financieros. (párr. 1)

Mediante lo anterior, se puede deducir que los esfuerzos realizados por el BAC para satisfacer las necesidades de sus clientes están dando frutos, ya que, tras realizar la capacitación en el programa, se adquieren ciertos beneficios, como el desarrollo de competencias empresariales, el aumento de conocimiento en cuanto a la gestión del talento humano, la mejora del nivel de formalización y el fortalecimiento de las capacidades de liderazgo.

Marco legal y regulaciones en la banca de desarrollo: desafíos y oportunidades

En Costa Rica, el marco legal y regulatorio desempeña un papel fundamental en la promoción de la inclusión financiera, particularmente para las microempresas del sector comercial. Este conjunto de normas y disposiciones establece las pautas y lineamientos que rigen las operaciones de las instituciones financieras,

impactando directamente en el acceso al crédito y los servicios financieros para este sector empresarial. El Banco Mundial (2022) menciona que:

La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades —transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible. (párr. 1)

El concepto de inclusión financiera es esencial en este contexto, ya que se refiere a la facilitación del acceso a servicios financieros asequibles y de calidad para todos los segmentos de la población, incluyendo a las microempresas. Estas pequeñas unidades productivas enfrentan desafíos significativos para obtener financiamiento debido a su tamaño, falta de garantías y limitado historial crediticio, lo que dificulta su crecimiento y desarrollo.

En este sentido, el marco legal y regulatorio costarricense contempla disposiciones específicas para promover la inclusión financiera de las microempresas. Como acción complementaria, se podrían implementar programas de educación financiera y facilitar el acceso a servicios financieros digitales, lo cual permitiría a las microempresas obtener financiamiento, realizar operaciones bancarias y administrar sus finanzas de manera más eficiente, fomentando así su crecimiento y desarrollo. Por ejemplo:

La Ley N° 7391 de Regulación de la Actividad de Intermediación Financiera, de la Asamblea Legislativa de Costa Rica (1994), “establece normas para la

apertura de cuentas bancarias y el acceso a préstamos para este segmento empresarial”.

Además, la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) ha emitido regulaciones que promueven la transparencia y la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, incluyendo a las microempresas.

Calderón Blanco et al. (2023) agregan que:

El marco legal está dirigido específicamente a resguardar los derechos de un sistema nacional, en este caso protegiendo e implementando medidas acordes al objetivo de los proyectos que se generen dentro del SFN. Con relación a las diversas normativas, leyes, reglamentos e incluso políticas con la que tiene vinculo el SBD, se plantea una caracterización donde se incluyen cada uno de estos estatutos, con la finalidad de conocer la funcionalidad o el papel desempeñado dentro de este sistema. (p. 27)

No obstante, el marco legal y regulatorio también enfrenta desafíos en cuanto a la inclusión financiera de las microempresas. Algunas normas pueden resultar excesivamente restrictivas o burocráticas, dificultando el acceso al crédito para estos pequeños negocios. Adicionalmente, la falta de educación financiera y la complejidad de los procedimientos pueden constituir barreras significativas para que las microempresas aprovechen plenamente los servicios ofrecidos por las entidades financieras.

Por otro lado, el marco legal y regulatorio también ofrece oportunidades para promover la inclusión financiera de las microempresas del sector comercial en Costa Rica. Las políticas y programas específicos destinados a facilitar el acceso al crédito para este segmento empresarial pueden ser una herramienta poderosa para impulsar su crecimiento y desarrollo. Además, la implementación de regulaciones que fomenten la innovación financiera, como la banca móvil o los servicios digitales, puede acercar los servicios financieros a las comunidades más remotas y facilitar su acceso para los microempresarios.

Se establecen requisitos y procedimientos claros para la apertura de cuentas, la solicitud de préstamos, las tasas de interés y las garantías requeridas. Además, se regulan aspectos importantes como la gestión de riesgos, la supervisión y el control de las operaciones bancarias, con el objetivo de preservar la integridad y la sostenibilidad del sistema financiero. Al respecto, Fonseca (2023) señala que:

La regulación deberá reconocer que los créditos concedidos bajo el marco legal del Sistema de Banca para el Desarrollo se tramitan, documentan, evalúan, aprueban, desembolsan y administran bajo metodologías que difieren de las tradicionales, las cuales las entidades financieras participantes deben reflejar en sus políticas de crédito [...]. (p. 52)

En consecuencia, el marco legal y las regulaciones deben estar en constante revisión y actualización, adaptándose a las realidades cambiantes y aprovechando las oportunidades emergentes. Esto implica una estrecha colaboración entre los reguladores, las autoridades gubernamentales y las propias instituciones de banca

de desarrollo, con el fin de crear un entorno normativo propicio para el impulso del crecimiento económico, la inclusión financiera y el desarrollo sostenible. Un marco legal y regulatorio sólido, equilibrado y adaptable permitirá a la banca de desarrollo cumplir cabalmente su mandato de fomentar el progreso económico y social, además de promover la estabilidad financiera, facilitar el acceso al crédito y canalizar los recursos hacia las actividades productivas y los sectores prioritarios.

Por otro lado, es importante señalar que la Banca de Desarrollo de Costa Rica, conocida como el SBD, es una institución clave en la promoción del acceso al crédito y la inclusión financiera de los microempresarios en el país. Desde el punto de vista de Villalobos et al. (2020):

Una vez ubicada la banca costarricense en un contexto socioeconómico, se contrapone con una situación que trasciende el ámbito meramente del negocio como tal, ya que, producto de los acontecimientos de los últimos años, se ha generado una férrea discusión sobre las debilidades de estas instituciones de gran relevancia para el desarrollo del país. (p. 37)

Esta discusión pone de manifiesto la importancia que tienen los bancos en Costa Rica, ya que no solo desempeñan un papel fundamental en la intermediación financiera y la asignación de recursos, sino que también son actores clave en el fomento del crecimiento económico, la generación de empleo y el acceso a servicios financieros para todos los sectores de la población.

Ante este escenario, es evidente que la banca costarricense se encuentra en un punto de inflexión, donde debe abordar y superar sus debilidades para poder

responder a las exigencias y desafíos actuales. A continuación, se mencionarán algunos de los desafíos y oportunidades más relevantes que enfrenta el sector bancario en el país:

Algunas de las oportunidades del SBD cuenta con programas de crédito diseñados especialmente para atender las necesidades de los microempresarios, como el Programa de Banca para el Desarrollo (PBDP) y el Programa de Crédito para la Micro y Pequeña Empresa (PMPE). Estos programas ofrecen condiciones preferenciales, tasas de interés accesibles y plazos ajustados a las necesidades de las microempresas.

Además del financiamiento, el SBD brinda capacitación y asesoría a los microempresarios en áreas como administración, mercadeo y gestión financiera, lo cual contribuye al fortalecimiento y crecimiento de sus negocios. Asimismo, el SBD cuenta con una amplia red de oficinas y agencias en todo el territorio nacional, lo que facilita el acceso a sus servicios para los microempresarios de diferentes regiones, incluyendo el distrito central de Liberia.

En cuanto a los desafíos es importante mencionar que, aunque el SBD tiene como objetivo facilitar el acceso al crédito, algunos microempresarios pueden enfrentar dificultades para cumplir con los requisitos y garantías exigidos, especialmente en las etapas iniciales de sus negocios. A pesar de las condiciones preferenciales ofrecidas por el SBD, la banca privada también ha incursionado en el segmento de las microempresas, lo que genera una competencia por captar a estos clientes. Además, el SBD depende de los recursos asignados por el gobierno,

lo que puede implicar limitaciones presupuestarias que afecten la cobertura y alcance de sus programas. Desde el punto de vista de Villalobos et al. (2020):

Indiferentemente de que se ubiquen operaciones en la banca pública o en la privada, el grado de responsabilidad al tomar decisiones es la misma, pues al estar de por medio el ahorro de terceros, producto de la intermediación financiera abierta, estos son sujetos de control por parte de la normativa del sistema bancario costarricense, es decir, la SUGEF. (p. 37)

En este contexto, tanto la banca pública como la privada están sujetas al control y regulación de la SUGEF, el ente supervisor del sistema bancario costarricense. Esta normativa tiene como objetivo velar por la adecuada gestión de los recursos financieros y proteger los intereses de los ahorrantes y depositantes.

Por lo tanto, las decisiones que tomen los bancos ya sean públicos o privados, deben cumplir con los mismos estándares y regulaciones establecidos por la SUGEF. Esto implica que, independientemente de la naturaleza de la institución financiera, existe un grado de responsabilidad equivalente al administrar los fondos de terceros, los cuales han sido confiados a través de la intermediación financiera.

A modo de resumen, puede decirse que el marco legal y regulatorio en Costa Rica juega un papel importante en la promoción de la inclusión financiera para las microempresas del sector comercial. Aunque presenta desafíos significativos, como restricciones burocráticas y la necesidad de una educación financiera más robusta, también ofrece oportunidades importantes para mejorar el acceso al crédito y los servicios financieros. Las políticas y programas específicos, junto con la

implementación de innovaciones como la banca digital, pueden impulsar el crecimiento y desarrollo de las microempresas, contribuyendo al progreso económico y social del país. Un marco legal y regulatorio sólido, equilibrado y adaptable es fundamental para que la banca de desarrollo cumpla su mandato de fomentar la estabilidad financiera y el acceso al crédito, canalizando recursos hacia actividades productivas y sectores prioritarios.

Análisis de requisitos y condiciones del sistema bancario nacional

Las garantías bancarias podrían ser necesarias debido a que facilitan el acceso al crédito, reducen el riesgo para la entidad financiera y proporcionan seguridad tanto para el prestamista como para el prestatario. Son un componente esencial en el sistema financiero que promueve el acceso equitativo a la financiación y el desarrollo económico, tanto a nivel individual como empresarial.

Según el BCR (2024), existen diferentes tipos de garantías: las de participación, que son instrumentos que aseguran el cumplimiento de obligaciones derivadas de la participación en actividades comerciales específicas; las de cumplimiento, que protegen a las partes en una transacción comercial o contractual, asegurando que se cumplan las obligaciones acordadas y proporcionando un mecanismo de compensación en caso de incumplimiento; y las de anticipo, que son mecanismos necesarios para proteger a las partes contratantes, con lo cual se asegura el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el anticipo financiero recibido antes de la entrega final del bien o servicio acordado.

Es importante destacar que las garantías financieras no son solo requisitos burocráticos, sino que representan compromisos significativos tanto para los prestamistas como para los prestatarios, quienes deben entender completamente estos compromisos. Para el cliente, esto puede implicar una responsabilidad adicional de gestionar sus activos y cumplir con las obligaciones acordadas, mientras que, para los prestatarios, se podría realizar una evaluación rigurosa y continua del riesgo crediticio, asegurando que las garantías sean adecuadas y efectivas para proteger los intereses de las partes involucradas.

Las garantías financieras en Costa Rica juegan un papel importante en el funcionamiento del sistema bancario y pueden facilitar el acceso al crédito responsable. A través de estos mecanismos, se promueve la confianza y la estabilidad en las transacciones financieras, apoyando así el crecimiento económico y el desarrollo sostenible del país.

Por otra parte, las políticas de endeudamiento en Costa Rica están diseñadas para promover una gestión responsable de la deuda pública y privada, asegurando la estabilidad económica y financiera del país a largo plazo. Estas políticas son necesarias para garantizar que el endeudamiento se utilice de manera efectiva para financiar proyectos de desarrollo económico y social, sin comprometer la sostenibilidad fiscal ni la estabilidad económica. Es por ello por lo que, según el Ministerio de Hacienda (2019):

El propósito de la política de endeudamiento es asegurar la obtención de recursos externos e internos en el mediano y largo plazo de forma ordenada

y responsable, logrando el fondeo al menor costo posible, dentro de un nivel prudente de riesgo y bajo una senda de deuda sostenible en el largo plazo mediante el establecimiento de lineamientos sólidos, aplicables a las instituciones del sector público costarricense. (p. 2)

Establecer un marco regulatorio y criterios de asignación crediticia eficientes y transparentes que permitan ordenar y racionalizar la contratación del crédito público, así como establecer una revisión continua que permita aprovechar las diversas oportunidades que se presentan (Ministerio de Hacienda, 2019).

Asimismo, las instituciones financieras privadas en Costa Rica también están reguladas en cuanto a sus políticas de endeudamiento. Estas políticas aseguran que las instituciones mantengan prácticas financieras prudentes y que los préstamos otorgados sean adecuadamente evaluados en términos de riesgo y capacidad de pago de los prestatarios.

Finalmente, en relación con el tema, resulta relevante el conocimiento sobre las políticas de créditos determinadas en este caso por la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N° 1644, en la que se mencionan ampliamente las obligaciones, así como los reglamentos relacionados con los créditos en Costa Rica. En el artículo 70 (reformado por la Ley N° 7107 de 4 de noviembre de 1988, artículo 4º) de la presente ley, lo cual se muestra a continuación:

Tabla 2. Políticas de créditos Ley orgánica del sistema bancario nacional n°1644.

Todos los créditos que concedan los bancos comerciales deberán ser pagados por los prestatarios en la fecha de su vencimiento, sin perjuicio de que el pago pueda efectuarse, total o parcialmente, con anterioridad a esa fecha. En este caso, según la índole de la operación, los bancos deberán devolver los intereses cobrados por anticipado y no devengados a la fecha de pago.

La cancelación o amortización deberá adaptarse a la naturaleza de la inversión y a la capacidad de pago de los deudores.

El pago del principal y de los intereses de cualquier crédito concedido por los bancos comerciales podrá pactarse por cuotas periódicas, pagaderas en plazos no mayores de un año.

Los bancos comerciales quedan facultados para establecer tasas de interés variables y ajustables periódicamente en todos sus departamentos, conforme con las políticas del Banco Central de Costa Rica.

En los créditos a plazo mayor de tres años, deberán estipularse abonos periódicos adecuados para su normal amortización, salvo en los casos en que la inversión no comience a producir sino hasta después de cierto lapso, durante el cual el pago de las amortizaciones podrá ser pospuesto.

Toda deuda constituida a favor de un banco comercial, pagadera por partes o en cuotas periódicas, o cuyos intereses se paguen en períodos distintos al plazo final del crédito, llevará implícita la condición de que el total de la deuda podrá considerarse vencido y judicialmente exigible, con solo la falta de pago de un período de intereses o de una de las cuotas o partes del principal que se hubieren convenido, sin perjuicio de que el banco cargue intereses moratorios sobre el monto del abono atrasado al capital, a tasas que podrán ser superiores hasta en dos puntos porcentuales sobre la tasa pactada para la obligación.

No podrá efectuarse ningún pago, parcial o total, sin que hayan sido cancelados previamente los intereses devengados hasta la fecha de dicho pago (Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, 1953)

Nota. Adaptado de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, 1953.
https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=9925.

Lo anterior está relacionado directamente como un respaldo tanto para los bancos comerciales, como para los prestatarios, funcionando, así como una serie de respaldos ante un sistema legal para el beneficio de ambas partes con el fin de evitar alguna clase de conflictos o situaciones similares. Por lo que resulta importante tener el conocimiento de la presente ley en este caso el artículo 70.

Este marco teórico ha explorado la importancia de la inclusión financiera y el desarrollo de las microempresas para impulsar un crecimiento económico sostenible e inclusivo en Costa Rica. Se han analizado los desafíos y oportunidades que enfrentan estas pequeñas unidades productivas para acceder a servicios financieros y créditos que les permitan invertir, innovar y prosperar. Asimismo, se ha examinado el rol fundamental del marco legal y regulatorio, así como de instituciones clave como el SBD, en la facilitación de la inclusión financiera de los microempresarios.

La inclusión financiera es trascendental para el crecimiento económico sostenible, ya que permite a las microempresas acceder a los recursos necesarios para su desarrollo y expansión. Sin embargo, estas enfrentan barreras significativas para acceder a servicios financieros y créditos, lo cual es de suma importancia para su crecimiento y supervivencia. Un marco regulatorio adecuado es fundamental

para facilitar la inclusión financiera, y el SBD desempeña un papel clave en este proceso.

En 2021, el 72 % de las colocaciones totales del SBD se destinaron a microempresas, con el 60 % de los créditos otorgados por montos inferiores al millón de colones. La reforma del SBD ha permitido la movilización exitosa de recursos de la banca privada a través del Fondo de Crédito para el Desarrollo, lo que ha sido un gran acierto. Entre 2020 y 2021, el número de microempresas aumentó de 355,266 a 434 601 según el INEC. Hasta 2010, la “nueva economía” beneficiaba principalmente a la clase alta y medianos empresarios, lo que evidencia la importancia de apoyar a segmentos antes desatendidos.

A pesar de los retos, queda claro que, a través de esfuerzos coordinados entre los sectores público y privado, políticas acertadas y un entorno propicio, es posible aprovechar el potencial transformador de las microempresas. Estas contribuyen significativamente al bienestar de las comunidades costarricenses, promoviendo una economía más inclusiva y resiliente.

Capítulo III

Marco metodológico

El camino hacia la inclusión financiera de las microempresas del sector comercial en distrito central de Liberia es un desafío que requiere un abordaje sistemático y riguroso. En este capítulo, se expone la metodología utilizada en la investigación, detallando cada uno de los pasos y procedimientos llevados a cabo para el desarrollo del modelo de inclusión financiera para el acceso al crédito de microempresas del sector comercial en el distrito central de Liberia durante el año 2025.

Se inicia describiendo el paradigma, el enfoque metodológico adoptado, justificando su pertinencia para abordar el problema de investigación planteado. También, se especifica el tipo de investigación realizada, así como las variables o categorías de análisis, así como el diseño y alcance del estudio. Además, se presentan las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos, garantizando la rigurosidad y confiabilidad de la información obtenida. Por último, se detalla el procedimiento para el análisis de los datos recopilados, incluyendo los métodos y herramientas utilizadas para su procesamiento e interpretación.

Paradigma asumido dentro del estudio

La presente investigación se enmarcó en el paradigma positivista, el cual sostiene que el conocimiento se obtiene mediante la observación metódica y la experimentación empírica. Este paradigma busca establecer relaciones casuales cuantificables entre distintas variables, con el fin de formular explicaciones teóricas basada en datos objetivos.

Como menciona Rodríguez (2018), “el paradigma positivista también llamado (cuantitativo, empírico-analítico, racionalista) busca explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar teorías y leyes para regular los fenómenos; identificar causas reales, temporalmente precedentes o simultáneas”.

Dicho enfoque tiene como objetivo explicar, predecir y controlar fenómenos utilizando métodos empíricos y cuantitativos. Se enfoca en confirmar teorías, descubrir razones y crear reglas generales mediante la observación sistemática y la medición objetiva. Esta aproximación, también llamada empírico-analítica o racionalista, busca la objetividad y la generalización de resultados, resulta de suma importancia en las ciencias naturales y en las sociales, pero ha generado discusiones en su aplicación en estas últimas.

No obstante, reconociendo la complejidad inherente al fenómeno analizada y la importancia de capturar las vivencia y perspectivas de los actores involucrados, se optó por adaptar un enfoque metodológico mixto. Esta aproximación combina técnicas cuantitativas y cualitativas, aprovechando las fortalezas de ambos métodos para lograr una comprensión más acabada de la problemática.

Mediante el componente cuantitativo permitió recopilar y examinar datos numéricos para identificar patrones, relevantes en el desarrollo del modelo de inclusión financiera propuesto. Paralelamente, la vertiente cualitativa posibilitó ahondar en las percepciones, motivaciones y obstáculos que experimentan los microempresarios del sector comercial al procurar acceder a créditos.

La integración de estos dos métodos cuantitativos y cualitativos permite una triangulación de datos, con lo cual se mejora la comprensión del tema investigado y se refuerza la validez de los resultados. Asimismo, la aproximación mixta fomentó la interacción entre diversas perspectivas teóricas y metodológicas, con lo cual se brinda una comprensión más completa y robusta del tema de estudio. En palabras de Ortega (2023):

La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no se podría dar cada uno de estos métodos por separado. (párr. 4)

La investigación mixta, que combina métodos cuantitativos y cualitativos, se demostró eficaz para estudiar un fenómeno. La combinación de datos mejoró la comprensión del problema y reforzó la validez de los resultados. También, fomentó la conversación entre diversas posturas teóricas y metodológicas, lo que llevó a una comprensión global del tema. En pocas palabras, la investigación mixta es una valiosa metodología que permite una comprensión más amplia de los problemas de investigación.

Tipo de investigación

En cuanto al alcance de la presente investigación, se adoptó un enfoque descriptivo. Este tipo de estudio tienen como objetivo principal delinear de manera detallada las características, propiedades y rasgos sobresalientes del fenómeno

examinado. En este sentido, el objetivo primordial es describir con precisión el fenómeno de la inclusión financiera y el acceso al crédito de las microempresas del sector comercial en el distrito central de Liberia durante el 2024.

Como destaca Velásquez (2022), el alcance descriptivo se refiere a un nivel que implica contar con una buena base de conocimiento acerca del tema y fenómeno de estudio; de manera que una investigación de este alcance puede hasta proponerse como fundamentalmente descriptiva.

Por otra parte, el diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon de forma intencionada las variables bajo análisis. En las investigaciones no experimentales, se observan los fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, sin intervenir o ejercer influencia alguna sobre ellos. En este estudio, se analizaron situaciones ya existentes, sin provocar modificaciones de manera intencional en las circunstancias que rodean a las microempresas y su acceso al crédito.

Cabe destacar que, dentro del diseño no experimental, se optó por un estudio transeccional o transversal, donde los datos fueron recolectados en un único momento y tiempo determinado. Esta decisión permitió capturar una situación concreta de la realidad estudiada durante el año 2024, sin pretender realizar un seguimiento o análisis longitudinal del fenómeno.

Desde el punto de vista de Velásquez (2023), la investigación no experimental es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio, el

investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información.

En síntesis, el presente estudio se enmarcó en una investigación de alcance descriptivo y diseño no experimental transeccional, lo cual brindó las herramientas idóneas para caracterizar de manera minuciosa y objetiva la situación de la inclusión financiera y el acceso al crédito de las microempresas del sector comercial en el distrito central de Liberia durante el periodo establecido.

Variables o categorías de análisis

En toda investigación, es fundamental establecer con claridad las variables o categorías de análisis involucradas para elaborar el modelo de inclusión financiera. Estas se definen desde tres perspectivas distintas pero interrelacionadas: conceptual, operacional e instrumental. La definición conceptual implica una descripción teórica del constructo o concepto a estudiar, basada en el marco teórico y la literatura previa. La definición operacional, por su parte, establece cómo se observará y medirá dicho concepto en el contexto específico del estudio. Finalmente, la definición instrumental se refiere a las herramientas, técnicas o instrumentos empleados para recolectar los datos necesarios y operacionalizar las variables de interés.

Condiciones de crédito

Las condiciones de crédito se refieren a los términos y requisitos que las instituciones financieras establecen para otorgar préstamos a los solicitantes. Estas

condiciones incluyen aspectos como tasas de interés, plazos de pago, garantías requeridas, montos mínimos y máximos de crédito, así como políticas de evaluación de riesgo crediticio.

Para efectos de este estudio, las condiciones de crédito se medirán a través de los siguientes aspectos:

- Regulaciones de la SUGEF: La SUGEF es el ente regulador que establece los lineamientos y normas para la gestión de riesgos, incluyendo las condiciones de crédito. Se evaluará cómo las instituciones financieras cumplen con estas regulaciones en términos de políticas crediticias y gestión del riesgo.
- Leyes aplicables: Se considerarán las leyes y regulaciones nacionales que afectan las condiciones de crédito, como la Ley de Promoción y Regulación de Microfinanzas, la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y otras normativas que influyan en la concesión de créditos a microempresas.
- Condiciones de las instituciones financieras: Se examinarán los términos específicos establecidos por cada institución financiera participante en el estudio, incluyendo tasas de interés, plazos de pago, garantías requeridas, montos mínimos y máximos de crédito, y políticas de evaluación de riesgo crediticio. Esta información se recolectará mediante entrevistas y cuestionarios dirigidos a representantes de las instituciones financieras.

La información se recolectará a través de una revisión documental y bibliográfica de fuentes confiables, incluyendo normativas oficiales, publicaciones

académicas y documentos institucionales de las entidades financieras. No se utilizarán cuestionarios ni entrevistas para esta variable.

Perfil del microempresario

El perfil del microempresario hace referencia a las características demográficas, socioeconómicas y empresariales de los individuos que gestionan microempresas. Este perfil incluye aspectos como edad, género, nivel educativo, experiencia empresarial, sector de actividad y tamaño de la empresa.

Como menciona Para (2023), el perfil de un emprendedor exitoso es complejo y multifacético. Si se está buscando convertirte en un emprendedor exitoso, es importante tener en cuenta estas habilidades y trabajar en ellas para alcanzar el éxito en tu negocio. Para este estudio, el perfil del microempresario se determinará mediante encuestas aplicadas a los dueños o gerentes de microempresas, considerando los siguientes aspectos:

- Sector de actividad de la microempresa.
- Tiempo de operación de la microempresa.
- Número de empleados.
- Facturación anual aproximada.
- Frecuencia de solicitudes de crédito en los últimos cinco años.

El instrumento es un cuestionario estructurado dirigido a los microempresarios, que incluye preguntas tanto cerradas como abiertas para obtener información detallada sobre su perfil. Este cuestionario permite recolectar

datos que son analizados para comprender mejor las características de los microempresarios en el distrito central de Liberia.

Proceso de otorgamiento de crédito

Sin duda alguna, el proceso de otorgamiento de un crédito es el conjunto de pasos y procedimientos que una entidad financiera sigue para evaluar y aceptar la solicitud de un crédito, es por eso por lo que se define lo siguiente:

El proceso de otorgamiento de crédito, cuyo propósito era analizar la información obtenida del solicitante, resultaba importante para la microfinanciera, ya que le permitía verificar toda la información y garantizar que se ajustara a sus políticas y procedimientos, con el fin de minimizar los riesgos de incumplimiento de las responsabilidades adquiridas mediante la evaluación de la solvencia del cliente. (Bustamante y Gonzales, 2022, p.6)

A través de la implementación de una entrevista que será dirigida a las cuatro identidades financieras en estudio del distrito central de Liberia, se podrá obtener información precisa sobre la secuencia de acciones que influyen la recepción y evaluación de un crédito, aprobación o rechazo de este mismo y el desembolso de fondos.

Definición instrumental: La información se recopilará por medio de una entrevista que será aplicada a las cuatro identidades financieras en estudio del distrito central de Liberia, en donde se expondrá diversas preguntas que tienen resonancia con tema abordado.

Percepción del otorgamiento de crédito

Es importante conocer la opinión que tienen los microempresarios sobre el otorgamiento de crédito, el cual se define como:

El otorgamiento de crédito es el proceso por el que se concede un préstamo a un cliente y se le abona en su cuenta bancaria una determinada cantidad de dinero. Para llevar a cabo este proceso con éxito, las instituciones financieras necesitan mantener datos y documentos sobre sus clientes, de manera que puedan evaluar su capacidad para cumplir con sus compromisos y reducir los riesgos de cartera vencida (CRiskCo, s.f., párr.1)

Se podrá obtener información relevante sobre aspectos como experiencia con las solicitudes de crédito, satisfacción con el proceso, entre otros, mediante la aplicación de un cuestionario 91 microempresarios del distrito central de Liberia.

El cuestionario aplicado incluye diferentes preguntas relacionadas con el tema en estudio y enfocadas en conocer la percepción de dichos microempresarios sobre el otorgamiento del crédito.

Inclusión financiera de las microempresas

La inclusión financiera de las microempresas trata de garantizar que todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación, tengan acceso a los servicios financieros necesarios para prosperar y crecer de manera sostenible.

[...] la inclusión financiera abarca todas las iniciativas públicas y privadas para brindar acceso a los servicios financieros a los hogares y las

microempresas, tradicionalmente excluidos del sector formal, además de mejorar y perfeccionar el uso del sistema financiero para los actores que ya forman parte del circuito financiero formal. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Cepal], 2018, párr.1)

Se podrá obtener una mejor percepción de la inclusión financiera en el cantón de Liberia para conocer los mayores desafíos que puedan presentar los microempresarios acerca de la inclusión financiera y así abordar incluirlo en el modelo que se creará para apoyar sus necesidades.

Mediante un cuestionario aplicado a 91 microempresarios del sector central del distrito de Liberia, se obtuvo el nivel de conocimiento que poseían los diferentes participantes con respecto a la inclusión financiera. De esta manera, se pudo crear un modelo cuya finalidad fue ayudar a los microempresarios a adquirir diversos conocimientos acerca de la inclusión financiera y sus aportes en la economía.

Participantes de la investigación (población y muestra)

La presente investigación contempló dos poblaciones de estudio claramente definidas. La primera población estuvo conformada por 375 microempresas pertenecientes al sector comercial ubicadas en el distrito central de Liberia. Estas microempresas representan el foco central del análisis, al ser los actores directamente involucrados en los procesos de inclusión financiera y acceso al crédito.

La segunda población estuvo constituida por ejecutivos pertenecientes a cuatro entidades financieras con presencia en la zona: BCR, BNCR, BPDC y BAC. Específicamente, se contempló la participación de un ejecutivo encargado del área empresarial y un ejecutivo de ventas de cada uno de estos bancos. Su inclusión en el estudio resultó fundamental para comprender la perspectiva y las políticas de las instituciones financieras en relación con el otorgamiento de créditos a las microempresas.

Para el caso de la población de 375 microempresas, se determinó una muestra representativa de 91 microempresarios, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 9 %. Esta muestra permitió recopilar información valiosa sobre las experiencias, necesidades y desafíos que enfrentan estas microempresas en materia de inclusión financiera y acceso al crédito.

Por otro lado, se incluyó a la totalidad de ejecutivos bancarios previamente mencionados, seleccionados por conveniencia, con el fin de obtener una visión completa y representativa de las políticas y prácticas implementadas por cada entidad financiera en relación con el segmento de las microempresas comerciales.

La selección de estos participantes respondió a la necesidad de abordar el fenómeno de estudio desde perspectivas complementarias, integrando las voces y experiencias de los microempresarios, así como la visión estratégica de las instituciones financieras involucradas. Esta combinación de participantes enriqueció

la investigación y sentó las bases para el desarrollo de un modelo de inclusión financiera sólido y acorde con las realidades de ambos sectores.

La población objetivo de este estudio fueron las microempresas del sector comercial en el distrito central de Liberia durante el año 2024. Para identificar esta población, se utilizó una lista proporcionada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) que contiene el registro de microempresas en la región.

Para calcular la muestra representativa, se aplicó la fórmula de cálculo de muestra con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 9 %. Esto permitió determinar el número óptimo de microempresas a incluir en el estudio, con lo cual se asegura que los resultados fueran estadísticamente significativos y representativos de la población.

Adicionalmente, se consideró como población a las principales instituciones financieras de la zona, incluyendo el BCR, BNCR, BPDC y BAC. De estas entidades, se seleccionó una muestra conformada por: el Encargado de Área Empresarial y un Ejecutivo de Ventas de cada institución.

Asimismo, se consideró el criterio de expertos en microfinanzas y desarrollo empresarial local. Estos especialistas brindaron recomendaciones sobre las microempresas que deberían incluirse en el estudio, tomando en cuenta factores como la trayectoria de las empresas, sus prácticas de gestión, su potencial de crecimiento y su disposición a participar.

Tipo de muestreo

Desde el punto de vista de Velázquez (2023), “el muestreo aleatorio simple es una técnica de muestreo en la que se seleccionan muestras de una población de manera aleatoria, de manera que cada elemento de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado”.

Esta técnica garantiza la imparcialidad en la selección de la muestra, eliminando cualquier sesgo que pueda surgir de una selección no aleatoria. La imparcialidad en la selección de la muestra es importante para obtener resultados fiables y representativos. Al garantizar que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, el muestreo aleatorio simple elimina posibles influencias subjetivas o externas que podrían distorsionar los resultados.

Para este estudio, se utilizó el método de muestreo aleatorio simple. En primer lugar, se obtuvo una lista completa de todas las microempresas del distrito central de Liberia, proporcionada por el MEIC. Esta lista permitió identificar y contabilizar manualmente todas las microempresas que conforman la población objetivo del estudio.

Una vez establecida la población, se determinó el tamaño de la muestra utilizando una fórmula estadística en línea, asegurando una precisión del 95 % en los resultados y un margen de error del 9 %. Esta fórmula en línea facilitó el cálculo del tamaño de la muestra de manera eficiente y precisa, adaptándose a las necesidades del estudio, lo cual se obtuvo como resultado una muestra de 91 microempresas.

Al mismo tiempo, se contó con una muestra por conveniencia que incluyó a los encargados de área empresarial y un encargado de ventas de cada una de las instituciones financieras: BCR, BNCR, BPDC y BAC. Estos participantes fueron seleccionados de manera no aleatoria, basándose en su disponibilidad y relevancia para el estudio.

Finalmente, para garantizar la representatividad de la muestra, se asignó un número único a cada microempresa en la lista y se utilizaron herramientas de generación de números aleatorios para seleccionar las microempresas que formarían parte de la muestra. Este proceso asegura que cada microempresa tuvo la misma probabilidad de ser seleccionada, lo que refuerza la representatividad de los resultados del estudio.

La elección del muestreo aleatorio simple se justifica porque permite evitar sesgos en la selección de la muestra, asegurando que todos los elementos de la población tengan las mismas oportunidades de ser incluidos. Esto es particularmente importante en estudios de inclusión financiera, donde es importante obtener una visión imparcial y precisa del acceso al crédito entre las microempresas. Además, este método facilita la implementación y análisis de los datos, proporcionando una base sólida para inferir conclusiones sobre la población total.

Técnicas e instrumentos de investigación

Para recolectar datos cuantitativos, se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 91 microempresarios. Este cuestionario permitió recopilar información numérica sobre variables como el perfil de la empresa, el acceso a

créditos y las necesidades financieras de las microempresas. La encuesta se diseñó de manera cuidadosa para asegurar la calidad de los datos y se aplicó de forma presencial o virtual, según la disponibilidad de los participantes. El cuestionario constó de 29 preguntas, que incluyeron preguntas abiertas, cerradas, de selección y con escala de Likert. Se estimó que completar la encuesta tomaría aproximadamente 30 minutos.

Además, se llevó a cabo un análisis documental detallado. Esto implicó revisar fuentes estadísticas, informes y bases de datos de entidades financieras para obtener información cuantitativa sobre montos, tasas de interés, requisitos y condiciones de los créditos ofrecidos a microempresas. Esta revisión documental fue fundamental para complementar y contextualizar los datos obtenidos a través de la encuesta, brindando una perspectiva más completa de la situación financiera de las microempresas.

Por otro lado, para obtener datos cualitativos, se realizaron entrevistas semiestructuradas con ejecutivos bancarios seleccionados. Estas entrevistas a profundidad permitieron comprender las perspectivas, políticas y experiencias de los bancos en relación con el otorgamiento de créditos a microempresas. Se buscó identificar las percepciones de los ejecutivos sobre las necesidades financieras de las microempresas, los desafíos que enfrentan al acceder a créditos y las estrategias que utilizan para promover el financiamiento a este sector. Las entrevistas constaron de 19 preguntas y se estimó que cada entrevista duraría aproximadamente una hora.

Al utilizar estas técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos, se esperaba obtener una visión completa y detallada de la situación de las microempresas en cuanto al acceso a créditos y necesidades financieras, así como de la perspectiva de las entidades financieras en relación con el otorgamiento de créditos a este sector. Estos datos fueron fundamentales para identificar oportunidades de mejora en los servicios financieros ofrecidos a las microempresas y contribuir al desarrollo económico y social de la región.

El proceso de validación de los instrumentos de investigación fue esencial para asegurar la fiabilidad y validez de los datos recolectados. Primero, se realizó una revisión de contenido, donde expertos en el campo evaluaron los cuestionarios y las entrevistas para asegurar que las preguntas fueran relevantes y comprensibles, y que cubrieran adecuadamente los objetivos de la investigación. Esta revisión también incluyó una comparación con la literatura existente para asegurar que los instrumentos estuvieran alineados con teorías y conceptos relevantes.

A continuación, se llevó a cabo una prueba piloto aplicando los instrumentos a un pequeño grupo de la población objetivo que no formaba parte de la muestra final. Esta prueba permitió identificar problemas en la redacción de las preguntas, la estructura del cuestionario y el tiempo requerido para completarlo. Se recopiló retroalimentación de los participantes de la prueba piloto sobre la claridad y la comprensibilidad de las preguntas, así como sobre cualquier dificultad que hubieran encontrado al responder.

Después de la prueba piloto, se analizaron los datos obtenidos para evaluar la consistencia interna de las escalas utilizando métodos estadísticos como el alfa de Cronbach, asegurando que las preguntas que medían el mismo concepto estuvieran correlacionadas. También se realizaron análisis factoriales para verificar la validez de constructo y asegurar que las preguntas agrupadas efectivamente midieran los constructos teóricos previstos.

Con base en los resultados de la prueba piloto y la retroalimentación recibida, se realizaron ajustes y modificaciones a los instrumentos de investigación para mejorar su claridad, relevancia y efectividad. En algunos casos, fue necesario realizar una segunda prueba piloto para asegurar que los ajustes realizados habían mejorado los instrumentos.

Finalmente, una vez validados, los instrumentos de investigación estuvieron listos para ser aplicados a la muestra completa de la investigación. Durante la aplicación, se monitoreó el proceso para asegurar la consistencia y la calidad de los datos recolectados. Este riguroso proceso de validación fue importante para garantizar que los datos obtenidos fueran fiables, válidos y adecuados para responder las preguntas de investigación planteadas.

Procedimiento para el análisis de datos

El tema en estudio presentó dos procedimientos para el análisis de datos mediante entrevistas y cuestionarios. El proceso comenzó con la definición de los objetivos de la investigación, la determinación de la población objetivo y el tamaño de la muestra en la cual se realizaría el estudio. Se diseñaron el formato de las

entrevistas y los cuestionarios, asegurando que fueran claros y pertinentes para los objetivos del estudio, además de contar con un lenguaje adecuado para los receptores.

La recolección de datos a través de entrevistas, realizadas a las cuatro instituciones financieras en estudio, comenzó contactando a los participantes y agendando las entrevistas, obteniendo previamente su consentimiento informado. Las entrevistas se condujeron siguiendo el formato establecido, grabando las sesiones si se había obtenido el consentimiento y tomando notas detalladas. De igual forma, si era necesario abarcar más de lo previsto en un punto, se contó con la autorización del entrevistado.

Una vez obtenida toda la información solicitada en las entrevistas, se procedió con la transcripción de las grabaciones, que se acompañaron de una codificación inicial para la identificación de temas. Se realizó un análisis cualitativo para organizar y categorizar los datos, mediante la interpretación de los resultados en relación con los objetivos de la investigación.

En cuanto al cuestionario, el cual fue aplicado a 91 microempresas residentes del cantón de Liberia, se diseñó de manera que fuera fácil de entender y responder, probándose con un grupo piloto para garantizar su claridad. Las preguntas fueron ingresadas a la plataforma de Google Forms, y los datos se introdujeron en un software de análisis estadístico, en este caso, Excel, realizando análisis descriptivos e inferenciales según fuera necesario. Los resultados se interpretaron y se relacionaron con los objetivos del estudio.

Finalmente, se redactó un informe que incluyó los hallazgos de las entrevistas y los cuestionarios, presentando los resultados a los interesados y destacando las conclusiones y recomendaciones. Toda la documentación, incluidas las transcripciones, los cuestionarios completados, los análisis realizados y los consentimientos informados, se almacenó de manera segura.

Cuadro de variables

A continuación, se realiza un cuadro de variables en el que se describen los aspectos relacionados directamente con el tema en estudio, en el cual se incluyen los conceptos conceptuales, operacional, las dimensiones, los indicadores y, por último, los ítems que correspondan de acuerdo con cada variable

Tabla 3. Cuadro de variables de estudio.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---|---|--|---|--|--|
| Condiciones de crédito | Los términos y requisitos establecidos por las instituciones financieras para otorgar préstamos a los solicitantes. | Evaluación documental y bibliográfica de las regulaciones SUGEF, leyes aplicables y políticas de las instituciones financieras. | Experiencia de la actividad Requisitos de la actividad Capacidad de pago y garantía | Nivel de cumplimiento de la Ley de pymes para la formalización de la actividad (información financiera) Nivel de cumplimientos de tipos de garantías requeridas. Nivel de cumplimientos de aspecto administrativos y financieros para evaluar la capacidad de pago | Documentos normativos Leyes nacionales Políticas crediticias institucionales |
| Proceso de otorgamiento de crédito | El proceso de otorgamiento de crédito, cuyo propósito era analizar la información obtenida del solicitante, | Entrevista aplicada a las 4 identidades financieras en estudio, donde se planteará la secuencia de acciones que influyen en el proceso | Identificación preliminar de la actividad | Nivel de percepción respecto al CIC. Experiencia, aspectos administrativos y | E. 1, E. 2, E. 3, E.4, E. 5 |

| | | | | | |
|-----------------------------|--|---|--|---|----------------------|
| | <p>resultaba importante para la microfinanciera, ya que le permitía verificar toda la información y garantizar que se ajustara a sus políticas y procedimientos, con el fin de minimizar los riesgos de incumplimiento de las responsabilidades adquiridas mediante la evaluación de la solvencia del cliente.</p> | <p>de otorgamiento de crédito a los microempresarios.</p> | | <p>financieros, protectoras de crédito y garantías.</p> | |
| | | | <p>Conformación de expediente</p> | <p>Nivel de percepción respecto a los documentos obtenidos internamente y documentos solicitados al microempresario, aunado al aporte correspondiente al pago de los costos de solicitud.</p> | <p>E. 6 - E. 12</p> |
| | | | <p>Determinación de la capacidad de pago, recomendación y formalización.</p> | <p>Nivel de percepción sobre los resultados obtenidos una vez aplicadas las herramientas financieras correspondientes para medir la capacidad de pago y decisión de recomendación del financiamiento.</p> | <p>E. 13 - E. 19</p> |
| <p>Seguimiento posventa</p> | | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--------------------------------------|---|-------------------------------|
| | | | | Nivel de percepción respecto al cumplimiento de los planes de inversión, mejoras del proceso y estrategias de fidelidad y satisfacción del microempresario. | |
| Perfil del microempresario | El perfil del microempresario hace referencia a las características demográficas, socioeconómicas y empresariales de los individuos que gestionan microempresas | Cuestionarios aplicados a los dueños o gerentes de microempresas, considerando los aspectos relevantes | Conocimiento de inclusión financiera | Nivel de conocimiento de la inclusión financiera. Nivel de inclusión financiera. Nivel de impacto de iniciativas de inclusión financiera. | C. 1, C.2, C.3, C.4, C. 5 |
| | | | Competencia empresarial | Cantidad de tiempo de operación. Cantidad de empleados. Nivel de facturación anual aproximada, | C. 6, C.7, C. 8 |
| | | | Competencia financiera | Nivel de frecuencia de solicitud de crédito. Cantidad de instituciones financieras otorgado financiamiento y fuente de financiamiento que | C. 9, C.10, C.11, C.12, C. 13 |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---------------------------|
| | | | | utiliza. Grado de tipo de crédito requerido y Banco como mejor opción | |
| Percepción del otorgamiento de crédito | Percepción del proceso por el que se concede un préstamo a un cliente y se le abona en su cuenta bancaria una determinada cantidad de dinero. | Cuestionario aplicado a 91 microempresas del distrito central de Liberia, el cual incluye diferentes preguntas relacionadas al tema en estudio y enfocadas a conocer la percepción de dichos microempresarios sobre el otorgamiento del crédito. | Percepción de opciones de solicitud de crédito | Grado de percepción de opciones y riesgos de financiamiento. | C.14 – C 20 |
| | | | Condiciones de financiamiento | Grado de percepción de la condiciones y comprensión de los requisitos Nivel de percepción con respecto a las garantías solicitadas. | C. 21, C.22, C. 23, C. 24 |
| | | | Obstáculos y desafíos de un financiamiento | Nivel de percepción para obtener, tiempo estimado y formalización del financiamiento. | C. 25, C. 26 |
| | | | Formalización y del seguimientos del financiamiento | Nivel de percepción de la formalización y otros servicios financieros para el manejo de su actividad comercial. Grado de satisfacción con el proceso de seguimiento como cliente. | C. 27, C- 28, C. 29 |

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| Inclusión financiera de las microempresas | <p>La inclusión financiera de las microempresas se refiere a la capacidad y oportunidad de que estas pequeñas organizaciones económicas puedan utilizar y acceder de manera efectiva a los servicios financieros adecuados a sus necesidades. Esto podría incluir cuentas de ahorros, créditos, seguros y otros instrumentos financieros que les pueda permitir gestionar sus finanzas de manera óptima y participar plenamente en la economía formal.</p> | <p>Cuestionario aplicado a 91 microempresas del distrito central de Liberia, el cual incluye diferentes preguntas relacionadas con la percepción de la inclusión financiera de las microempresas y con el resultado crear un modelo que ayude a las microempresas obtener una mejor inclusión</p> | <p>Modelo de inclusión financiera para las microempresas del sector comercial</p> | <p>Estrategias administrativas, financieras y de garantías de inclusión financiera</p> | <p>Propuesta de Modelo de inclusión financiera para las microempresas del sector comercial</p> |
|--|--|---|---|--|--|

Nota. Las siglas utilizadas para la identificación de los ítems se seleccionaron de la siguiente manera:

E: Hace referencia a las preguntas de la entrevista aplicada a los funcionarios bancarios

C: Hace referencia a las preguntas del cuestionario aplicado a los microempresarios

Capítulo IV

Presentación y análisis de resultados

A continuación, se presenta la respuesta al objetivo planteado, que aborda las condiciones de acceso al financiamiento para las microempresas del sector comercial, según la información regulatoria de las instituciones financieras. Se analizan los requisitos administrativos, financieros y de garantía exigidos por el Sistema Financiero Nacional, además de que se identifican los principales factores que influyen en la concesión de crédito a este sector.

Marco normativo acceso al crédito en Costa Rica

En Costa Rica, las microempresas del sector comercial enfrentan desafíos para acceder al financiamiento a través del Sistema Financiero Nacional. Estas condiciones están reguladas por una serie de normas, leyes y decretos orientados a garantizar el acceso al crédito, fortalecer la estabilidad del sistema financiero y promover la inclusión financiera como motor de desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas comerciales.

Específicamente, sobre el tema del acceso al crédito para las microempresas comerciales, este se fundamenta en el cumplimiento de requisitos generales, los cuales deben ser identificados en el contexto de su actividad empresarial, tales como el manejo administrativo-operativo, la información financiera y la disponibilidad de garantías, los cuales están establecidos por la normativa reguladora del sistema financiero.

Por lo tanto, se realiza una exposición de resultados mediante una revisión documental bibliográfica, con el propósito de identificar los indicadores relacionados con la administración operativa, la capacidad de pago y las garantías de la actividad,

aspectos trascendentales en el análisis y recomendación de un financiamiento por parte de las entidades financieras del país.

En la siguiente tabla se muestran las leyes, normas y decretos que se relacionan con el acceso al financiamiento en Costa Rica para las mipymes.

Tabla 4. Leyes, normativa y decretos aplicable a las mipymes Costa Rica.

| Documento | Propósito |
|--|--|
| Ley N° 8634, Ley Sistema de Banca para el Desarrollo. | Se crea el Sistema de Banca para el Desarrollo, en adelante SBD, como un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los grupos objeto de esa Ley. |
| Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (Ley N.º 1644) | Esta ley establece las bases para la operación del sistema bancario nacional y define las responsabilidades de los bancos con respecto a la promoción del desarrollo económico, incluyendo el apoyo a las microempresas |
| Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley N.º 7472) | Aunque principalmente orientada a la protección de los consumidores, esta ley tiene implicaciones indirectas para las condiciones de financiamiento, especialmente en términos de transparencia y condiciones justas. |
| Ley N° 9580, que regula el régimen de microcréditos en Costa Rica | Los criterios principales para la evaluación de las microempresas son su capacidad de pago, el historial crediticio y la viabilidad del negocio. |
| Reglamento de Creación del Sistema Nacional de Emprendimiento N° 36343-MEIC | Créase el Sistema Nacional de Emprendimiento, que tendrá a cargo el fomento de la cultura emprendedora, la articulación de los elementos que componen el proceso de formación y consolidación de proyectos empresariales y la coordinación interinstitucional de apoyo a la Política Nacional de Emprendimiento. |
| Reglamento al Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEMIPYME) | Este Reglamento tiene por objeto reglamentar el Fondo Especial para el Desarrollo de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEMIPYME), creado en el artículo 8 de la Ley N° 8262. |
| Reglamento a la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo N° 34901-MEIC-MAG | Esta Reglamentación garantiza a los integrantes, operadores y beneficiarios del SBD, conocer los derechos, obligaciones y responsabilidades de los participantes de este Sistema. |

Nota. Obtenido de revisión documental realizada por el grupo investigador, 2025.

Requisitos básicos de acceso al crédito de las microempresas en Costa Rica

En el mundo empresarial costarricense, las microempresas desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico y social, al generar empleo, promover la innovación y dinamizar las economías locales. Sin embargo, uno de los principales desafíos que enfrentan es el acceso al financiamiento formal. Para poder acceder a un crédito en el sistema financiero, las microempresas deben cumplir con una serie de requisitos administrativos que permiten a las entidades evaluar el riesgo crediticio y garantizar la formalidad del solicitante.

Los requisitos básicos se agrupan en varias categorías. En primer lugar, se exige la presentación de documentación legal y de identificación. En el caso de personas físicas con actividad empresarial, se requiere la cédula de identidad y la inscripción ante la Dirección General de Tributación, la Caja Costarricense de Seguro Social y la Póliza de Riesgos del Trabajo. Respecto a las personas jurídicas, adicionalmente los requisitos incluyen la cédula jurídica, la certificación de personería jurídica actualizada, el acta constitutiva de la empresa, la patente municipal y los permisos sanitarios emitidos por el Ministerio de Salud. Esta documentación garantiza que la empresa opere de manera legal y esté debidamente registrada ante las autoridades correspondientes.

En segundo lugar, se exige la presentación de información financiera reciente y verificada. Esto incluye los estados financieros elaborados por el contador privado y certificados por un contador público autorizado, certificaciones de ingresos, declaraciones de impuestos de los últimos ejercicios fiscales, estados de cuenta

bancarios y, en algunos casos, proyecciones de flujo de caja. Adicionalmente, las instituciones financieras consultan el historial crediticio del solicitante a través del registro de la SUGEF, lo que permite valorar su comportamiento de pago y nivel de endeudamiento.

Asimismo, se solicita información detallada sobre la actividad económica que desarrolla la empresa, la cual puede estar contenida en un plan de negocios. Este documento debe incluir una descripción de los productos o servicios ofrecidos, el público objetivo, la estrategia comercial, el análisis de mercado y la planificación financiera, especialmente en relación con el destino del crédito solicitado. En caso de que el financiamiento sea destinado a inversión, algunas entidades requieren cotizaciones de proveedores, presupuestos detallados y permisos específicos.

En cuanto a las garantías, la mayoría de los créditos requieren respaldo mediante bienes inmuebles, bienes muebles y pagaré sin fiador. No obstante, en algunos casos es posible acceder a mecanismos de respaldo como los fondos de garantía del Sistema de Banca para el Desarrollo y Fodemipyme, los cuales permiten disminuir el riesgo crediticio para el intermediario financiero y ampliar el acceso al crédito a microempresas con limitaciones en la presentación de garantías tradicionales.

Es importante destacar que cada entidad financiera establece condiciones particulares adicionales. Por ejemplo, el BNCR de Costa Rica, a través del programa "BN Pyme Fácil", otorga créditos para capital de trabajo de hasta ₡6 millones, solicitando además documentación detallada sobre la estructura de la empresa y la

destinación del préstamo. El BCR, mediante el uso de fondos FOFIDE, orienta su oferta a microempresas del sector agropecuario, comercial e industrial, exigiendo certificaciones de condición PYME emitidas por el MEIC o el MAG, según corresponda. Por su parte, Banco Promerica ofrece microcréditos prendarios con condiciones específicas, como el uso del vehículo financiado para actividades productivas, junto con formularios y boletas adicionales que forman parte del proceso de análisis.

A continuación, se presenta un resumen de los requisitos establecidos por los bancos para una microempresa que desarrolle su actividad comercial bajo la figura de personería jurídica.

Tabla 5. Requisitos básicos para el acceso al crédito persona jurídica.

| Institución Financiera | Requisitos de Documentación | Plazos de Evaluación | Costos Administrativos | Tasa de Interés Anual (%) | Monto Máximo (USD) | Garantías Requeridas |
|------------------------|--|----------------------|------------------------|---------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| BNCR | Cédula jurídica, plan de negocios, estados financieros | 15 días hábiles | Tarifa fija de \$50 | 9,5 | \$50 000 | Hipoteca o prenda |
| BPDC | Cédula jurídica, referencias comerciales, historial crediticio | 10 días hábiles | Tarifa según monto | 8,0 | \$40 000 | Fondo de garantía del SBD |
| Cooperativa | Cédula jurídica, aval solidario, estados financieros simplificados | 7 días hábiles | Gratuito | 7,0 | \$25 000 | Aval solidario o garantía líquida |

Nota. Elaboración del MEIC, datos obtenidos por el Departamento de Empresariedad de la Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa, 2021.

Además, en la siguiente tabla se visualiza un comparativo de los programas de créditos, plazos, montos, tasa de interés y condiciones adicionales en la oferta de servicios financieros de acceso al crédito destinados al mercado de las

microempresas comerciales, que desarrollan una actividad formal y con capacidad de pago empresarial.

Tabla 6. Análisis de la oferta de acceso al crédito por las entidades financieras destinada al segmento de microempresas.

| Banco | Producto /Programa | Monto máximo de crédito | Plazo máximo | Garantías /Requisitos | Tasas de interés/Beneficios |
|----------------|---------------------------------|---|---------------------|--|--|
| Banco Nacional | BN PYME Fácil | Hasta ¢6 millones para capital de trabajo; hasta ¢18 millones para clientes con buen récord de pago | Hasta 5 años | 5 Buen conocimiento de la actividad, información de ingresos y gastos, descripción de la empresa y uso del financiamiento, permisos y contratos necesarios, garantía a satisfacción del banco (hipoteca, pagaré, prenda, fiadores, inversiones, fondo de garantía del SBD) | Trámite sencillo y ágil, menos requisitos, facilidad de garantía con pagaré, sin fiador |
| | BN Tarjeta de Crédito pymes-SBD | De ¢ 6 millones a ¢18 millones | 60 meses | Ser beneficiario del SBD | Condiciones especiales para micro y pequeñas empresas, uso para cualquier actividad productiva |

| Banco | Producto /Programa | Monto máximo de crédito | Plazo máximo | Garantías /Requisitos | Tasas de interés/Beneficios |
|---------------------|---|-------------------------------|-----------------|---|--|
| | Programas de Financiamiento SBD | No especificado | No especificado | Proyectos productivos viables, sujetos a disponibilidad de recursos | Financiamiento para capital de trabajo, inventario, maquinaria y equipo, compra y construcción de instalaciones, cancelación de pasivos derivados de la misma actividad productiva |
| Banco de Costa Rica | Crédito MIPYME Microcrédito con Fondos FOFIDE | Con un mínimo de ¢500 000,00. | Hasta 5 años | Aval FONADE o FODEMIPYME (Mínimo 50 % y hasta 75 %), resto: garantía pagará más contrato. | Tasa Básica Pasiva Calculada a 6 meses y publicada por el BCR |

| Banco | Producto /Programa | Monto máximo de crédito | Plazo máximo | Garantías /Requisitos | Tasas de interés/Beneficios |
|----------------|---|-------------------------------------|--------------|--|--|
| Banco Popular | Programa de Reactivación Económica de Microfinanzas | Desde ₡100 000 hasta ₡17,8 millones | De 180 meses | Ser microempresario con necesidades de soluciones de financiamiento de baja escala | Trámite ágil con tiempo de resolución de 7 días, dirigido a personas físicas o jurídicas con actividades empresariales que califiquen como microempresa |
| BAC Credomatic | Tarjeta BAC-MIPYMES-SBD | Hasta ₡18.400.000 | De 60 meses | Ser micro o pequeña empresa beneficiaria del SBD | Línea de financiamiento resolutiva para cualquier actividad productiva, apoyo adicional mediante iniciativas como Mercaditos Mipymes y programas de capacitación |

Nota. Datos obtenidos de las fuentes de información disponibles en sus páginas web de las instituciones financieras para el segmento de microempresas del sector comercial en Costa Rica.

Análisis cualitativo de la entrevista realizada a los encargados de crédito

A continuación, se presentan los resultados que dan respuesta al objetivo de identificación de la información requerida de la actividad económica de las microempresas, a través de los funcionarios bancarios, para el análisis del proceso de otorgamiento y recomendación de créditos establecido por cada entidad financiera en particular.

En primer lugar, se expone la información recopilada mediante entrevistas aplicadas a los encargados de crédito de las entidades financieras siguientes: BCR, BNCR, BAC y BPDC. Lo anterior se realiza mediante la aplicación de preguntas estructuradas, con el fin de obtener una perspectiva más clara del tema en manos de profesionales en el campo.

Tabla 7. Información de los encargados de créditos entrevistados por entidad.

| Nombre | Puesto | Entidad |
|--------------------------|---|----------------|
| Horacio Espinoza Cajina | Supervisor de Pymes Guanacaste | BAC - San José |
| Guillermo Córdoba Torres | Coordinador Crédito Comercial Guanacaste-Puntarenas | BNCR |
| Pablo Eras Díaz | Coordinar de Crédito Guanacaste | BCR |
| Randall Bonilla García | Supervisor de Crédito Empresarial Liberia | BPDC |

Nota. Obtenido de entrevista realizada por el grupo investigador, 2024.

Mediante una tabla resumen, se expone cómo las entidades financieras abordan el tema de identificación preliminar, expediente y capacidad de pago de la

actividad comercial de los posibles clientes, a partir de la información proporcionada por los encargados de crédito de las entidades BAC, BNCR, BCR y BPDC.

Tabla 8. Referente a la identificación preliminar de la actividad – encargado.

| Ítems | BAC | BNCR | BCR | BPDC |
|----------------------------------|--|---|---|---|
| Abordamiento de las pymes | <p>No se usa una base de datos como tal, se contactan clientes de la institución, donde se genera la base de datos, para el análisis de créditos aprobados y los diferentes productos y potencializarlos. Otro segmento de clientes que no tienen ejecutivos asignado puede ser atendido por ejecutivos de la zona que están disponibles ante cualquier necesidad para clientes pymes propios y nuevos</p> | <p>Los clientes comerciales llegan por referencia en la mayoría de los casos para lo cual se asignan ejecutivos a cada uno de ellos, para que se encuentren en constante comunicación con los clientes, se hacen visitas al negocio para recomendaciones de mejoramientos en las empresas</p> | <p>Estudio básico del cliente: El cliente completa un formulario básico en las oficinas o digitalmente en la página web del banco. Además, se realizan campañas promocionales y se establecen alianzas con asociaciones o cámaras de productores. Segmentación de mercado: Se identifican dos segmentos: Emprendedores (requieren más requisitos) y empresas con más tiempo en el mercado (requisitos básicos). Análisis preliminar: Revisión de historial crediticio, consultas con la SUGEF, análisis del comportamiento de pago y perfil del cliente</p> | <p>Estrategia pasiva: Atención a clientes que llegan por su propia iniciativa, ya sea en sucursal o mediante redes sociales y líneas telefónicas. Estrategia proactiva: Contacto a clientes de la base de datos existente y del Parque Empresarial, utilizando registros municipales. Criterio de evaluación: Historial crediticio (SIC), antigüedad mínima de tres años en la actividad económica, capacidad de pago, y precalificación inicial sin requerir certificaciones para clientes informales.</p> |
| Condiciones para clientes | <p>Los planes de financiamiento son para empresas ya constituidas, no se tiene un capital semilla para emprendimientos, debe tener mínimo 2 años de constituida.</p> | <p>Se financian proyecto de actividades nuevas y que tengan mínimo un año de funcionamiento. Conocer el plan de inversión del cliente: para asignar el producto necesario para el cliente</p> | <p>Persona física con actividad empresarial: Documento de identidad, inscripción en Hacienda (2 años de declaración de impuestos), al día con la CCSS, flujo de caja proyectado. Para créditos superiores a ₡100</p> | <p>Actividad económica: Antigüedad mínima de tres años en la actividad económica para ciertos créditos. Si no se cumple, se puede acceder a un crédito para emprendedores con requisitos adicionales.</p> |

| Ítems | BAC | BNCR | BCR | BPDC |
|-------|---|--|---|---|
| | <p>Como parte de los procesos se hacen estudios riesgos de crédito, se revisa que las empresas no tengan algún atraso con las diferentes entidades como hacienda, CCSS, entre otras Cabe recalcar que no es necesario que la empresa cuente con un histórico, sin embargo, debe tener una buena calificación en sugef y con capacidad de pago e ingresos lo cual se evalúa dependiendo de la línea de crédito. El banco posee planes dependiendo de las actividades comerciales de las pymes y según las necesidades.</p> | <p>Referencias crediticias: se hace mediante el estudio Sugef Garantías: depende del perfil de cada cliente Ficha cliente: si es cliente del banco se analizan los servicios que tiene para mejorarle no solo condiciones de garantías si no condiciones de tasa</p> | <p>millones, se requieren estados financieros y visita de campo. Persona jurídica (S.A.): Personería jurídica, identificación de representantes, composición accionaria, estados financieros (certificados por contador público). También se requieren garantías y visita de campo. 3. Garantías Microcrédito: Monto hasta ₡18 millones, con un 35 % de aval del PODEMYPIMEX y un 25 % respaldado por un pagaré del cliente. Garantías adicionales: Se requieren garantías reales (lotes, vehículos, maquinaria) y fideicomisos en algunos casos.</p> | <p>Documentación necesaria: Certificación de ingresos y gastos de los últimos 12 meses, además de verificar legalidad de la actividad (patentes, permisos, inscripción tributaria, CCSS). Certificación de ingresos: Se requiere presentar evidencia de los ingresos y gastos del cliente para evaluar su capacidad de pago. 3. Tipos de garantías: Pueden ser reales, fiduciarias o avaladas por fondos específicos como el FMI-PYME. 4. Acceso al crédito: El Banco Popular ha flexibilizado el acceso al crédito, especialmente para emprendedores, con condiciones específicas y un aporte del 25 % del financiamiento por parte del emprendedor.</p> |

Nota. Elaboración propia para resumir la información proporcionada por los encargados de crédito de las entidades BAC, BNCR, BPDC, mediante entrevista aplicada en octubre y noviembre, 2024.

Tabla 9. Referente a la conformación del expediente de la actividad – encargados.

| Ítems | BAC | BNCR | BCR | BPDC |
|--------------------------------|--|---|---|---|
| Documentación requerida | <p>Dependiendo de la línea utilizada se realiza un desembolso de 3 a 5 días en una línea rápida. En otra línea más tediosa se deben realizar análisis más profundos y solicitar diferentes documentos como lo son los estados financieros, garantías, entre otros, además para este punto se cuenta con la visita del ejecutivo con preguntas básicas. Como resumen de los requisitos se encuentran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primero pasar los filtros anteriormente mencionados • Luego la documentación sobre la información financiera y legal, estados financieros si es empresa o certificación de ingresos si es persona física. • Por último, la parte de las garantías, dependiendo de si es una propiedad para lo cual se necesitaría un estudio de registro y planes constructivos; | <p>Para los requisitos a solicitar es necesario tomar en cuenta el plan de inversión, sin embargo, de manera general se puede mencionar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados de cuenta • Estados financieros • Permisos de funcionamiento • Permisos municipales, entre otros <p>Mecanismos de evaluación de la capacidad de pago</p> <p>Por ser entidad pública tienen que regular aspectos que van relacionados con la ley de gobierno digital los cuales serían: no se deben presentar atrasos en instituciones como CCSS y hacienda, además el banco cuenta con formularios definidos para evaluar la información y con base a eso se analiza la capacidad de pago. También se debe justificar el uso de los productos que el banco va a otorgar.</p> | <p>Persona Física con Actividad Empresarial: Identificación personal. Comprobante de inscripción en Hacienda con al menos dos años de declaración de impuestos. Constancia de estar al día con la CCSS. Reporte de planilla. Estudio de ingresos y flujos de caja proyectados. Para créditos mayores a 100 millones de colones: Estados financieros de los últimos tres períodos. Cortes de residencia. Flujo de caja detallado. Visita de campo para verificar la existencia del negocio. Persona Jurídica: Personería jurídica y identificación de los representantes. Composición accionaria y estudios de ingresos. Para créditos menores a 100 millones de colones: Flujo de caja. Para créditos superiores a 100 millones de colones: Estados financieros</p> | <p>1. Historial crediticio Consulta al SIC de la SUJEF. Información de protectoras de riesgo (para identificar referencias negativas). Detalle de otras deudas y cuotas mensuales.</p> <p>2. Documentos de legalidad de la actividad Patente municipal. Permisos de funcionamiento. Consulta en Hacienda (Tributación Directa) para verificar inscripción y estado. Verificación ante la Caja del Seguro Social (si es patrono, debe estar al día). Certificaciones en el MAG o MEIC (por ejemplo, si es PYME).</p> <p>3. Capacidad de pago Certificación con flujo de ingresos y gastos de los últimos 12 meses. Verificación de partidas al azar.</p> |

| Ítems | BAC | BNCR | BCR | BPDC |
|-------|--|------|---|--|
| | <p>también en algunos casos el registro en el MEIC se puede usar como garantía. Garantías que utiliza el banco: Se trabaja con garantías reales: hipotecas abiertas y fideicomiso, también con avales activos de Fodemipyme y garantías de pagaré.</p> | | <p>certificados por un contador. Visita de campo. Documentación de respaldo (fotografías, pruebas de la actividad comercial). Microcréditos (hasta 18 millones de colones): Aval del programa PODEMYPIMEX (35 % del monto). Pagaré firmado por el cliente como garantía (25 % restante). Evaluación conforme a los requisitos del Consejo Rector de Banca para el Desarrollo. Garantías: bienes raíces, vehículos, maquinaria o equipos, y en algunos casos, fideicomiso.</p> | <p>En caso de nuevos proyectos, puede requerirse estudio de mercado o factibilidad. 4. Garantías: Garantía real, Garantía fiduciaria (fiadores, pagarés). Fondo de avales (FMI-PYME). Dependiendo del tipo de garantía, las tasas y comisiones varían.</p> |

Nota. Elaboración propia para resumir la información proporcionada por los encargados de crédito de las entidades BAC, BNCR, BPDC, mediante entrevista aplicada en octubre y noviembre, 2024.

Tabla 10. Referente a la determinación de la capacidad de pago de la actividad – Encargado.

| Ítems | BAC | BNCR | BCR | BPDC |
|--------------------------------|---|--|--|--|
| Elaboración del informe | <ul style="list-style-type: none"> • Se tiene un equipo de analistas de pymes para los créditos más grandes y para visitas. • Se monta un expediente digital que cuenta con la participación de ejecutivos y analistas, dependiendo de los casos y créditos a aprobar se requiere la participación de diferentes colaboradores para el análisis de los expedientes, esto debido a la amplitud de los productos existentes y los análisis necesarios • Los créditos en línea rápida no tienen ningún costo para el cliente aparte de las dos mensualidades del seguro saldo deudor, al ser un crédito más rápido es de mayor riesgo y la tasa de interés es más alta. • Por otro lado, los créditos diferentes tienen las comisiones respectivas y los gastos legales, los cuales se | <ul style="list-style-type: none"> • La aprobación de los productos a otorgar debe pasar por un proceso riguroso que involucra la participación de diferentes analistas y coordinadores de crédito. | <p>Para analizar la capacidad de pago del solicitante, se debe evaluar detalladamente sus ingresos. En el caso de personas físicas con actividad empresarial, se requieren flujos de caja proyectados. Si el crédito supera los ₡100 millones, deben presentarse estados financieros de los últimos tres periodos fiscales, certificados por un contador público autorizado en caso de personas jurídicas. Si el solicitante tiene empleados, debe aportar el reporte de planilla y una constancia de estar al día con la CCSS. También se deben presentar declaraciones ante el Ministerio de Hacienda que respalden la actividad económica. El ejecutivo realizará una visita al negocio para verificar su operación y validar la información financiera. Además, se pueden solicitar documentos como fotos del local, comprobantes de</p> | <p>El Banco Popular evalúa la capacidad de pago del solicitante mediante un flujo de caja histórico de los últimos 12 meses, que muestre ingresos y egresos del negocio. Esta información debe ser verificable con facturas o comprobantes. En caso de emprendimientos nuevos, se exige un plan de negocios o estudio de factibilidad económica, además de una inversión inicial del 25 % por parte del solicitante. Toda esta documentación permite determinar si el solicitante tiene condiciones financieras para asumir el crédito de forma responsable.</p> |

| Ítems | BAC | BNCR | BCR | BPDC |
|-------|--|------|--|------|
| | <p>pueden incluir en el financiamiento siempre y cuando las garantías y capacidad de pago sean buenas, así los clientes no tienen que sacarlo de su bolsa. Cabe mencionar que el avalúo si es de carácter obligatorio.</p> | | <p>ventas u otra evidencia del movimiento comercial.</p> | |

Nota. Elaboración propia para resumir la información proporcionada por los encargados de crédito de las entidades BAC, BNCR, BPDC, mediante entrevista aplicada en octubre y noviembre, 2024.

Análisis cualitativo de la entrevista realizada a los ejecutivos de crédito

En segundo lugar, se expone la información recopilada mediante entrevistas aplicadas a los analistas de crédito de las entidades financieras siguientes: BCR, Banco BNCR y BAC San José. Lo anterior se realiza mediante la aplicación de preguntas estructuradas, con el fin de obtener una perspectiva más clara del tema en manos de profesionales en el campo.

Tabla 11. Información de los ejecutivos de créditos entrevistados por entidad.

| Nombre | Puesto | Entidad |
|---------------------------|-----------------|----------------|
| Carlos Mejía Mata | Ejecutivo Pymes | BAC - San José |
| Arcadio Carrera Gutiérrez | Ejecutivo Pymes | BNCR |
| Roger Gutiérrez Madrigal | Ejecutivo Pymes | BCR |

Nota. Obtenido de entrevista realizada por el grupo investigador, 2024.

Mediante una tabla resumen, se esboza cómo las entidades financieras abordan el tema de identificación preliminar, conformación del expediente y capacidad de pago de la actividad comercial de los posibles clientes, a partir de la información proporcionada por los encargados de crédito de las entidades BAC, BNCR y BCR.

Tabla 12. Referente a la identificación preliminar de la actividad – ejecutivo.

| Ítems | BAC | BNCR | BCR |
|----------------------------------|---|---|---|
| Abordamiento de las pymes | <p>El indicador de más fácil acceso son los comercios que están afiliados con algún sistema de facturación, haciendo uso de la tecnología. De 2 a 3 años del ingreso del comercio se genera información sobre la facturación para encontrar clientes.</p> <p>Cientes nuevos: se revisa la actividad comercial, el plan de negocios y su viabilidad que no están en el sistema del banco, pero si en el sistema financiero nacional. Se hace uso de mecanismos para verificar que la facturación que los posibles clientes tienen con otra institución financiera si se apega a la realidad que certifica su contador.</p> | <p>En el Banco Nacional Inicialmente se realiza una entrevista preliminar con preguntas básicas de la actividad para la futura aprobación de los productos bancarios. Posterior a eso se hace una visita al negocio para el análisis de diferentes puntos importantes como la competencia, el mercado, local.</p> | <p>El Banco Costa Rica aborda a las pymes mediante múltiples canales: formularios presenciales en oficinas, plataforma digital en su sitio web, campañas promocionales dirigidas y alianzas estratégicas con asociaciones de productores. Mantiene una base de datos de clientes pymes con ejecutivos asignados para seguimiento personalizado y organizan reuniones regionales para conectar con productores e instituciones relacionadas con el desarrollo económico.</p> |

| Ítems | BAC | BNCR | BCR |
|----------------------------------|--|---|--|
| Condiciones para clientes | <p>Preanálisis: herramientas que usan los ejecutivos que se basa en información pública como hacienda y juicios de incobrables en el sistema y la información que transmite el cliente en los estados financieros.</p> <p>Se consulta los tipos de SIC y depende la capacidad de negocio, así como con la capacidad de pago de los clientes se pueden rescatar.</p> <p>Actividades que pueden ser financiadas</p> <p>Todos los segmentos con algunas excepciones.</p> <p>Sector comercial que no pueden ser financiados</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe un producto específico para Airbnb (está en proceso) • Renta car, empresas de alquiler de algún tipo de equipo • Actividades como casinos, juegos de azar • Negocios paralelos | <p>En este caso existe mucho apoyo hacia los microempresarios ya que no es necesario tener un tiempo límite de funcionamiento. Se investiga en sugef para tener un conocimiento de cada cliente, sin embargo, el banco abre un poco opciones para clientes que no son precisamente con años de experiencia.</p> | <p>Las condiciones varían según el tipo de cliente. Emprendedores enfrentan requisitos más estrictos, incluyendo certificaciones del INA. Personas físicas con actividad empresarial deben presentar identificación, inscripción en Hacienda (mínimo dos años), estar al día con CCSS y someterse a estudios financieros. Para personas jurídicas se requiere personería jurídica, identificación de representantes y composición accionaria. En todos los casos se realizan visitas de campo, verificación en SUGEF y análisis crediticio. Los microcréditos (hasta 18 millones de colones) requieren aval de PODEMYPIMEX del 35 % y pagaré por el 25 % restante. El banco nunca financia el 100 % del plan de inversión y acepta garantías como bienes raíces, vehículos o maquinaria.</p> |

Nota. Elaboración propia para resumir la información proporcionada por los encargados de crédito de las entidades BAC, BNCR, BCR, mediante entrevista aplicada en octubre y noviembre, 2024.

Tabla 13. Referente a la conformación del expediente de la actividad – ejecutivo.

| Ítems | BAC | BNCR | BCR |
|---------------------------------------|---|---|---|
| <p>Documentación requerida</p> | <p>Tienen 2 Condiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • El segmento pymes con tasa normal de banco • El sector pymes con el sistema de banca para el desarrollo <p>Documentación necesaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de ingresos • Personerías • Composición accionaria • Certificación pymes por el MEIC <p>sí eventualmente da una garantía hipotecaria, tiene que presentar planos, permisos municipales documentos que prueben que la propiedad está a nombre del responsable crediticio y que la garantía está libre. Se pide declaraciones de renta de los últimos 6 meses, si es algún producto para construcción se pide plano constructivo permisos municipales, documentación timbrada, permisos de funcionamientos (no aplica para remodelación) en la evidencia de ingresos se trabaja con contador público y privado.</p> | <p>Al tratar con clientes nuevos en el mercado que asisten por algún crédito para apertura o puesta en marcha del negocio se solicitan ciertos requisitos acorde a lo que puede tener el microempresario como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos de funcionamiento • Permisos municipales y del ministerio de salud • Si ya tiene su modelo de negocios • Si es un cliente que está empezando no se le puede exigir algunos de los permisos entonces se le financia con requisitos como: facturas proformas, curso de manipulación de alimentos, contrato de arriendo, incluso se puede montar un flujo de caja por medio de entrevista donde se aportan los datos que se le vaya solicitando. <p>Por otro lado, con clientes ya formalizados y con tiempo de antigüedad cumple otros requisitos más específicos</p> <p>Información financiera</p> <p>Mayor a 250 millones debe presentar información financiera, el balance de apertura y de ahí en adelante seguirá presentando esa información financiera</p> <p>Menor a 250 millones la información financiera es opcional, es decir que si no la tiene puede hacer un flujo de caja con</p> | <p>Banco Costa Rica solicita documentación específica según el tipo de cliente. Para personas físicas con actividad empresarial se requiere: identificación personal, inscripción en Hacienda (mínimo dos años), certificación de CCSS, reporte de planilla, estudios de ingresos y flujos de caja. Si el crédito supera 100 millones de colones, también exigen estados financieros de tres períodos, cortes de residencia y flujo detallado. Las personas jurídicas deben presentar personería jurídica, identificación de representantes legales, composición accionaria y estudios de ingresos, más estados financieros certificados para montos mayores. Todos los expedientes incluyen evidencia de visita de campo, fotografías del negocio, verificación en SUGEF, análisis crediticio y documentación de garantías (bienes raíces, vehículos o maquinaria). Para microcréditos se requiere documentación para aval de PODEMYPIMEX (35 %) y pagaré (25 %), cumpliendo requisitos de Banca para el Desarrollo.</p> |

| Ítems | BAC | BNCR | BCR |
|--------------|------------|--|------------|
| | | información de ventas, reportes de facturación | |

Nota. Elaboración propia para resumir la información proporcionada por los encargados de crédito de las entidades BAC, BNCR, BCR, mediante entrevista aplicada en octubre y noviembre, 2024.

Tabla 14. Referente a la determinación de la capacidad de pago de la actividad – ejecutivo.

| Ítems | BAC | BNCR | BCR |
|--------------------------------|---|--|---|
| Elaboración del informe | <p>En el preanálisis se puede deducir si el cliente tiene capacidad de pago con base a los estándares que el banco define.</p> <p>El banco tiene una fuente de información que predice el gasto operativo que tienen dichas actividades comerciales, con eso se toma la información financiera del cliente y se analiza si el cliente tiene la capacidad de pago. Informe para la recomendación de clientes: Responsabilidad del analista de crédito o si es necesario en los comités de crédito se pueden defender los casos que se consideren. Depende del monto de crédito existen escalas para la aprobación con el apoyo de los analistas.</p> | <p>Existen perfiles en el banco donde todos tienen que ser uno en sugef, sin embargo, esos perfiles permiten que no sea estricto el puntaje para poder optar por un crédito. El cliente no demuestra que tiene capacidad de pago por diversas razones que se analizan como por ejemplo el que tenga ingresos a nombre de otras personas y de la empresa o algún gasto a nombre de la empresa que en realidad no es del negocio como tal o bien el que se evita el uso de las facturas.</p> | <p>Banco de Costa Rica realiza un estudio preliminar que incluye la verificación en SUGEF y entidades crediticias, así como el análisis del historial financiero del solicitante. Se solicita documentación distinta según el tipo de cliente. Para personas físicas con actividad empresarial: identificación, comprobante de inscripción en Hacienda (mínimo dos años declarando), estar al día con la CCSS, reporte de planilla y flujos de caja proyectados. Si el monto solicitado supera los 100 millones de colones, también se deben presentar estados financieros de los últimos tres períodos y flujo de caja detallado. Para personas jurídicas, se requiere personería jurídica, identificación de representantes, composición accionaria y estados financieros certificados si el monto supera los 100 millones. Además, se realiza una visita de campo para verificar la información y la existencia del negocio.</p> |

Nota. Elaboración propia para resumir la información proporcionada por los encargados de crédito de las entidades BAC, BNCR, BCR, mediante entrevista aplicada en octubre y noviembre, 2024.

Análisis cuantitativos de cuestionario aplicado a microempresas comerciales

A continuación, se presentan los resultados que responden al objetivo de determinar los aspectos administrativos, financieros y de garantías, mediante técnicas de investigación, para identificar los retos y desafíos que enfrentan las microempresas del sector comercial en el proceso de solicitud de financiamiento.

Se utilizó la estadística descriptiva para exponer las principales características de la muestra encuestada en el estudio. Esta muestra está constituida por 91 microempresas del sector comercial del distrito central de Liberia en el año 2024.

En relación con el significado de inclusión financiera, específicamente al acceso al crédito, un 37 % de las microempresas encuestadas indica que esta mejora en la gestión financiera y el acceso al crédito.

Respecto a la perspectiva de cómo califica el grado de inclusión financiera disponible en la región, un 38 % y un 36 % de las microempresas encuestadas lo consideran bajo y moderado, respectivamente.

En cuanto a cómo evaluaría las iniciativas de inclusión financiera realizadas por los bancos públicos y privados en el distrito central de Liberia, un 40 % de las microempresas encuestadas considera que son bajas y un 32 % las considera moderadas.

Por último, ante la percepción general sobre el nivel de inclusión financiera, un 40 % de las microempresas encuestadas indica que es bajo y moderado.

Tabla 15. Perfil del conocimiento de inclusión financiera de las microempresas participantes de la investigación.

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| <i>Para usted, ¿qué significa la inclusión financiera (acceso al crédito) en el contexto de su microempresa?</i> | | |
| Acceso fácil a créditos y servicios financieros | 20 | 22 % |
| Igualdad de oportunidades para acceder | 34 | 37 % |
| Mejora en la gestión financiera y acceso | 37 | 41 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>Desde su perspectiva como microempresario, ¿cómo calificaría el grado de inclusión financiera (acceso al crédito) disponible para microempresas en su región?</i> | | |
| Muy bajo | 12 | 13 % |
| Bajo | 35 | 38 % |
| Moderado | 33 | 36 % |
| Alto | 11 | 12 % |
| Muy alto | 0 | 0 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>Desde su experiencia como microempresario, ¿cómo evaluaría el impacto de las iniciativas inclusión financiera (acceso al crédito), realizadas por los Bancos públicos y privados en el distrito central de Liberia para las microempresas?</i> | | |
| Muy bajo | 13 | 14 % |
| Bajo | 36 | 40 % |
| Moderado | 29 | 32 % |
| Alto | 13 | 14 % |
| Muy alto | 0 | 0 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>Desde su perspectiva como microempresario, ¿cuál es su percepción general sobre el nivel de inclusión financiera en el distrito central de Liberia?</i> | | |
| Muy bajo | 11 | 12 % |
| Bajo | 36 | 40 % |
| Moderado | 36 | 40 % |
| Alto | 8 | 9 % |
| Muy alto | 0 | 0 % |
| Total | 91 | 100 % |

Nota. Elaboración propia para mostrar el conocimiento de inclusión financiera de las microempresas, obtenido a través de las encuestas, octubre y noviembre, 2024.

La mayoría de las microempresas encuestadas tiene más de 6 años en la actividad, con un 46 %, lo que sugiere una cierta estabilidad y permanencia en el tiempo, así como un mayor posicionamiento en el mercado.

Con respecto a la cantidad de empleados, el 92 % de las microempresas encuestadas tiene entre 1 y 5 colaboradores, lo que indica que la mayoría opera con una estructura limitada, ya que suelen ser gestionadas por sus propietarios y cuentan con recursos humanos limitados.

En este sentido, se destaca que el 85 % de las microempresas encuestadas obtienen una facturación mensual inferior a los 5 millones, lo que refleja una escala de ingresos relativamente baja. En particular, un 34 % factura menos de 1 millón de colones, lo que podría indicar que muchas microempresas operan con márgenes limitados y pueden enfrentar desafíos financieros.

Tabla 16. Perfil de competencia empresarial de las microempresas participantes de la investigación.

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| <i>¿Cuánto tiempo lleva en la actividad su microempresa?</i> | | |
| Menos de 1 año | 13 | 14 % |
| 1-3 años | 27 | 30 % |
| 4-6 años | 9 | 10 % |
| Más de 6 años | 42 | 46 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>¿Cuántos empleados tiene actualmente su microempresa?</i> | | |
| 1-5 Empleados | 84 | 92 % |
| 6-10 Empleados | 6 | 7 % |
| Más de 10 | 1 | 1 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>¿Cuál es la facturación mensual aproximada de su microempresa?</i> | | |

| | | |
|-------------------------------|-----------|--------------|
| Menos de 1 millón de colones | 31 | 34 % |
| 1-5 millones de colones | 46 | 51 % |
| 6-10 millones de colones | 13 | 14 % |
| Más de 10 millones de colones | 1 | 1 % |
| Total | 91 | 100 % |

Nota. Elaboración propia para mostrar el conocimiento de inclusión financiera de las microempresas, obtenido a través de las encuestas, octubre y noviembre, 2024.

Se destaca que el 51 % de las microempresas nunca ha solicitado crédito en los últimos cinco años. Asimismo, más de la mitad de las microempresas puede estar operando con recursos propios o evitando el financiamiento externo, debido a barreras como altos intereses, requisitos estrictos o falta de información sobre opciones crediticias.

Entre las microempresas encuestadas que han accedido a un crédito, la mayoría ha recurrido a bancos estatales, como el BNCR (21 %), BPDC (10 %) y BCR (7 %). Los bancos públicos juegan un papel importante en la oferta de financiamiento para el sector comercial.

La mayoría de los microempresarios encuestados considera que los bancos estatales son la mejor opción para acceder a un crédito: BNCR (30 %), BPDC (26 %) y BCR (12 %).

Por otra parte, es importante considerar que los microempresarios encuestados financian sus negocios con ahorros personales (68 %), lo que genera una fuerte dependencia de los recursos propios y una posible dificultad para acceder a financiamiento externo.

Por consiguiente, los microempresarios consideran que el crédito más solicitado es para la compra de inventario (68 %). En consecuencia, la principal necesidad financiera es garantizar la disponibilidad de productos o materias primas para mantener las operaciones.

Tabla 17. Perfil de competencia financiera de las microempresas participantes de la investigación.

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| <i>¿Con qué frecuencia ha solicitado crédito para su microempresa en los últimos cinco años?</i> | | |
| Nunca | 46 | 51 % |
| Una vez | 30 | 33 % |
| Dos veces | 8 | 9 % |
| Más de dos veces | 7 | 8 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>¿En qué institución financiera ha recibido crédito anteriormente su microempresa? (Si aplica)</i> | | |
| Banco de Costa Rica | 6 | 7 % |
| Banco Nacional de Costa Rica | 19 | 21 % |
| Banco Popular y de Desarrollo Comunal | 9 | 10 % |
| Banco de América Central | 18 | 20 % |
| Sector privado | 3 | 3 % |
| Ninguno | 36 | 40 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>¿Cuál de las siguientes instituciones financieras considera que es la mejor opción para obtener un crédito para su microempresa?</i> | | |
| Banco de Costa Rica | 11 | 12 % |
| Banco Nacional de Costa Rica | 27 | 30 % |
| Banco Popular y de Desarrollo Comunal | 24 | 26 % |
| Banco de América Central | 28 | 31 % |
| Sector privado | 0 | 0 % |
| Ninguno | 1 | 1 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>¿Cuál es la principal fuente de financiamiento que utiliza para su microempresa?</i> | | |
| Ahorros personales | 62 | 68 % |
| Préstamos personales | 8 | 9 % |
| Préstamos de instituciones financieras | 15 | 16 % |

| | | |
|---|-----------|--------------|
| Prestamistas Informales | 5 | 5 % |
| Tarjetas de Crédito | 1 | 1 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>¿Qué tipo de crédito considera que sería más beneficioso para su microempresa en este momento?</i> | | |
| Compra de Inventario | 43 | 68 % |
| Préstamos para inventario en activos fijos | 6 | 9 % |
| Préstamos para expansión o crecimiento | 22 | 16 % |
| Microcrédito para pequeñas inversiones | 19 | 5 % |
| Ninguno | 1 | 1 % |
| Total | 91 | 100 % |

Nota. Elaboración propia para mostrar el conocimiento de inclusión financiera de las microempresas, obtenido a través de las encuestas, octubre y noviembre, 2024.

Respecto al conocimiento de las fuentes de financiamiento, el 47 % considera que su conocimiento es promedio, lo que indica que obtienen cierta información, pero probablemente no un dominio profundo de las opciones disponibles. Además, el 16 % tiene un conocimiento limitado, y el 8 % no tiene ningún conocimiento. En esta parte, se observa que los microempresarios pueden estar perdiendo oportunidades de financiamiento debido a la falta de información.

Por otra parte, el 38 % de los encuestados percibe que no es ni fácil ni difícil acceder a información sobre opciones de financiamiento.

Tabla 18. Percepción del otorgamiento de crédito con opciones de solicitud de crédito.

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| <i>¿Qué conocimiento tiene sobre las diferentes fuentes de financiamiento disponibles para microempresas en el Distrito central de Liberia?</i> | | |
| Muy bueno | 5 | 5 % |
| Bueno | 21 | 23 % |
| Promedio | 43 | 47 % |
| Limitado | 15 | 16 % |
| Ninguno | 7 | 8 % |
| Total | 91 | 100 % |

¿Qué tan (accesible) fácil es para usted encontrar información sobre opciones de financiamiento para microempresas?

| | | |
|---------------------|-----------|--------------|
| Muy fácil | 10 | 11 % |
| Fácil | 28 | 31 % |
| Ni fácil ni difícil | 35 | 38 % |
| Difícil | 14 | 15 % |
| Muy difícil | 4 | 4 % |
| Total | 91 | 100 % |

Nota. Elaboración propia para mostrar el conocimiento de inclusión financiera de las microempresas, obtenido a través de las encuestas, octubre y noviembre, 2024.

El análisis de las razones por las cuales las microempresas buscan financiamiento muestra que el 38 % de los encuestados busca recursos principalmente para la expansión del negocio. A pesar de las limitaciones financieras, la mayoría de las microempresas busca el financiamiento para crecer, mantenerse operativas y mejorar su competitividad en el mercado.

Asimismo, la capacidad de las microempresas para enfrentar los riesgos asociados con la obtención de crédito revela una distribución variada en las percepciones de los emprendedores sobre su preparación. El 36 % de los encuestados considera que está preparado para enfrentar los riesgos y, además, se observa un porcentaje alto de microempresarios que no están completamente seguros de su capacidad para afrontar los riesgos de un crédito.

Por otra parte, los beneficios percibidos por los microempresarios al obtener financiamiento externo muestran que el 45 % considera que el principal beneficio es que facilita el crecimiento y la expansión de su microempresa, reflejando un enfoque claro en la importancia del financiamiento para el desarrollo y la

competitividad. Esta es una herramienta clave para mejorar su posicionamiento en el mercado y explorar nuevas oportunidades.

Por último, la participación de los microempresarios en programas de capacitación o talleres ofrecidos por instituciones financieras revela que una mayoría significativa de los encuestados no ha participado en dichos programas. El 62 % de los microempresarios indica que nunca ha participado, lo que refleja la falta de acceso o el desconocimiento de estos recursos. Esto podría ser un obstáculo importante para mejorar la gestión financiera.

Tabla 19. Percepción del otorgamiento de crédito con condiciones de financiamiento.

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|--------------|
| <i>¿Cuál es el principal motivo por el cual ha buscado financiamiento para su microempresa?</i> | | |
| Capital de trabajo | 31 | 34 % |
| Expansión de negocio | 35 | 38 % |
| Compra de equipo o maquinaria | 16 | 18 % |
| No aplica | 6 | 7 % |
| Ninguno | 3 | 3 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>¿Cuenta su microempresa con capacidad para enfrentar riesgos asociados con la obtención de un préstamo para su microempresa a futuro?</i> | | |
| Muy preparado | 10 | 11 % |
| Preparado | 33 | 36 % |
| Neutral | 33 | 36 % |
| Poco preparado | 11 | 12 % |
| No preparado en absoluto | 4 | 4 % |
| Total | 91 | 100 % |
| <i>¿Cuál considera el mayor beneficio de obtener financiamiento externo para su microempresa?</i> | | |
| Facilita el crecimiento y expansión | 41 | 45 % |
| Mejora la liquidez y flujo de caja | 17 | 19 % |
| Permite aprovechar oportunidades de negocio | 32 | 35 % |
| Escudo fiscal | 1 | 1 % |

| Total | 91 | 100 % |
|--|-----------|--------------|
| <i>¿Ha participado alguna vez en programas de capacitación o talleres ofrecidos por instituciones financieras para mejorar su capacidad de gestión financiera?</i> | | |
| Si, frecuentemente | 7 | 8 % |
| Si, ocasionalmente | 15 | 16 % |
| No, nunca | 56 | 62 % |
| No estoy familiarizado con dichos procesos | 13 | 14 % |
| Total | 91 | 100 % |

Nota. Elaboración propia para mostrar el conocimiento de inclusión financiera de las microempresas, obtenido a través de las encuestas, octubre y noviembre, 2024.

Adicionalmente, el análisis sobre la importancia que los microempresarios otorgan al acceso a créditos para el crecimiento y desarrollo de sus empresas muestra que un 43 % considera que es muy importante. Se observa que una gran parte de los encuestados perciben el acceso a financiamiento como una herramienta esencial para lograr el crecimiento, la expansión y la sostenibilidad de las empresas.

Para los microempresarios encuestados, un 57 % considera que la tasa de interés es el factor más importante, ya que priorizan obtener financiamiento con condiciones que les permitan manejar de manera efectiva los costos financieros asociados, lo cual es fundamental para mantener la rentabilidad de sus empresas.

Tabla 20. Percepción del otorgamiento de crédito con obstáculos y desafíos de un financiamiento.

| ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| <i>¿Qué tan importante considera el acceso a créditos o financiamiento para el crecimiento y desarrollo de su microempresa?</i> | | |
| 1 | 4 | 4 % |
| 2 | 7 | 8 % |
| 3 | 19 | 21 % |
| 4 | 22 | 24 % |

| | | |
|--------------|-----------|--------------|
| 5 | 39 | 43 % |
| Total | 91 | 100 % |

Qué aspectos considera del acceso a créditos o financiamiento a momento de toma de decisiones

| | | |
|-------------------------|-----------|--------------|
| Tasa de Interés | 52 | 57 % |
| Plazos | 14 | 15 % |
| Condiciones financieras | 8 | 9 % |
| Flexibilidad | 16 | 18 % |
| Todas | 1 | 1 % |
| Total | 91 | 100 % |

Nota. Elaboración propia para mostrar el conocimiento de inclusión financiera de las microempresas, obtenido a través de las encuestas, octubre y noviembre 2024.

En relación con qué tan fácil o difícil es comprender los requisitos y términos de los créditos ofrecidos, se observa que el 46 % de los encuestados considera que son neutrales o poco claros. Asimismo, se indica que los microempresarios no tienen problemas para comprender los términos y condiciones de los préstamos.

De acuerdo con los resultados, el 37 % de los microempresarios considera que las garantías requeridas por las instituciones financieras son accesibles en algunas ocasiones, ya que existe la posibilidad de cumplir con estos requisitos en determinados momentos, pero no siempre es viable.

Según los encuestados, el 35 % considera que la falta de documentación adecuada es uno de los principales obstáculos para obtener financiamiento. Este dato indica que una gran parte de los empresarios enfrenta dificultades para cumplir con los requisitos exigidos por las instituciones financieras.

Asimismo, los resultados indican que el 40 % de los microempresarios considera que un plazo de 1 a 2 semanas es razonable para obtener los recursos

requeridos. Por ello, los encuestados esperan una respuesta relativamente rápida al solicitar financiamiento.

En cuanto a la satisfacción con el proceso de solicitud de financiamiento, se observa que el 45 % de los microempresarios se muestra neutral respecto al proceso de solicitud. Aunque no se visualiza completamente insatisfecho, se considera que hay áreas que podrían mejorar.

Por otra parte, los resultados muestran que la satisfacción con el acceso y las condiciones de los créditos ofrecidos es predominantemente neutral (47 %), con una proporción significativa de microempresarios satisfechos (31 %). Es por ello por lo que las instituciones financieras deben mejorar la flexibilidad y transparencia de los productos financieros, adoptando un enfoque más accesible y adaptado a las necesidades reales de los microempresarios.

Por último, los encuestados sugieren prestar más atención a la mejora de la infraestructura de soporte financiero (52 %). Esto resalta la necesidad de hacer más accesibles los canales de financiamiento y facilitar los procesos para obtener créditos. Asimismo, la educación financiera juega un papel importante, ya que un 27 % de los microempresarios reconoce la importancia de una mayor capacitación en temas financieros.

Tabla 21. Percepción del otorgamiento de crédito con formalización y seguimientos del financiamiento.

| Ítems | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| <i>¿Qué tan fácil o difícil ha sido para usted comprender los requisitos y términos de los préstamos ofrecidos?</i> | | |
| Muy fácil | 9 | 10 % |

| | | |
|--------------|-----------|--------------|
| Fácil | 24 | 26 % |
| Neutral | 42 | 46 % |
| Difícil | 11 | 12 % |
| Muy difícil | 5 | 5 % |
| Total | 91 | 100 % |

¿Considera que los bancos solicitan garantías para un crédito, le es accesible contar con unas garantías requeridas por las instituciones financieras?

| | | |
|--------------|-----------|--------------|
| Si, siempre | 22 | 24 % |
| A veces | 34 | 37 % |
| No, nunca | 26 | 29 % |
| No Aplica | 9 | 10 % |
| Total | 91 | 100 % |

¿Qué obstáculos ha enfrentado para obtener un financiamiento?

| | | |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| Falta de conocimiento | 16 | 18 % |
| Falta de garantía | 9 | 10 % |
| Historial crediticio | 9 | 10 % |
| Falta de documentación adecuada | 32 | 35 % |
| No aplica | 9 | 10 % |
| Ninguno | 16 | 18 % |
| Total | 91 | 100 % |

En caso de requerir un crédito, ¿cuánto tiempo considera razonable para obtener los recursos requeridos?

| | | |
|-------------------|-----------|--------------|
| Menos de 1 semana | 17 | 19 % |
| 1-2 semanas | 36 | 40 % |
| 3-4 semanas | 32 | 35 % |
| Más de 4 semanas | 6 | 7 % |
| Total | 91 | 100 % |

En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de solicitud de financiamiento que ha experimentado hasta ahora?

| | | |
|--------------|-----------|--------------|
| 1 | 9 | 10 % |
| 2 | 5 | 5 % |
| 3 | 41 | 45 % |
| 4 | 18 | 20 % |
| 5 | 18 | 20 % |
| Total | 91 | 100 % |

¿Qué tan satisfecho está con el acceso y las condiciones de los créditos ofrecidos por las instituciones financieras?

| | | |
|---|----|------|
| 1 | 9 | 10 % |
| 2 | 10 | 11 % |
| 3 | 43 | 47 % |
| 4 | 15 | 16 % |
| 5 | 14 | 15 % |

| Total | 91 | 100 % |
|---|-----------|--------------|
| <i>¿Cuál de las siguientes áreas cree que necesita más atención para mejorar el acceso al financiamiento para microempresas como la suya?</i> | | |
| Educación financiera para empresarios | 25 | 27 % |
| Mejora de la infraestructura de soporte financiero | 8 | 9 % |
| Mejora de la infraestructura de soporte financiero | 47 | 52 % |
| Fomento de la innovación en productos financieros | 11 | 12 % |
| Total | 91 | 100 % |

Nota. Elaboración propia para mostrar el conocimiento de inclusión financiera de las microempresas, obtenido a través de las encuestas, octubre y noviembre, 2024.

Capítulo V

Modelo propuesto

A continuación, se da respuesta al objetivo planteado de proponer un modelo de inclusión financiera, mediante estrategias administrativas, financieras y de garantías, que permita el crecimiento, la sostenibilidad y la competitividad empresarial de las microempresas del sector comercial, como aporte del presente estudio, sustentado en los resultados obtenidos de las entrevistas y el cuestionario aplicado.

Modelo de acceso al crédito a microempresas del sector comercial AFIGAVIC.

El modelo AFIGAVIC (Administración, Financiero, Garantía y Visita de Campo) establece una serie de aspectos y acciones que deben ser visibles en la actividad comercial que desarrollan las microempresas. Incluye la importancia de la participación de los diferentes actores institucionales que brindan servicios no financieros y, a su vez, establece una visión sistémica que considera la relevancia del conocimiento y la evidencia en los ejes empresariales establecidos por las entidades financieras en cuanto a los requisitos para el acceso al crédito. Este enfoque justifica la gran necesidad de estos recursos para mejorar la competitividad empresarial de estas unidades y su relación con el mercado.

El modelo propone ser una fuente de información, mediante la mediación necesaria para sensibilizar el conocimiento empresarial solicitado por las entidades financieras, que son las proveedoras de los recursos financieros según el plan de inversión. De esta manera, contribuirá con la sostenibilidad, el crecimiento y la consolidación de estas actividades productivas, así como al crecimiento económico de la región.

Figura 1. Modelo inclusión financiera de acceso al crédito AFIGAVIC para microempresas comerciales.



Nota: Elaboración propia del grupo investigador, considerando la información de resultados obtenidos, 2025.

Aspectos administrativos operativos de la microempresas comerciales

Desde la perspectiva de los aspectos administrativos operativos, se centran dentro de un marco de formalidad de la actividad empresarial, donde las entidades financieras recopilan los documentos necesarios que evidencien el desarrollo operativo de una empresa en su entorno empresarial.

A continuación, se detallan los aspectos administrativos operativos básicos que evidencian la actividad empresarial desarrollada por una microempresa comercial.

Tabla 22. Aspectos administrativos operativos identificados.

| Aspectos | Comprende | Información requerida |
|------------------------|--|--|
| Administrativos | Un estudio administrativo, de tal forma que sea posible determinar el manejo de este aspecto por parte de los microempresarios. | <ul style="list-style-type: none"> a. Estructura organizacional. b. Aspectos legales, fiscales, laborales. c. El establecimiento de las fuentes y métodos de reclutamiento. d. Procesos de selección y la inducción o capacitación con que cuentan o los que se darían a los nuevos empleados. e. En caso de persona física, se requiere edad, estado civil, nivel educacional, experiencia, pasatiempos, pertenencias a gremios, costumbre. f. En caso de persona jurídica, se requiere distribución accionaria, formación académica y años de experiencia de los principales miembros de la empresa. |
| Mercado | El estudio de mercado, de tal manera que sea posible la determinación de elementos identificables del contexto del su entorno de mercadeo. | <ul style="list-style-type: none"> a. Entorno económico del sector. b. Producto y servicio brindado. c. Clientes. d. Proveedores. e. Competencias. f. Estudios de mercados. |
| Ambientales | Una concientización de visualizar la identificación de aspectos que deben ser mitigados por un posible impacto al ambiente. | <ul style="list-style-type: none"> a. La incidencia o afectación positiva o negativa del desarrollo de la actividad empresarial en el ambiente. b. Cumplimiento o no de la legislación y normativa ambiental, en lo que respecta a contaminación ambiental, contaminación hídrica, corta de árboles, invasión en áreas de protección, cacería de fauna silvestre entre otras. |
| Legales | Es un análisis de los aspectos legales que regulan la actividad empresarial formal según la leyes, normativa y decretos vigentes en el país. | <ul style="list-style-type: none"> a. Carga impositiva. b. Patentes. c. Registro de marcas. d. Permisos de construcción, salud, permisos de uso de suelos, permisos municipales y otras normas y leyes bajo las cuales se regule la actividad, de tal forma |

| Aspectos | Comprende | Información requerida |
|----------|-----------|---|
| | | que no limiten la puesta en marcha o funcionamiento del proyecto. |

Nota. Obtenido de la propuesta realizada por el grupo investigador, 2025.

Aspectos de información financiera de las microempresas comerciales

La base de la información financiera es la contabilidad financiera, a través de la cual las empresas, mediante los documentos electrónicos generados, previamente clasificados y ordenados, obtienen datos cuantitativos que muestran la posición financiera, los resultados y el manejo del efectivo de la actividad empresarial de las microempresas comerciales.

Por consiguiente, esta información es vital en el proceso de acceso al crédito; es decir, constituye la base para la definición del plan de inversión, el análisis financiero y la capacidad de pago, mediante el uso de herramientas de análisis financiero y flujo de caja libre. Estos escenarios son necesarios y coadyuvan en la decisión de otorgar el financiamiento por parte de la entidad.

Un aspecto a considerar es el nivel de riesgo crediticio, cuyo resultado obtenido se sustenta en un análisis integral de la microempresa, donde la información financiera desempeña un papel importante en este proceso para la determinación de la tasa de interés ofrecida por la entidad al establecer las condiciones crediticias.

A continuación, se muestra en la tabla siguiente el detalle de la información financiera básica considerada por las entidades financieras en el acceso al crédito de las microempresas comerciales.

Tabla 23. Aspectos de información financiera solicitada por la entidad.

| Aspecto | Comprende | Información requerida |
|--------------------------|---|---|
| Persona jurídica | Información financiera necesaria para el análisis, la cual, puede ser interna o certificado; considerando el origen, responsable, períodos en estudio. Además de un flujo de caja que muestre los ingresos y egresos por mes de la actividad y referenciada a la información financiera histórica de la microempresa. | <ul style="list-style-type: none"> a. Estado de situación financiera. b. Estado de resultado integral. c. Estado de cambios en el patrimonio. d. Estado de flujo de efectivo. e. Notas aclaratorias. f. Flujo de caja proyectado. g. Declaraciones de ventas. h. Declaraciones de renta. i. Estados de cuentas bancarios. j. Otros documentos solicitados a criterio de la entidad. |
| Persona física | Información financiera de la actividad plasmada en una certificación de ingresos emitida por un CPA debidamente incorporado y al día en sus obligaciones de colegiatura. | <ul style="list-style-type: none"> a. Certificación de ingresos emitida por un CPA. b. Declaraciones de Ventas o régimen simplificado y de renta. c. Estados de cuentas bancarios. d. Otros documentos solicitados a criterio de la entidad. |
| Plan de inversión | El plan de inversión de una microempresa debe estar estrictamente asociado a su actividad empresarial, es decir, inversión en activos o reestructuración de pasivos. | Planes de inversión: <ul style="list-style-type: none"> a. Capital de trabajo. b. Compra de activos muebles o inmuebles. c. Mejora en proceso operativos o productivos. d. Mejora e innovación en tecnologías. e. Adquisición de activos intangibles como franquicias. f. Refundición o unificación de deudas para la mejora del flujo de caja. |

| Aspecto | Comprende | Información requerida |
|----------------------------|--|---|
| Flujo de caja libre | Es la herramienta financiera utilizada por las entidades financieras para medir la capacidad de pago del deudor. | <ul style="list-style-type: none"> a. Este puede ser presentado por el cliente o confeccionado por el ejecutivo de crédito. b. Ingresos o ventas de la actividad, desglosado mensualmente. c. Egresos de costos y gastos que se generan producto del desarrollo de la actividad. d. En caso de actividades estacionarias considerar esta variable. e. Proporcionar las cuotas de las operaciones activas que permanecen activas. f. De acuerdo con el resultado porcentual arrojado por el flujo se determina el otorgamiento o no del crédito. |

Nota. Obtenido de la propuesta realizada por el grupo investigador, 2025.

Aspectos de garantía de las microempresas comerciales

En un trámite de acceso al crédito, un aspecto relevante son las garantías requeridas por el sistema financiero, las cuales son elementos esenciales para respaldar el otorgamiento de los recursos financieros o préstamos a las microempresas comerciales. En dicho informe, se debe señalar el porcentaje de aceptación asignado, así como la información necesaria que justifique el porcentaje de aceptación utilizado.

Es importante mencionar que las garantías más utilizadas por las microempresas comerciales son bienes inmuebles, bienes muebles, pagaré sin fiador y avales. Cada una de estas garantías tiene sus particularidades en cuanto a

las condiciones, lo que se convierte en una limitante para el acceso al crédito. Sin embargo, se ha avanzado en empoderar a los empresarios con conocimiento en este aspecto.

En la siguiente tabla se mencionan los tipos de garantías más utilizadas por el Sistema Financiero Nacional en el otorgamiento de crédito.

Tabla 24. Aspectos de garantía solicitada por la entidad.

| Aspecto | Comprende | Información requerida |
|-------------------------|--|--|
| Bienes inmuebles | El tipo de garantía compuesta principalmente por un terreno, terreno con casa o edificación, debidamente registrado a nombre de una persona física, sociedad o fiduciaria. | <ul style="list-style-type: none"> a. Copia del plano. b. Disponibilidad de agua (solo terreno) c. Disponibilidad eléctrica (solo terreno) d. Estudio de suelo e. Certificación de impuesto municipales. f. Opción de compraventa en caso de comprar. g. En caso de sociedad acuerdo de socios protocolizado de ceder la garantía. h. Pago de avalúo. i. Informe de avalúo de recomendación, caso contrario no se acepta. |
| Bienes muebles | El tipo de garantía compuesta por equipos, vehículos, mobiliario y que se puedan identificar por modelo, serie, año y cualquier dato diferenciador. | <ul style="list-style-type: none"> a. Factura proforma. b. Características detalladas del equipo, vehículo y mobiliario. c. En caso de uso, avalúo de recomendación. |
| Avales | Es un tipo de garantía donde un fondo de avales otorga una garantía especial a favor de una Mipymes. | <ul style="list-style-type: none"> a. Ser una empresa formal b. Inscrito en la CCSS. c. Inscrita PTR. d. Inscrita ante Tributación. e. No tener bienes muebles o inmuebles a nombre del solicitante. f. Certificación pymes o pympa. |

| Aspecto | Comprende | Información requerida |
|---------|-----------|--------------------------------|
| | | g. Permisos de funcionamiento. |

Nota. Obtenido de la propuesta realizada por el grupo investigador, 2025.

Aspectos de la visita de campo a las microempresas comerciales

Por último, se aborda el tema de la visita de campo como elemento de evidencia de la existencia de la actividad, constatada por el ejecutivo de crédito. Esta consiste en desplazarse al sitio o sitios donde se desarrolla la actividad de la microempresa, con el fin de identificar los activos productivos, los documentos, la zona de influencia y otros aspectos particulares asociados a la microempresa comercial.

A continuación, se presenta una tabla en la que se enumeran los aspectos a observar durante la visita, para posteriormente ser plasmados en un informe acompañado de evidencias fotográficas.

Tabla 25. Aspectos de visita de campo verificada por la entidad.

| Aspectos | Detalles que se deben observar |
|----------------------------|--|
| Información general | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha. 2. Hora. 3. Nombre del solicitante. 4. Dirección de actividad. 5. Dirección del domicilio. 6. Indicar de manera detallada cada uno de los productos o servicios nuevos a los que el cliente accede a través de esta solicitud de crédito. |
| Administrativos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicar la formación académica y años de experiencia de los miembros de la Junta Directiva, Gerente, dueño o dueños, según aplica. 2. Descripción de la actividad propia del negocio contestar, ¿Qué hace la empresa?, ¿cómo lo hace? y ¿Dónde realiza la actividad? |
| De la actividad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir el entorno económico del sector (demanda y producción, empleo, precios, sector externo y variables |

| Aspectos | Detalles que se deben observar |
|----------|---|
| | <p>económicas), además considerar si la actividad es; a nivel internacional, nacional y/o regional.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Describir el producto o servicio brindado, considerando (diferenciación, valor de marca, ubicación, producto, tecnológicas, accesibilidad para sus clientes y sensibilidad al costo). 3. Indicar los principales clientes (segmento de mercado, concentración y dependencia, y volumen de compras). 4. Cuáles son sus Proveedores (concentración y dependencia, poder de negociación y volumen de compras). 5. Mencionar sobre la existencia de la Competencia (presencia de productos sustitutos, amenazas de integración en la cadena de valor y evolución futura del mercado). 6. Ubicación de las instalaciones, señalando las facilidades con las que se cuenta, como: rutas de acceso, servicios públicos, rotulación de la empresa, tipo de zona: rural, semirrural, urbana, industrial, cercanía de los suplidores de materia prima, etc. 7. Estado de mantenimiento en las que se encuentran las instalaciones y su adecuación para la actividad que se desarrolla. 8. En caso de existir, hacer un breve reporte sobre los niveles de existencias de las materias primas y productos terminados. 9. Señalar el número de empleados que se pudieron observar durante la visita. 10. Incluir reporte sobre la existencia de facturas de compra de la materia prima, así como de la venta del producto. 11. Horario de funcionamiento indicando el número de turnos en las que se ejecutan las actividades productivas y cantidad de empleados por turno. 12. Medios utilizados para el transporte del producto terminado. 13. Otros aspectos relevantes a criterio del analista (formalidad de la empresa para funcionar). 14. Incorporar un comentario general sobre el resultado de la visita. |

Nota. Obtenido de la propuesta realizada por el grupo investigador, 2025.

Operativización del modelo de inclusión financiera para microempresas

El proceso de operativización del modelo de inclusión financiera propuesto se estructura en cuatro ejes fundamentales detallados anteriormente: administrativo, financiero, garantía y visita de campo. Cada uno de estos ejes contribuye a la aplicación efectiva del modelo en las microempresas comerciales del cantón central de Liberia, Guanacaste, y permite evaluar la viabilidad, sostenibilidad y adaptabilidad de este en contextos locales donde se desarrolla la actividad.

A modo de resumen, se plantea una tabla detallada de la información requerida por entidades financieras que ofrecen servicios financieros relacionados a préstamos, como opciones que tienen las microempresas comerciales al acceso del crédito.

Se envía una copia por medio de correo electrónico del modelo AFIGAVIC a los encargados de crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco de Costa Rica , Banco Nacional de Costa Rica y BAC San José, con la limitación de que no fue posible una reunión para su análisis, eso sí, se respondió su felicitación y aprobación.

Tabla 26. Operativización del modelo de inclusión financiera para acceso al crédito de las microempresas comerciales.

| Aspecto | Objetivo | Actividad clave | Indicador |
|-----------------------|--|---|---|
| Administrativo | Capacitar en mecanismos de gestión empresarial para el manejo de la administración, mercado, ambientales y legales en el desarrollo de la actividad. | <p>Diseño de un programa administrativo y operativo para la implementación efectiva en las microempresas beneficiarias.</p> <p>Acompañamiento a los microempresarios en metodologías de documentación requerida por las entidades financieras de sus actividades.</p> <p>Seguimiento a la base de datos de clientes, seleccionados mediante Pareto, con información socioeconómica, ubicación, teléfonos y tipo de cliente.</p> | Número de microempresas comerciales, sujetas a financiamiento de los planes de inversión definas según su actividad |

| Aspecto | Objetivo | Actividad clave | Indicador |
|--------------------|--|--|--|
| Financieros | Conocer los productos financieros ofrecidos por las entidades, para la sensibilización de los microempresarios en la adaptación de los datos financieros de sus actividades comerciales y que cumplan con los requisitos de un financiamiento. | <p>Conocimiento de los productos financieros ofertados a las microempresas comerciales (microcréditos, líneas de capital de trabajo, tarjetas, leasing de maquinaria y otros).</p> <p>Acompañamiento en el análisis de capacidad de pago individual utilizando flujo de caja libre adaptados al ciclo operativo de la actividad.</p> <p>Asesoría en la justificación de los planes de inversión y su importancia en las microempresas para la correcta utilización de los recursos financieros solicitados.</p> <p>Elaboración de diferentes escenarios financieros donde se considere el impactos de las de tasas de interés, plazos y condiciones en los resultados de su actividad económica.</p> | Número de microempresas comerciales, que cuenten con los datos financieros requeridos por las entidades y su respectivo análisis de capacidad de pago, donde se demuestre que son sujetas a un financiamiento. |

| Aspecto | Objetivo | Actividad clave | Indicador |
|------------------------|--|---|---|
| Garantía | Identificar las opciones de garantía disponibles en el sistema financiero, que permitan el cumplimiento de este requisito, según el planteamiento del plan de inversión y sin excluir a los microempresarios de un financiamiento. | <p>Información sobre las garantías no tradicionales como avales solidarios, garantías mobiliarias, historial comercial o reputacional.</p> <p>Capacitación sobre el uso de fondos de garantía compartidos con instituciones públicas o privadas.</p> <p>Condiciones y valoración técnica de activos productivos como garantía mobiliaria (inventarios, herramientas, maquinaria).</p> <p>Condiciones y condiciones técnicas de los activos inmuebles como garantía real.</p> | Número de microempresas comerciales que, según condiciones de su actividad, cuentan con los requisitos para ofrecer y calificar por una garantía adaptada particularmente al financiamiento solicitado. |
| Visita de campo | Informar a las microempresas sobre la verificación en sitio de la actividad, para garantizar el funcionamiento, entorno, operativa y comprobación del uso adecuado de los recursos en la actividad según el plan de inversión. | <p>Explicación sobre el objetivo de las visitas de campo, durante el proceso de solicitud de financiamiento para evaluar condiciones del negocio, entorno familiar y comunidad.</p> <p>Seguimiento periódico en campo para verificar el uso del crédito, estado de inversión y cumplimiento del plan financiero.</p> <p>Recolección de información cualitativa para retroalimentar el diseño de productos y políticas del programa.</p> <p>Elaboración de informes técnicos individuales.</p> | Números de microempresas comerciales que cuenten con un simulacro de visitas de campo, y su respectivo informe individual que incluya un análisis FODA. |

Nota. Obtenido de la propuesta realizada por el grupo investigador, 2025.

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Los requisitos básicos para acceder al crédito en Costa Rica representan una herramienta esencial de control y mitigación de riesgos para las entidades financieras. No obstante, también pueden constituir una barrera para aquellas microempresas que operan en la informalidad o que no cuentan con capacidades administrativas consolidadas. En este sentido, es fundamental que las políticas de inclusión financiera consideren mecanismos de simplificación y acompañamiento que permitan reducir estas barreras sin comprometer la sostenibilidad del sistema financiero.

La capacidad de las microempresas para acceder a financiamiento está estrechamente vinculada a su estabilidad de la actividad empresarial y al cumplimiento de los indicadores financieros solicitados por las entidades crediticias. La falta de una planificación financiera estructurada, así como la informalidad en la gestión de los ingresos, ventas, costos, gastos y manejo de efectivo, representan factores que limitan significativamente sus posibilidades de acceder al crédito formal.

Se ha determinado que la educación financiera desempeña un papel importante en el fortalecimiento del acceso al financiamiento para las microempresas del sector comercial. Los microempresarios que cuentan con mayor conocimiento sobre los requisitos bancarios, las alternativas de financiamiento disponibles y los aspectos legales involucrados, tienen mayores posibilidades de

acceder a créditos en condiciones más favorables y potencializar el crecimiento de sus microempresas.

Se puede afirmar que, si bien se han logrado avances significativos en materia de inclusión financiera por parte de diversas instituciones, aún persisten desafíos importantes que deben ser abordados. Un ejemplo claro de ello es la informalidad, la cual representa un obstáculo considerable para los microempresarios. Estos enfrentan dificultades para documentar adecuadamente la información financiera de sus negocios, debido principalmente a la falta de educación financiera y al desconocimiento de conceptos clave relacionados con la gestión empresarial.

En este contexto, se evidencia una necesidad urgente de fortalecer las capacidades de los microempresarios en temas fundamentales, como la elaboración de un plan de negocios. Este tipo de herramienta permite comprender y aplicar los conceptos básicos necesarios para lograr una inclusión financiera efectiva y sostenible.

El modelo se enmarca en un enfoque sistémico que contempla una serie de aspectos claves y acciones concretas que deben reflejarse en la actividad comercial de las microempresas. Este enfoque destaca la participación de diversos actores institucionales que ofrecen servicios no financieros, cuyo apoyo resulta fundamental para el fortalecimiento de su entorno empresarial. Asimismo, se reconoce la importancia del conocimiento y la evidencia en torno a los ejes establecidos por las entidades financieras en relación como requisitos para el acceso al crédito. Esta

visión sistémica permite justificar el acceso a los productos financieros disponibles a microempresas, necesarios para mejorar su competitividad y fortalecer su vinculación con el mercado.

Recomendaciones

Se recomienda implementar estrategias de educación financiera sobre el acceso al crédito dirigidas específicamente a los propietarios de microempresas, con el objetivo de fortalecer sus capacidades empresariales y planificación financiera. La creación de programas formativos, guías prácticas y asesoría personalizada contribuiría significativamente a mejorar sus indicadores financieros y aumentar sus posibilidades de crecimiento empresarial.

Por otra parte, se plantea la necesidad de simplificar los procesos de acceso al crédito mediante un modelo de inclusión financiera. Es fundamental establecer estrategias de capacitación en temas crediticios, que permitan, conocer contextos financieros y como acceder al crédito que este ofrece a las microempresas de sector comercial.

Se sugiere fomentar el uso de esquemas de garantía alternativos para facilitar el financiamiento de microempresas que carecen de bienes inmuebles u otros activos tradicionales. La promoción de fondos de garantía, respaldados por el Estado o por entidades privadas, podría ampliar las oportunidades de acceso al crédito para este sector clave de la economía.

Es fundamental implementar capacitaciones adaptativas y prácticas dirigidas a microempresarios, enfocadas en aspectos concretos y necesarios para la obtención de créditos bancarios. Esto permitiría reducir la dependencia de fuentes informales de financiamiento. Para ello, se recomienda un acompañamiento personalizado que facilite una comprensión clara y aplicable, más allá de una simple formación teórica.

El enfoque debe estar en brindar conocimientos prácticos sobre las distintas opciones financieras disponibles y los procesos que deben seguirse según las necesidades específicas del microempresario. Esto contribuirá a que los empresarios comprendan mejor los requisitos y pasos a seguir, haciendo que el cumplimiento de estos trámites sea más accesible y menos complicado, evitando que se convierta en una carga tediosa.

La implementación del modelo propone ser una fuente de información a través de una mediación sensible al conocimiento empresarial requerido por las entidades financieras, que son las encargadas de proveer los recursos según el plan de inversión. De este modo, se busca contribuir a la sostenibilidad, el crecimiento y la consolidación de las actividades productivas, así como al desarrollo económico de la región.

Referencias bibliográficas

- Alcázar Villalobos, J. P., Carvajal Cascante, O. y Vallejo Esquivel³, G. M. (2020). La banca costarricense y sus retos, desde una perspectiva de ética, imagen, credibilidad y confianza. *Revista Nacional de Administración*, 11(1).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-49322020000100033
- Arroyo, E. (s.f.). *Gobierno impulsa decididamente la inclusión y el acceso al financiamiento de las microempresas*. MEIC.
<https://www.meic.go.cr/comunicado/969/gobierno-impulsa-decididamente-la-inclusion-y-el-acceso-al-financiamiento-de-las-microempresas.php>
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1953). *Ley N.º 1644: Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*.
https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=9925
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1994). *Ley N.º 7391: Ley de Regulación de la Actividad de Intermediación Financiera*. Imprenta Nacional.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2008). *Ley N.º 8634: Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo*.
https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=63047&nValor3=130190&nValor5=2
- Banca para el Desarrollo [SBD]. (2023). *Opciones de financiamiento para microempresas en Costa Rica*. <https://www.sbdcr.com>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2014). *Ley N.º 9274: Sistema de Banca para el Desarrollo*. <https://www.sbdcr.com>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2018). *Ley N.º 9580: Ley para ampliar la Protección del Patrimonio Familiar*. https://www.asamblea.go.cr/sd/Lists/Archivo_Leyes/DispForm.aspx?ID=402

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2019). *Ley N.º 1644: Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*. https://www.asamblea.go.cr/glcp/Lista_Mociones/21292-1-0001.pdf

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2021). *Ley N.º 7472: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*. <https://www.asamblea.go.cr/sd/Documents/BIBLIOTECADIGITAL/DOCUMENTOS/LEYES/LEY%207472-PROMOCION%20DE%20LA%20COMPETENCIA%20Y%20DEFENSA%20EFECTIVA%20DEL%20CONSUMIDOR.pdf>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2021). *Ley N.º 8220: Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos*. <https://www.asamblea.go.cr/sd/Documents/BIBLIOTECADIGITAL/DOCUMENTOS/LEYES/Ley%208220%20Protecci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%20de%20Exceso%20de%20Requisitos%20y%20Tr%C3%A1mites%20Administrativos.pdf>

Asamblea Legislativa. (2022). *Ley para la dinamización del Sistema de Banca para el Desarrollo*. <https://www.analiticaconsultores.net/wp-content/uploads/2022/05/23111.pdf>

Avalos, AL y Murillo, VM (2017). *Importancia de las microempresas, UNA facultad de ciencias.* <https://1library.co/article/importancia-microempresas-universidad-nacional-costa-rica-facultad-ciencias.z3d0w3ne>

Banca para el Desarrollo. (2023). *Fundecoca ejemplifica el modelo de inclusión financiera que impulsa el Sistema de Banca para el Desarrollo.* <https://sbdcrc.com/fundecoca-ejemplifica-el-modelo-de-inclusion-financiera-que-impulsa-el-sistema-de-banca-para-el-desarrollo/>

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA]. (2017). *El modelo de inclusión financiera de BBVA.* <https://www.bbva.com/es/modelo-inclusion-financiera-bbva/>

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA]. (2024) *¿Qué es la inclusión financiera y porque importa?* <https://www.bbva.mx/personas/productos/sostenibilidad/que-es-la-inclusion-financiera-y-su-importancia.html>

Banco Central de Costa Rica. (2009). *Reglamento del Sistema de Banca para el Desarrollo.* Recuperado de https://www.bccr.fi.cr/marco-legal/DocReglamento/Reglamento_Ley_Sistema_Banca_Desarrollo.pdf

Banco Costa Rica [BCR]. (2024) *Garantías de participación y cumplimiento.* https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/empresas/bcr_comercio_exterior/productos_y_servicios/garantia_de_participacion_y_cumplimiento/#:~:text=Con%20el%20Banco%20de%20Costa%20Rica%2C%20usted%20puede,3%20Garant%3%ADa%20de%20Anticipo.%204%20Aval%20Bancario%20Internacional.

Banco de América Central [BAC]. (2022). *Programa ayudará a microempresas a mejorar su productividad.* <https://www.baccredomatic.com/es-cr/nuestra->

empresa/noticia/programa-ayudara-microempresas-mejorar-su-productividad

Banco de América Central Credomatic S.A. (s.f.). *Créditos Comerciales.*

<https://www.baccredomatic.com/es-cr/empresas?bacid=CRIB-EMPR-TCD-000007-GL-AW-AN-GG-00-000-00-00000/SEARCH-MKBAC-EMPRESAS-JUNIO>

Banco de Costa Rica [BAC]. (s.f.). *¿Qué es Sistema Banca para el Desarrollo?*

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/mipymes/informacion_mipymes/sistema_de_banca_para_el_desarrollo/

Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2024). *La CIM y CAF avanzan en el diseño de una ley modelo de inserción financiera de las mujeres.*

<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2024/04/la-cim-y-caf-avanzan-en-el-diseno-de-una-ley-modelo-de-insercion-financiera-de-las-mujeres/>

Banco Mundial. (2018). *Ganancias en la inclusión financiera, ganancias para un mundo sostenible.*

<https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/05/18/gains-in-financial-inclusion-gains-for-a-sustainable-world>

Banco Mundial. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo económico.*

<https://www.worldbank.org>

Banco Mundial. (29 de marzo de 2022). *La inclusión Financiera.*

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#:~:text=L a%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20se%20refiere,de%20manera%20r esponsable%20y%20sostenible.>

- Banco Nacional de Costa Rica [BNCR]. (2020). *Normativa interna de créditos para microempresas*. <https://www.bncr.fi.cr/pymes/financiamiento-para-pymes-costa-rica>
- Bustamante, R. y Gonzales, R. (2022). *Proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén* [Tesis]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127664/Bustamante_ORJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camarillo, B. (2024). Costa Rica tiene el segundo mayor crecimiento de la industria Fintech en Centroamérica. *La República.net*. <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-tiene-el-segundo-mayor-crecimiento-de-la-industria-fintech-en-centroamerica#:~:text=%E2%80%9CLas%20fintechs%20tienen%20la%20ventaja,por%20los%20jugadores%20financieros%20tradicionales.>
- Campos, D y Bermúdez, L. A. (2020). Pymes, responsabilidad social y desarrollo sostenible. *InterSedes* 21(43), 131–151. <https://doi.org/10.15517/isucr.v21i43.41989>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Cepal]. (2018). *Inclusión financiera Pymes obtenido de Inclusión Financiera PyMEs*.
- Comisión Evaluadora del Sistema Banca para el Desarrollo. (2022). *III informe de evaluación del sbd*. <https://www.sbdcr.com/wp-content/uploads/2022/09/III-Informe-de-evaluacion-SBD-2022.pdf>
- Cordero, C. (2022). *Los datos claves de las mipymes de Costa Rica en su día internacional*. <https://www.elfinancierocr.com/pymes/gerencia/los-datos>

claves-de-las-mipymes-de-costa-rica
 en/FWDLWB7GIVHEFCQYQUCHFQKUHE/story/

Crisko. (s.f.). *Paso a paso: El proceso de otorgamiento de crédito.*

<https://criskco.com.mx/paso-a-paso-el-proceso-de-otorgamiento-de-credito/>

García, J. (2023). *Inclusión financiera una fuerza para la transformación regional.*

<https://incae.edu/inclusion-financiera-una-fuerza-para-la-transformacion-regional/>

Gutiérrez, M., Vargas, J., Palma, C. y Hall R. (2016). *Valoraciones, conclusiones y recomendaciones de la Comisión Evaluadora del Sistema de Banca para el Desarrollo.*

<https://www.colegiocienciaseconomicas.cr/documentos/desarrollo-profesional/InformellComisiondelSBD.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2022). *Encuesta nacional de microempresas de los hogares 2021.*

Ipsos. (2020). *Informe Estudio Inclusión Financiera en Costa Rica* [Diapositivas de PowerPoint]. Superintendencia General de Entidades Financieras

<https://d1qqtien6gys07.cloudfront.net/wp-content/uploads/2020/11/Informe-Estudio-Inclusion-Financiera-Costa-Rica-PPT.pdf>

Lía Paz Calderón Blanco, G. R. (Junio de 2023). *Repositorio.una.ac.cr*. Obtenido de

<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/27214/Sistema%20de%20banca%20de%20desarrollo%20MIPYMES%20sector%20servicios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Méndez, E. y Villalta, R. (2012). El acceso al crédito para microempresas en Alajuela, Cartago y Heredia. *Ciencias Económicas*, 30(2).
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/8050/7664>
- Mesén Vargas, J. y Garita Garita, J. (2012). Metodología para determinar el acceso al acceso al crédito de las microempresas. *Economía y sociedad*, 42.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/view/5120/4902>
- Mi Pyme No Para. (22 de marzo de 2023). *¿Cuál es el perfil de un emprendedor?* LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/cu%C3%A1l-es-el-perfil-de-un-emprendedor-mipymenopara/>
- Ministerio Hacienda. (2019) *Política de endeudamiento para el sector público costarricense*.
<https://www.hacienda.go.cr/docs/PoliticaDeEndeudamientoParaElSectorPublicoCostarricense.pdf>
- Morfín, A. (2018). *Banca de desarrollo e inclusión financiera de las pymes en Colombia y el Brasil. Informe revista financiamiento para el desarrollo*. Cepal.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44370-banca-desarrollo-inclusion-financiera-pymes-colombia-brasil>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2020). *Estudios Económicos de la OCDE: Costa Rica 2020*. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/363207a8-es/index.html?itemId=/content/component/363207a8-es>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2020). *Estudios Económicos de la OCDE: Costa Rica 2020*. <https://www.oecd->

ilibrary.org/economics/estudios-economicos-de-la-ocde-costa-rica-2020_363207a8-es

Oriencoop. (2020). *Beneficios de tramitar un crédito de microempresa.*

<https://www.oriencoop.cl/blog-articulo/Beneficios-de-tramitar-un-cr%C3%A9dito-de-microempresa/150>

Ortega, C. (23 de Febrero de 2023). *Investigación mixta. Qué es y tipos que existen.*

QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>

Poder Ejecutivo. (25 de abril de 2023). *Decreto Ejecutivo 43980-MEIC-MAG-TUR.*

Diario oficial La Gaceta. <https://sbdcr.com/wp-content/uploads/2023/07/Nuevo-Reglamento-a-la-Ley-del-SBD.-Abril-2023.-La-Gaceta.pdf>

PortalelMundo. (2024). Banca para el desarrollo alcanza récord en colocaciones de

crédito 2023. *Elmundo.cr.* <https://elmundo.cr/costa-rica/banca-para-el-desarrollo-alcanza-record-en-colocaciones-de-credito-en-2023/>

QuickBooks. (2024, 24 junio). *¿Qué es una microempresa? Características y*

ejemplos. <https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/controla-tu-negocio/que-es-microempresa/>

Rodríguez, J. I. (02 de Febrero de 2018). *Las prácticas investigativas*

contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos.

Universidad Nacional de Educación, UNAE.

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.0.6-15>

Rodríguez-Alcocer, H. C.-M. (2019). Estrategias de financiamiento, un reto para las

pymes comerciales de guanacaste. *Intersedes*, 115.

- Sancho, F. (2024). *Inclusión financiera de la pequeña y mediana empresa en Costa Rica*. Cepal.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d8234c63-5eb4-4fcf-b7ce-2639d0fbddee/content>
- Titelman, E. P. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo* (p. 22). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Velasquez, C. A. (2022). *Alcance Descriptivo*.
<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-de-el-salvador/decisiones-gerenciales-sobre-costos/alcance-descriptivo-apuntes-de-la-materia/26289313>
- Velázquez, A. (2023). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos*. QuestionPro
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
- Velázquez, E. (08 de 04 de 2023). *Guía básica de Muestreo Aleatorio Simple*.
<https://www.eduardvelazquez.com/guia-muestreo-aleatorio-simple/#%C2%BFque-es-el-muestreo-aleatorio-simple?>
- Villalobos, F. S. (2018). *Inclusión financiera de la pequeña y mediana*. Cepal.

Anexos

Guía de Entrevista a Funcionarios Bancarios sobre Créditos e Inclusión Financiera de Microempresas

La presente entrevista forma parte de una investigación sobre la inclusión financiera y el acceso al crédito de las microempresas del sector comercial en el distrito central de Liberia, realizado por estudiantes del grado de licenciatura de la Universidad Técnica Nacional de la carrera Gestión Empresarial.

Presentación de los estudiantes con los nombres de cada uno.

Objetivo: El objetivo de la presente entrevista es identificar la información requerida sobre la actividad económica de las microempresas, los distintos requisitos, políticas y garantías que solicitan los funcionarios bancarios para analizar y otorgar créditos

Importante resaltar que la información proporcionada será tratada de manera confidencial y solo se usará para fines de análisis del proceso de otorgamiento de créditos, finalmente agradecemos su tiempo y colaboración.

Tiempo de duración del instrumento Aprox. 40 minutos

I Parte

- Nombre del funcionario:
- Puesto:
- Años de experiencia en el sector bancario:
- Entidad financiera:
- Área específica de trabajo (por ejemplo, créditos a microempresas):

II Parte

Identificación preliminar de la actividad

1. Cuando visitan la oficina que aspectos de la actividad preliminarmente se le consulta a las microempresas comerciales en su primer contacto (CIC, experiencia, información financiera, crédito en otras instituciones). Se le consulta previamente...
2. En caso de ser identificado en una base de datos que aspectos se consultan previamente de la actividad (CIC, experiencia, información financiera, crédito en otras instituciones)
3. Nos puede indicar que aspectos se consultan si la actividad la desarrolla a título de persona física y persona jurídica en su momento.
4. Que tan importante es conocer su información crediticia indicada en el CIC (Niveles de los clientes 1, 2 y 3) y que incidencia tiene este para continuar con el proceso.
5. Respecto a las protectoras de crédito que información valoran de esta, para ir determinando el perfil del cliente y continuar con el proceso.

Conformación del expediente.

6. Que documentos se obtienen a través de páginas web (Tributación, CCSS, Registro Nacional, u otros) por parte de los ejecutivos.
7. Que información debe de aportar el cliente (Información legal de patentes, permiso de salud, declaraciones, información financiera, u otros...)
8. Específicamente con la información financiera, que criterios utilizan para solicitar si esta sea información interna, información certificada o auditada y en qué casos se solicita certificaciones de ingresos.

9. Respecto a las visitas de la actividad en qué casos, se debe realizar una visita de campo para conocer la actividad.
10. Las personas que realiza la visita de campo de la actividad que aspectos identifica en la misma y cuales considera importante para continuar con el proceso se otorgamiento del crédito.
11. Respecto a las garantías, qué criterios se utilizan para solicitar el tipo de garantía requerida para el crédito. (Garantía sin fiador, fianza, hipotecaria, aval, fidecomiso, etc)
12. En caso de requerir un avalúo y honorarios de abogados respecto a las garantías que condiciones debe de cumplir el cliente para que estos sean asumidos por el banco y en caso de ser asumidos por el cliente porcentualmente cuanto representan del monto solicitado.

Determinación de la capacidad de pago, recomendación y formalización.

13. Respecto a la capacidad de pago, que herramientas financieras se utilizan para su medición y la selección de estas, están asociadas al monto del crédito.
14. A nivel interno se realiza un informe de recomendación del financiamiento. Que aspectos básicos considera este en su estructura y cual se puede considerar el más importante para su aprobación.
15. Existen órganos de aprobación, que aspectos se consideran para la determinación a cuál le corresponde la aprobación del crédito.
16. En promedio cual es tiempo necesario para formalizar el crédito según su monto de financiamiento solicitado, partiendo de su primer contacto.

17. Cuáles son los planes de inversión que se financian y como se verifica el cumplimiento de estos, caso contrario que se aplica en caso de no cumplimiento.
18. ¿Qué recomendaciones darían para mejorar el proceso de solicitud de financiamiento para microempresas desde la perspectiva del analista de crédito? mencione 4.
19. Qué tipos de estrategias de post ventas se tienen desde una perspectiva de riesgo y una de financiamiento.

Percepción sobre la Inclusión Financiera

20. ¿Cómo definiría usted la inclusión financiera en el contexto de su trabajo diario?
21. Según su experiencia, ¿qué tan inclusivo considera que es el sistema financiero actual con respecto a las microempresas en Liberia?
22. ¿Qué barreras cree que enfrentan las microempresas para acceder a servicios financieros en la región?

Evaluación de Estrategias Actuales

23. ¿Qué estrategias o programas ha implementado su entidad financiera para promover la inclusión financiera de microempresas?
24. En su opinión, ¿cuáles de estas estrategias han sido más efectivas y por qué?
25. ¿Podría mencionar algún ejemplo de una microempresa que haya logrado acceso al crédito gracias a estas estrategias?

Propuestas para Mejorar la Inclusión Financiera

26. ¿Qué acciones o políticas adicionales cree que podrían implementarse para mejorar la inclusión financiera de microempresas en Liberia?

27. ¿Cómo podría su entidad financiera colaborar con otras instituciones (públicas o privadas) para fomentar la inclusión financiera?
28. ¿Qué rol cree que pueden jugar las tecnologías digitales en mejorar el acceso a los servicios financieros para las microempresas?

Experiencia Personal

29. ¿Qué desafíos ha enfrentado al intentar promover la inclusión financiera en su área de trabajo?
30. ¿Puede compartir alguna experiencia personal o caso en que la inclusión financiera haya tenido un impacto significativo en el desarrollo de una microempresa?