



INFORME FINAL

**IDENTIFICACIÓN DE OBSTÁCULOS AL
FINANCIAMIENTO PARA LAS MICRO, PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS DESDE LA PERSPECTIVA DE
LA OFERTA Y LA DEMANDA**

Enero, 2010

INDICE
Informe Final

**IDENTIFICACIÓN DE OBSTÁCULOS AL FINANCIAMIENTO PARA LAS MICRO,
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA OFERTA Y LA
DEMANDA**

1	INTRODUCCION.....	1
1.1	Antecedentes Generales	1
1.2	Organización del Informe.....	2
2	DESCRIPCION GENERAL DEL ESTUDIO	3
2.1	Objetivo General	3
2.2	Metodología del Estudio.....	3
2.3	Etapas del Estudio.....	4
3	CONSTRUCCION DE INSTRUMENTO DE ENTREVISTAS EN EL SECTOR BANCARIO	7
3.1	Construcción de Instrumento de Entrevistas Segmento Bancos.....	7
3.2	Selección de la Muestra de Bancos	9
3.3	Desarrollo de Pretest	10
3.3.1	Selección de la Muestra Pretest	10
3.3.2	Aplicación de Pretest	10
3.3.3	Resultados del Pretest.....	11
3.4	Diseño Final Pauta de Indagación	13
4	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL SECTOR BANCARIO.....	14
4.1	Aspectos Metodológicos.....	14
4.1.1	Aspectos Prácticos.....	14
4.1.2	Selección de los Entrevistados	14
4.1.3	Aplicación de las Entrevistas.....	17
4.2	Informe de Resultados	17
4.2.1	Matriz General de Resultados.....	18
4.2.2	Informe Detallado de Resultados	23
4.3	Principales Conclusiones al Estudio del Sector Bancario	57
5	CONSTRUCCION DE INSTRUMENTO DE ENTREVISTAS EN EL SEGMENTO EMT	60
5.1	Construcción de Instrumento de Entrevistas Segmento EMT	60
5.2	Desarrollo de Pretest	61
5.2.1	Selección de la Muestra Pretest	62
5.2.2	Aplicación del Pretest	62
5.2.3	Resultados del Pretest.....	62
5.3	Recomendaciones para la Aplicación de las Entrevistas Definitivas	63
5.4	Diseño Final Pauta de Indagación	64
6	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL SEGMENTO EMT	66
6.1	Aspectos Metodológicos.....	66
6.1.1	Aspectos Prácticos.....	67
6.1.2	Selección de los Entrevistados	67
6.1.3	Aplicación de las Entrevistas.....	68
6.2	Informe de Resultados	71

6.2.1	Matriz General de Resultados	71
6.2.2	Análisis Detallado de Resultados	80
6.3	Principales Conclusiones al Estudio del Sector EMT	109
7	CONCLUSIONES DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACION.....	111
7.1	Conclusiones Segmento Bancario	111
7.2	Conclusiones Segmento EMT	113
7.3	Análisis comparado: Áreas de Obstáculo al Financiamiento	114
7.4	Propuestas de Mejoramiento.....	124
Anexo 1:	REVISION BIBLIOGRAFICA ANTECEDENTES GENERALES DE LAS EMT	129
Anexo 2:	VERSION FINAL PAUTA APLICADA A BANCOS.....	139
Anexo 3:	VERSION FINAL PAUTA APLICADA A EMT	144
Anexo 4:	EI PROCESO DE FINANCIAMIENTO	152

1 INTRODUCCION

1.1 Antecedentes Generales

El presente documento corresponde al informe final del estudio "Identificación de obstáculos al financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas, desde la perspectiva de la oferta y la demanda", el cual fue encargado a INECON S.A. por el Ministerio de Economía, mediante licitación pública.

La justificación para el desarrollo de este trabajo se encuentra, en el hecho que diversos estudios señalarían cierto grado de dificultad de las empresas de menor tamaño -en adelante EMT-, para acceder al sistema financiero, pudiendo contarse entre éstas el cobro de elevadas tasas de interés y la falta de acceso propiamente tal. A ello se agrega, la situación coyuntural de crisis económica mundial, iniciada durante el último trimestre del año 2008, la cual habría contribuido a contraer la demanda por financiamiento.

Este estudio, se enmarca además, dentro de otras iniciativas llevadas a cabo por el MINECON en la materia, pudiendo destacarse entre éstas, el reciente lanzamiento del Observatorio de Empresas, y el desarrollo de la Encuesta Longitudinal de Empresas, realizada en conjunto con el INE y la Universidad de Chile.

El estudio -de carácter cualitativo-, se basa en información recopilada a partir de la aplicación de entrevistas semiestructuradas a un grupo de ejecutivos bancarios de las áreas riesgo, comercial y estudios; así como a empresarios de EMT¹, los cuales fueron segmentados según rubro y tamaño.

El trabajo se desarrolló durante los meses de febrero a diciembre de 2009, y comprendió un total de cuatro etapas, de las cuales, ésta corresponde a la etapa final, la cual consolida en este documento, la información de las tres etapas anteriores.

¹ Para efectos del estudio, se definen como aquellas empresas cuyas ventas se encuentran entre las 800 y 100 mil unidades de fomento anuales. Los empresarios entrevistados corresponden a los propietarios; no se consideraron gerentes o administradores sin participación en la propiedad de las empresas.

1.2 Organización del Informe

Este informe, se compone de siete capítulos incluida esta introducción. En el capítulo 2 se presentan los objetivos generales del estudio y la descripción de la metodología utilizada durante su desarrollo, así como un detalle de las actividades que conforman cada una de las etapas realizadas.

A continuación, en el capítulo 3 se describen las actividades desarrolladas en el proceso de construcción del instrumento de entrevistas utilizado en el levantamiento de información en el sector bancos –que representa la oferta de financiamiento-, la selección de la muestra para el desarrollo del pretest, y los resultados obtenidos de su aplicación.

En el capítulo 4, se presentan los resultados obtenidos en el proceso de levantamiento de información en el segmento de ejecutivos bancarios, lo que incluye la descripción de aspectos metodológicos propios de la aplicación del instrumento de entrevistas, así como las conclusiones obtenidas en los distintos temas consultados.

De similar forma se describen en el capítulo 5, aspectos metodológicos asociados a la construcción del instrumento de entrevistas utilizado en el segmento EMT, la muestra seleccionada para el desarrollo del pretest y resultados obtenidos de su aplicación.

En el capítulo 6 siguiente, se presentan los resultados obtenidos en el levantamiento de información en el segmento EMT -representante de la demanda de financiamiento-, así como la descripción de la metodología utilizada en la aplicación de las entrevistas, y las conclusiones que se desprenden de las opiniones vertidas.

Por último, en el capítulo 7 se consolidan los resultados y principales conclusiones obtenidas a partir del levantamiento de información realizado en el segmento bancos y EMT, en relación a los obstáculos identificados y como éstos se presentan en el proceso de financiamiento propiamente tal. Finalmente, se identifican ciertas propuestas de mejoramiento en la materia, elaboradas en base a las opiniones recabadas.

2 DESCRIPCION GENERAL DEL ESTUDIO

En este capítulo se presentan los objetivos generales del estudio, la metodología utilizada en su desarrollo, y la descripción de las actividades y objetivos parciales asociados a cada una de las cuatro etapas que lo conforman.

2.1 Objetivo General

El estudio encomendado tiene por objeto analizar en forma cualitativa, desde la perspectiva de la oferta y la demanda, la naturaleza de los principales obstáculos que podrían existir al proceso de entrega de financiamiento desde entidades bancarias hacia las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, en adelante EMT.

Ello significa, conocer la percepción que tienen del proceso de financiamiento, tanto los ejecutivos de instituciones financieras que normalmente operan con este segmento de clientes, como los empresarios que acceden a diferentes formas de financiamiento bancario.

2.2 Metodología del Estudio

La metodología utilizada para abordar el trabajo, plantea su desarrollo desde un punto de vista cualitativo, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas a una muestra escogida de ejecutivos bancarios y EMT.

Cabe recordar, que a diferencia de los estudios cuantitativos, que se rigen por variables preestablecidas y conocidas por todos los encuestados, y que miden la fuerza de asociación o correlación entre variables, los estudios cualitativos tratan de identificar la naturaleza de las realidades, sistemas de relaciones, estructuras dinámicas.

En general, la investigación cualitativa está asociada a un método inductivo de construcción de conocimiento, en el que la experiencia de cada caso contribuye a la explicación global del fenómeno. En consecuencia, la investigación cualitativa tiene ciertas restricciones que no pueden ser obviadas al momento de valorizar sus resultados.

En primer lugar, no se pueden extrapolar los resultados de una muestra de un estudio cualitativo, porque al aplicar una pauta semiestructurada no todas las personas están necesariamente expuestas a las mismas preguntas o en el mismo orden. Además, la selección de la muestra no sigue un procedimiento

estadístico de selección que la haga representativa de la población, por lo tanto, cualquier inferencia numérica que se realice no es válida.

Es por ello, que los estudios cualitativos se basan en el método inductivo, vale decir, construir conocimiento a partir de experiencias únicas, irrepetibles, en las que el discurso emerge, no como una respuesta automática a un patrón impuesto, sino mostrando cuáles son las formas de razonamiento o dando pistas de cómo se construye una argumentación.

Para efectos del estudio se denominará CT –Contraparte Técnica-, al Ministerio de Economía, y el Consultor, a INECON S.A.

2.3 Etapas del Estudio

El estudio se desarrolló en cuatro etapas, para las cuales se indican a continuación, los objetivos y actividades realizadas en cada una de ellas.

Etapa 1

Objetivos

La primera etapa del estudio tuvo por objetivo principal, la construcción y posterior validación de una pauta de indagación a utilizar en la realización de las entrevistas al segmento bancos, en base al desarrollo de un pretest a ejecutivos bancarios de las áreas comercial, riesgo y estudio.

Actividades realizadas

- Diseño de Pauta de Entrevista a Ejecutivos Bancarios.
- Desarrollo de Pretest a Ejecutivos Bancarios.
- Comentarios a Resultados Preliminares.
- Definición de la muestra definitiva Sector Bancario.
- Entrega Informe Etapa 1.

Etapa 2

Objetivos

El desarrollo de la segunda etapa del trabajo buscó cumplir con los siguientes objetivos:

- Conocer cualitativamente la percepción que tiene el sector bancario para cada uno de los segmentos de EMT en estudio respecto de riesgo, morosidad y uso de instrumentos financieros de carácter público y privado.
- Conocer la información utilizada por instituciones bancarias en el proceso de evaluación crediticia.

- Identificar la necesidad de información adicional para facilitar dicho proceso.
- Identificar los principales obstáculos y dificultades al proceso.
- Realizar un pretest con la pauta cualitativa de entrevistas al sector EMT y adecuarla según los resultados obtenidos de este testeo, a un diseño final.

Actividades realizadas

- Aplicación de Entrevistas Sector Bancario.
- Análisis Resultados Entrevistas Sector Bancario.
- Diseño de Pauta de Entrevista a Empresas.
- Desarrollo de Pretest Empresarios.
- Definición de la muestra definitiva Sector Empresas.
- Comentarios a Resultados Preliminares.
- Entrega Informe Etapa 2.

Etapa 3

Objetivos

Los objetivos establecidos para la tercera etapa del trabajo fueron los siguientes:

- Conocer la relación con el acceso al financiamiento bancario por parte de las EMT e Identificar variables que influyen en la elección del financiamiento.
- Determinar los niveles de conocimiento y evaluación de los productos de financiamiento en general y con garantía estatal ofrecidos a las EMT.
- Identificar las barreras y obstáculos percibidos en el acceso al financiamiento bancario en general y con garantía estatal en particular, según las EMT.
- Identificar oportunidades para el mejoramiento del acceso al financiamiento con garantía estatal a partir de la experiencia relatada por las EMT.

Actividades realizadas

- Aplicación de Entrevistas Sector Empresas.
- Análisis de Resultados Entrevistas Sector Empresas.
- Entrega Informe Etapa 3.

Etapa Final

La última etapa del trabajo tuvo como propósito recapitular respecto de las conclusiones obtenidas, en cuanto a los obstáculos percibidos al financiamiento, desde el punto de vista de la oferta y demanda.

Asimismo, en esta etapa se efectúan los cruces de información correspondientes, permitiendo relacionar percepciones captadas en uno y otro sector, facilitando la identificación de aspectos operacionales propios del proceso, explicativos de la problemática existente, y los obstáculos propiamente tal.

Por último, en base a la información recabada y análisis, se elaboran propuestas de mejoramiento a los obstáculos identificados.

Actividades realizadas

- Análisis comprensivo del proceso de Financiamiento.
- Conclusiones y Recomendaciones.
- Entrega Informe Final.

3 CONSTRUCCION DE INSTRUMENTO DE ENTREVISTAS EN EL SECTOR BANCARIO

Se presentan en este capítulo, las actividades realizadas durante el proceso de construcción de la pauta de indagación que posteriormente se utiliza en el levantamiento de información en el sector bancario, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas.

Esta pauta, fue desarrollada en una versión inicial, para luego y como consecuencia del desarrollo de un pretest, ser modificada a su versión final. En esta etapa fueron definidos además, ciertos ajustes al proceso de selección de la muestra definitiva y aplicación del instrumento propiamente tal -respecto de lo contemplado inicialmente en la propuesta del Consultor-, en base a los resultados entregados por el pretest.

Se presenta además, en el Anexo 1, una revisión bibliográfica de documentos relacionados con las EMT, así como de instrumentos de financiamiento y garantías ofrecidas por las instituciones financieras a las cuales éstas pueden acceder.

3.1 Construcción de Instrumento de Entrevistas Segmento Bancos

La pauta de indagación inicial se construyó en base a la recopilación de información del sistema financiero a través de Internet, la lectura de material entregado por la CT y el aporte del asesor experto en temas de financiamiento a EMT, quien forma parte del equipo de trabajo del Consultor.

Algunos elementos incluidos en la primera versión de la pauta fueron:

- Incorporar la coyuntura económica y focalizar la entrevista en el momento actual de crisis económica, estableciendo diferenciales cualitativos respecto a otros momentos.
- Dar un énfasis sectorial en la forma de enfrentar las preguntas de la entrevista. Evaluar si existen diferencias entre distintos sectores de empresas.
- Identificar criterios utilizados en la evaluación de proyectos y solicitudes de financiamiento de las EMT, intentando detectar diferencias respecto a empresas grandes o diferencias entre bancos, y tratando de conocer si existen criterios diferenciados o elementos subjetivos que diferencien la entrega de créditos según distintos tipos de empresa.

- Conocer los tipos de indicadores que usan los bancos para tomar decisiones de financiamiento a las EMT.
- Indagar respecto de información relevante que pueda facilitar el Estado a los bancos, para contribuir a agilizar la entrega de créditos a EMT (Refiriéndose específicamente al “Observatorio de Empresas” que se está implementando).
- Grado de conocimiento de requisitos y características de los créditos con garantía o fondos estatales: tasas, períodos, montos mínimos y máximos, entre otros.

El proceso de construcción de la pauta se desarrolló del siguiente modo:

- Se elaboró una primera versión, sobre la base de los objetivos de investigación planteados en la metodología. Se sometió ésta a la revisión por parte del equipo técnico de la CT, quien efectuó sus comentarios y observaciones.
- Dentro de los puntos relevantes se consideró la incorporación de la coyuntura económica, el énfasis sectorial para reconocer diferencias en financiamiento por sectores, la detección de diferencias por tamaño de empresas, la presencia de criterios subjetivos, el conocimiento de instrumentos de financiamiento y la falta de información.
- La pauta se elaboró en versiones sucesivas, a las cuales se fueron incorporando observaciones y comentarios orientados al cumplimiento de los objetivos del estudio.
- La penúltima versión fue sujeta a un pretest, que se aplicó a ejecutivos bancarios de las tres áreas definidas: comercial, riesgo y estudios, y planificación, y el cual permitió identificar algunos puntos importantes, dentro de los cuales el más relevante fue la reducción de los ítems consultados, considerando con ello acotar el tiempo de aplicación.
- Sobre la base de la experiencia de aplicación del pretest, es decir la validez y pertinencia de los temas tratados, el grado de comprensión de los ejecutivos respecto de los temas planteados, se diseñó la pauta definitiva de entrevistas.

El cuestionario en su versión pretest, se estructuraba de acuerdo a siete puntos:

1. Breve descripción de los instrumentos financieros orientados a EMT, en forma espontánea y segmentándolos por tamaño de empresa.
2. Caracterización general de los segmentos de EMT intentando la confección de un mapa de EMT en función de la caracterización por rubro o sector.
3. Caracterización de los mismos segmentos en torno a variables de riesgo, morosidad, uso de instrumentos financieros,
4. Caracterización de la oferta crediticia de la banca: tipos de créditos (privados o con garantía estatal) orientados a EMT
5. Condiciones que impone la banca para el acceso a estos créditos (información solicitada, referencias, capacidad de la EMT)
6. Consideraciones respecto del proceso de otorgamiento crediticio (Conductos a seguir, diferenciación en el otorgamiento por diversos criterios, obstáculos del sistema, créditos con mayor uso).
7. Barreras y obstáculos percibidos respecto del uso de instrumentos financieros por parte de las EMT: síntesis de los puntos anteriores.
8. Observaciones adicionales

La pauta final definitiva, utilizada posteriormente en el proceso de levantamiento de información, se presenta más adelante en la sección 3.4 de este capítulo.

3.2 Selección de la Muestra de Bancos

Se seleccionaron en conjunto con la CT, un total de 10 bancos a ser entrevistados en la etapa de levantamiento de información en el sector bancario, considerando la variedad de instrumentos de financiamiento y garantía estatal que ofrecen a las EMT. En el cuadro a continuación se indican los bancos escogidos y los instrumentos respectivos que éstos ofrecen actualmente.

Nº	NOMBRE	COBEX	FOGAPE	CORFO INVERSIÓN/ FOGAIN	FACTORING
1	Banco Itaú-Chile	X	X		
2	Banco Internacional	X	X		X
3	Banco Santander -Chile	X	X	X	
4	Banco Monex	X	X		X
5	Banco Estado	X	X	X	
6	Banco BICE	X	X		X
7	Banco BCI	X	X	X	
8	Banco de Chile	X	X	X	
9	Corpbanca	X	X	X	
10	Banco del Desarrollo		X	X	

Previo a la realización de las entrevistas, se efectúa un pretest, con el objeto de validar el instrumento de levantamiento de información.

3.3 Desarrollo de Pretest

3.3.1 Selección de la Muestra Pretest

Para el desarrollo del ejercicio de pretest, se seleccionaron tres ejecutivos de cada una de las tres áreas definidas para la fase de estudio de la banca, con el propósito de indagar la pertinencia y adecuación del instrumento a desde su particular perspectiva y en las diferentes fases del proceso concerniente a la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos a las EMT.

- Un gerente corporativo de planificación y desarrollo.
- Un gerente del área riesgo.
- Un agente de sucursal con alta presencia de EMT en su cartera de clientes.

3.3.2 Aplicación de Pretest

Las entrevistas del pretest fueron realizadas por los jefes de estudio del proyecto, en conjunto con un equipo de profesionales pertenecientes a las áreas de las Ciencias Sociales, especialistas en investigación cualitativa. Este equipo, se compone de un semiólogo -especialista en análisis de contenidos y recolección de información cualitativa-, y cuatro psicólogas -con amplia especialización y experiencia en la misma área-.

Con el propósito de capacitar a los entrevistadores en los temas y definiciones relativas a la materia que se estudia, se efectuaron tres sesiones de

capacitación conducidas por el asesor de temas financieros del proyecto, antes y durante el desarrollo del pretest.

Las entrevistas fueron grabadas en archivos digitales y luego transcritas a formato Word, para el posterior análisis de contenido de los discursos mediante el programa de análisis cualitativo QSR NVIVO.

3.3.3 Resultados del Pretest

A continuación se presenta una evaluación del desempeño del pretest, en base a ciertos parámetros.

Tiempo de aplicación de la Pauta

La aplicación del pretest se hizo, en promedio, en una hora. Esa duración permitió abarcar sin problemas todas las áreas, preguntar y contra-preguntar, indagar sobre hallazgos que aparecieron en la conversación no contemplados inicialmente en la pauta.

Si bien no hubo evidencias de contrariedad en los entrevistados por la longitud de la entrevista, la experiencia nos indica que una hora de tiempo para este tipo de ejecutivos, especialmente en horas de trabajo, resulta algo excesivo.

El haber explicado que se trataba de un pretest, describiendo el sentido de éste -evaluar el instrumento de indagación-, puede haber influido en una mayor disposición de los entrevistados para dedicar mayor tiempo a la entrevista.

Pauta de Indagación

Los temas de la pauta se verificaron apropiados y pertinentes, haciendo sentido en las personas que fueron entrevistadas.

La pauta se aplicó de manera similar a los tres tipos de ejecutivos seleccionados, poniendo en cada caso, énfasis en los ámbitos de mayor conocimiento y competencia de cada entrevistado.

La evaluación del instrumento permitió observar que ejecutivos de distintas áreas –planificación, estudios, comercial- poseen información a distintos niveles de profundidad, en las áreas de indagación del estudio.

Por ejemplo, los ejecutivos de riesgo y estudios, al no tener contacto directo con los clientes, no resultan ser buenos informantes en materia de aplicación de criterios subjetivos para la toma de decisiones en este campo, y sólo pueden dar información basada en informes y datos objetivos. Los ejecutivos

comerciales por su parte, con contacto directo con los clientes, pueden entregar información más detallada al respecto.

Los ejecutivos entrevistados, si bien tienen un alto conocimiento de los procesos de otorgamiento de financiamiento a las EMT y de las características de los productos, no necesariamente manejan al detalle condiciones específicas aplicables caso a caso, para distintos clientes, como tasas, plazos, montos mínimos y máximos. Este hallazgo permitió depurar la pauta, y privilegiar temas en los cuales los ejecutivos tienen un alto grado de conocimiento y pueden aportar información relevante al estudio.

Muestra

En base a la buena calidad de la información recogida en el pretest, se considera que el criterio de selección de la muestra resultó adecuado a los objetivos buscados en esta fase de la investigación.

Se estima entonces, que los ejecutivos de estudio, riesgo y comercial pueden entregar una buena calidad de información referida al proceso de entrega de financiamiento, revelando información respecto de las características de la demanda y productos ofrecidos por los bancos.

Grado de cumplimiento de los objetivos

Los objetivos planteados para el pretest e instrumento de indagación se cumplieron plenamente. La aplicación de la pauta permitió validar la pertinencia de los supuestos sobre los que se construyó, es decir, que el tipo de ejecutivo seleccionado es informante clave para los objetivos del estudio, por cuanto es quien:

- toma decisiones sobre la entrega de financiamiento a las EMTs,
- conoce los instrumentos de financiamiento y garantías estatales y,
- puede proporcionar información respecto a las barreras subjetivas al financiamiento con la distinción por rubro y/o tamaño de empresa.

Surgieron además, nuevos antecedentes –conocimiento diferenciado del proceso y distinto grado de cercanía respecto de los clientes, por parte de los diferentes tipos de ejecutivos- que permitieron reenfocar, ajustar, y enriquecer algunos ámbitos.

El instrumento permitió además, probar su capacidad y flexibilidad de adaptación a personas con perfiles profesionales y áreas de gestión distintas.

De todas formas, siempre resulta relevante la habilidad del entrevistador para evitar los discursos oficiales y profundizar en los aspectos subjetivos de las barreras y obstáculos al financiamiento de las EMT.

3.4 Diseño Final Pauta de Indagación

En consideración a las sugerencias realizadas por la CT, la experiencia adquirida en la aplicación del pretest y la información recibida por los entrevistadores y entrevistados, la pauta de entrevistas fue modificada, quedando orientada a cuatro objetivos básicos. Estos son:

- Identificar y caracterizar el proceso de toma de decisiones en temas de financiamiento dada la actual coyuntura económica.
- Caracterizar la oferta crediticia bancaria respecto de los productos ofrecidos y las características de la demanda.
- Identificar (conocer) el proceso de evaluación del otorgamiento de créditos.
- Recapitular, profundizar, ordenar y establecer barreras subjetivas que influyen en el proceso de toma de decisiones.

De este modo, se redujo la cantidad de puntos del cuestionario, enfocándose específicamente en aquellos más importantes planteados por la CT.

Se eliminó la consulta relativa a las características propias de los instrumentos de financiamiento: tasas, plazos, entre otros, pues la información a este nivel de detalle parece no ser manejada por los ejecutivos, y porque además, puede desviar la conversación del tema central que se busca recoger. Una sugerencia en este sentido, fue hacer un tratamiento más general del tema y, sólo en caso de observarse omisiones graves, ahondar en mayor profundidad.

La pauta final diseñada corresponde a la que se presenta en el Anexo 2, la cual se aplica a los entrevistados de la muestra definitiva, y es enfatizada de acuerdo al tipo de entrevistado y su área de trabajo, dadas las diferencias de conocimiento propias a las labores específicas de los ejecutivos.

4 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL SECTOR BANCARIO

A continuación, se exponen los resultados, análisis y principales conclusiones que se desprenden del levantamiento de información realizado en el sector bancario, en lo relativo a los obstáculos percibidos al financiamiento de las EMT, entre otros aspectos de interés.

El capítulo se divide en tres secciones. En la sección 4.1 se exponen los aspectos metodológicos utilizados en la aplicación de las entrevistas y en la sección 4.2 se presenta un resumen general con los resultados y las principales conclusiones de esta fase del estudio. A continuación, en el punto 4.3 se muestra el análisis detallado de la información sobre la cual se fundamenta el punto 4.2.

4.1 Aspectos Metodológicos

La metodología utilizada para abordar el trabajo, plantea su desarrollo desde un punto de vista cualitativo, y se realizó en base a la aplicación de entrevistas semiestructuradas, a partir de la pauta validada y corregida, según lo expuesto en el capítulo anterior.

4.1.1 Aspectos Prácticos

En general, la aplicación de la pauta se realizó adecuadamente, sin presentar dificultades a los entrevistadores ni a los entrevistados. No hubo problemas de comprensión en los conceptos y preguntas utilizadas, ni tampoco en su contextualización para el período de crisis económica. Las entrevistas tuvieron una duración promedio aproximada de 40 minutos. Haberlas extendido resultaba difícil considerando que fueron realizadas en horario laboral y en las oficinas de los entrevistados.

4.1.2 Selección de los Entrevistados

Los ejecutivos entrevistados correspondieron a funcionarios de los bancos que fueron seleccionados en conjunto con la CT, para formar la muestra de instituciones bancarias, la cual se escogió considerando la oferta de financiamiento tanto privado como con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex).

La muestra seleccionada consideró lo siguiente:

- entrevistar a 10 agentes bancarios por considerarlos como los ejecutivos que mantienen una relación cotidiana de mayor cercanía con los empresarios de EMT. Se seleccionaron agencias de sectores geográficos de Santiago donde es posible localizar este tipo de empresas, tales como Panamericana Norte; Quinta Normal, Quilicura, entre otras.
- entrevistar a 10 ejecutivos con cargos de gerente o equivalente pertenecientes al área riesgo, quienes generalmente son los que definen las pautas de riesgo con que se evalúa la entrega de financiamiento en general, y para las EMT, en particular. Se definió a ejecutivos de las casas matrices bancarias, porque de ellos dependen las definiciones generales de otorgamiento de financiamiento a las EMT.
- incluir en la muestra, a 10 ejecutivos del área planificación y estudios, por ser éstos quienes aportan orientaciones generales de políticas comerciales a la toma de decisiones respecto del otorgamiento de financiamiento a empresas en general, y EMT en particular.

Los entrevistados fueron un total de 31 ejecutivos (se entrevistaron 11 del área riesgo), y en algunos casos los asignaron las mismas entidades financieras. Los Bancos BCI, Chile e Internacional, proporcionaron los nombres de los ejecutivos a entrevistar.

En los demás casos, el perfil de los entrevistados correspondió al que se había solicitado y si bien en algunos casos no coincidió plenamente con el cargo – debido a la estructura organizacional de cada banco-, se buscó al ejecutivo que estuviera más relacionado con los temas de financiamiento y EMTs según cada área.

Para tales efectos, se levantó información de los agentes bancarios de las sucursales con mayor perfil de clientes EMT de la Región Metropolitana: Santiago, Quilicura, La Florida, Quinta Normal, Huechuraba, Recoleta y Renca.

El proceso se inició con la contactación de los Agentes de cada Banco y sucursal seleccionada, y se agendó una reunión para realizar las entrevistas.

Se contactó directamente a las gerencias respectivas de las casas matrices de los bancos incluidos en la selección, en el caso de los ejecutivos de las áreas de riesgo y estudios.

Las entrevistas realizadas según Banco y área se distribuyeron del siguiente modo:

Institución	Área Comercial	Área Riesgo	Área Planificación y Estudios
Banco Itaú	1) Ejecutivo Pequeños Negocios	2) Ejecutivo área de riesgo de crédito	3) Ejecutivo División de empresas
Banco Internacional	4) Ejecutivo Pequeñas Empresas	5) Ejecutivo División Riesgos	6) Ejecutivo área de estudios y planificación
Banco Santander	7) Agente Sucursal	8) Ejecutivo Riesgos Estandarizados 9) Ejecutivo de política y estrategia	10) Ejecutivo de estudios
Banco Monex	11) Ejecutivo área comercial	12) Ejecutivo riesgo	13) Ejecutivo área estudios
Banco Estado	14) Agente Sucursal	15) Ejecutivo riesgo personas y Mypes	16) Ejecutivo área planificación y estudios
Banco BICE	17) Ejecutivo de sucursales y empresas	18) Ejecutivo área de riesgo y créditos	19) Ejecutivos área Planificación y estudio
Banco BCI	20) Ejecutivo Banca Emergente	21) Ejecutivos de Riesgo corporativo, crédito banca personas y empresarios	22) Ejecutivo Centro de Empresarios 23) Ejecutivo Pymes BCI Nova
Banco de Chile	24) Agente de Sucursal	25) Ejecutivo de Área Riesgo Empresa	26) Ejecutivo Área Marketing - Mercado Empresa
Corpbanca	27) Ejecutivo Subgerencia Pymes	28) Ejecutivo Subgerencia de riesgo	29) Ejecutivo de estudios
Banco del Desarrollo	30) Agente Sucursal	31) Ejecutivo de Riesgo	No se realizó

4.1.3 Aplicación de las Entrevistas

El trabajo de campo se realizó entre el 16 de abril y el 4 de junio de 2009. Durante el mismo período se hizo la transcripción de las entrevistas realizadas.

En general no se presentaron dificultades importantes para contactar a los tres tipos de ejecutivos solicitados: comerciales, riesgo, estudios, según Banco.

Para facilitar este proceso, se envió al Gerente General de cada banco, una carta firmada por el Ministro de Economía, solicitando autorización para tomar contacto con ejecutivos de las áreas de interés.

Al inicio de la contactación, varios ejecutivos desconocían la existencia de la carta enviada por el Ministro que informaba del desarrollo del estudio, lo que despertó las sospechas de que se tratara de un estudio encargado por la competencia para conocer los procedimientos de entrega de financiamiento.

Sin embargo, al tomar contacto con los encargados de los departamentos de estudio, se explicaron los objetivos del trabajo y esto allanó el camino para que los ejecutivos bancarios accedieran a ser entrevistados. El objetivo del estudio presentado a los ejecutivos fue conocer el proceso general de otorgamiento de financiamiento a empresas de menor tamaño, y los posibles obstáculos que veían al sistema.

Así, la respuesta a esta solicitud fue positiva, y salvo en el caso de Banco del Desarrollo se pudieron hacer todas las entrevistas que se habían planificado.

En futuras experiencias es recomendable no obstante, realizar una labor previa de información, que debe ser incluida en el cronograma, ya que el momento más crítico de la aplicación del estudio es el momento de la contactación. Si en ese momento el posible entrevistado está al tanto de los objetivos del estudio, pues ha recibido información oficial, existiría una mayor probabilidad de aceptar la entrevista.

4.2 Informe de Resultados

A continuación se presentan los resultados del levantamiento de información en el sector bancario.

En primer lugar (sección 4.3.1), se presenta un cuadro resumen con cada uno de los objetivos planteados, las dimensiones analizadas y los principales

resultados obtenidos. Estos aspectos se profundizan mediante una descripción detallada en el punto 4.3.2.

Por último, en el punto 4.3.3, se presenta un resumen de los principales resultados y conclusiones obtenidas en esta fase del estudio.

4.2.1 Matriz General de Resultados

En la matriz que se presenta a continuación, se resumen para cada uno de los objetivos y dimensiones consultadas en la pauta de indagación utilizada en las entrevistas al sector bancario, las principales variables y aspectos recogidos.

Matriz General de Presentación de Resultados

Objetivo	Dimensión	Variables
O1. Identificar y caracterizar el proceso de toma de decisiones de otorgamiento de crédito en un contexto macroeconómico de crecimiento y en uno de contracción económica.	01.1 <u>Contexto de crecimiento</u>	a) Requisitos Objetivos para otorgamiento de crédito: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigencias constitutivas, patrimoniales y de estructuración de la empresa. ▪ “Scoring”: balances; flujos; situación de pagos; cumplimientos legales (ej. IVA). ▪ Evaluaciones relativas al negocio declarado.
		b) Requisitos subjetivos para otorgamiento de crédito Visitas a las empresas.
		a) Efecto general: Cambio en las Políticas para otorgamiento de crédito. No hay cambios, si hay mayor rigurosidad en la evaluación del cliente, la cual afecta a ciertas áreas.
	01.2 <u>Contexto crisis económica en el acceso al crédito por parte de las EMT</u>	b) Efecto particular: Acciones de apoyo a la EMT: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener políticas de financiamiento, como una mirada de largo plazo. ▪ Pro-actividad: salir a buscar clientes, aunque con mayor acuciosidad. ▪ Mayor flexibilización de plazos como herramienta para reducir riesgo (apoyo de instrumentos financieros con garantía estatal) ▪ Facilidades a las empresas como parte del apoyo a medidas del Gobierno (Bancoestado)

Objetivo	Dimensión	Variables
<p>O2 Caracterizar la oferta crediticia bancaria respecto de los productos ofrecidos y el tipo de clientes que demanda los productos.</p>	<p>02.1 <u>Conocimiento de los productos financieros por parte de las EMT en opinión de los ejecutivos</u></p>	<p>a) Productos financieros en general</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe poco conocimiento y bajo interés. ▪ Habría un mayor conocimiento por efecto de la crisis, aunque no es posible proyectar esta tendencia aún. <p>b) Productos financieros con garantía estatal: existiría bajo conocimiento, aunque ello ha ido cambiando por efecto de la crisis.</p>
	<p>02.2 <u>Evaluación de los Instrumentos con garantía estatal por parte de los ejecutivos bancarios</u></p>	<p>a) Evaluación general de instrumentos con garantía estatal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Han servido para reactivar la demanda por financiamiento, luego de la crisis. ▪ Ampliaron las posibilidades de financiamiento en empresas con dificultades de garantizar sus créditos. <p>b) Evaluación Fogape: Foco en empresas más pequeñas y uso para capital de trabajo.</p> <p>c) Evaluación Créditos de reprogramación CORFO: se adecuan a las necesidades de la coyuntura, fundamentalmente por la necesidad de reestructurar pasivos.</p> <p>d) Evaluación Fogain: instrumento destinado a inversión, de ahí que su importancia relativa ha disminuido por efectos de la crisis.</p>

Objetivo	Dimensión	Variables
<p>03. Identificar el proceso de evaluación crédito en lo que respecta a barreras objetivas y subjetivas.</p>	<p>03.1 <u>Crterios Objetivos aplicados al proceso de evaluación crediticia</u></p>	<p>a) Escasez de información: tanto particular de cada empresa (oportuna y creíble), como de carácter general sobre determinados sectores o rubros.</p> <p>b) Calidad de la administración. Sesgos asociados al supuesto de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las empresas mal administradas son las más pequeñas. ▪ Hay rubros en que las empresas son más mal administradas. ▪ La EMT no son realmente empresas. <p>b) Nivel educacional. Se asume anticipadamente que este garantiza mejor administración de una empresa e incluso mayor capacidad para sortear situaciones de riesgo financiero.</p> <p>c) Antigüedad del empresario. Puede tener una doble connotación (positiva), según la subjetividad del entrevistador.</p>
	<p>03.2 <u>Crterios subjetivos aplicados al proceso de evaluación crediticia</u></p>	<p>a) Las visitas a terreno</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de instrumentos de evaluación compartidos y objetivables. ▪ La evaluación en las visitas a terreno depende mucho de las características del evaluador. <p>b) Relación cliente- ejecutivo: traspasa en ocasiones la de la una determinada operación en particular. El ejecutivo se hace parte de decisiones de la empresa y eso limita la posibilidad de considerar posibilidades de crédito en otros bancos.</p>

Objetivo	Dimensión	Variables
04. Determinar propuestas de solución en opinión de la banca para facilitar el acceso al crédito por parte de las EMT.	04.1 <u>Incorporar nueva información sobre las EMT</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear un instrumento único, estandarizado, que permitan su comparabilidad: FECU obligatoria para las EMT. ▪ Contar con mejor información agregada sobre el segmento de las EMT. ▪ Disponer de información agregada por sectores, dentro del segmento.
	04.2 <u>Acceso a información en manos del Estado y privados</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento previsional. ▪ Información tributaria. ▪ Información judicial sobre empresas. ▪ Consolidación de Información sobre endeudamiento.
	04.3 <u>Mejorar los instrumentos con garantía estatal</u>	<ul style="list-style-type: none"> a. Facilitar los procedimientos para los bancos. b. Mejorar las condiciones a favor de las empresas. c. Acotar más el riesgo para los bancos. d. Mejorar la información, difusión y capacitación.

4.2.2 Informe Detallado de Resultados

A continuación, se presenta una descripción detallada de cada uno de los objetivos, dimensiones y variables presentadas en la matriz de resultados, de acuerdo a la misma numeración.

O1. Identificar y caracterizar el proceso de toma de decisiones de otorgamiento de crédito en un contexto macroeconómico de crecimiento y en uno de contracción económica

O1.1 Contexto de crecimiento

Del análisis del relato de los entrevistados, es posible identificar dos tipos de antecedentes considerados para la evaluación de los clientes.

- **Criterios objetivos**, que son estandarizados y tienen respaldo documental validado por algún ente externo (documentos contables, tributarios, legales, etc.).
- **Criterios que se pueden llamar *subjetivos***, por cuanto corresponden a apreciaciones de un evaluador, que es parte en el proceso de toma de decisiones –un ejecutivo del banco-, sobre algunas características de la empresa, el negocio y el empresario, sin que medie en este caso un proceso estandarizado que haga objetivables sus apreciaciones.

a) Requisitos objetivos

De acuerdo a lo que manifiestan los entrevistados, en lo que respecta a la información objetiva los elementos considerados en la evaluación serían comunes a todos los bancos y tienen que ver con los siguientes tipos de exigencias:

- Exigencias constitutivas, patrimoniales y de estructuración de la empresa.
- “Scoring”.
- Evaluaciones relativas al negocio declarado.

Tabla N°1
Requisitos Objetivos para Crédito EMT

Tipo de Requisitos Objetivos	Requisitos específicos
<p>a) Exigencias constitutivas, patrimoniales y de estructuración de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antigüedad: <i>“Al menos 2 años de actividad comercial, 2 años de giro”.</i> ▪ Nivel patrimonial: mínimo”, con “garantías adicionales que puede aportar, hipotecas”. o respaldar los balances” (se estima que el balance de las Pymes no es 100% creíble). ▪ Organización interna y condiciones operativas: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Infraestructura y organización de la empresa. Análisis de inventario, determinar si la dotación de inventario es consistente con el rubro de la empresa.</i> ○ Capacidad de administración: <i>Es capacitada, no es capacitada. Es externa o no es externa. Profesional o no profesional.</i> ○ Orden de las cuentas: nivel de endeudamientos y capacidad de pago.
<p>b) “Scoring”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los balances: <i>“Al menos, los dos últimos balances anuales” y “tener utilidad positiva, ventas dentro del segmento”.</i> ▪ Los flujos: <i>documentación que acredite ingresos y rentabilidades. Ventas, Potencial de Deudas o Potencial de Ingresos. Acreditar flujo. Cuentas por cobrar, “de quién son, cómo pagan”.</i> Capital de trabajo. ▪ Situación de pagos: capacidad de pago y de endeudamiento; pagos de remuneraciones y compras. ▪ Cumplimientos legales: (ej. IVA).
<p>c) Evaluaciones relativas al negocio declarado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis integral de la empresa. ▪ Análisis de las empresas y socios que las componen²: <i>“Análisis integral de la empresa y de los socios, no vemos a la empresa por si sola, sino que vemos a los socios porque esto es un tamaño de empresa donde el socio es la cabeza de su sociedad o de las empresas relacionadas” (Comercial).</i> ▪ Conocimiento del negocio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Factores económicos: <i>competencia, regulación, elementos de riesgo. Evaluación de proyectos.</i>

² Los bancos, en general, analizan las sociedades por si solas (capacidad de pago, flujo, comportamiento, liquidez, etc.), pero además, analizan las empresas relacionadas y la estructura societaria, vale decir, a los socios y sus antecedentes. En muchas ocasiones, la información que entrega el análisis de los socios complementa o es más relevante que la información obtenida directamente de las empresas, principalmente cuando éstas son nuevas y poseen poca experiencia. Ahí el examen debe, necesariamente, complementarse con el análisis de sus socios y su historia como empresarios.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Proyección del negocio: el banco examina <i>sus niveles de ventas proyectados, sus metas mínimas. "Que el negocio sea viable en el mediano plazo, análisis de proyecciones"</i>. ○ Clientes: <i>"a quién le vende, cómo lo vende, quiénes son sus clientes, quiénes son sus proveedores, en qué condiciones vende, en qué condiciones compra"</i>. ○ Su ámbito de especialidad. <i>"Si es una empresa de proyectos, se pide el detalle de los proyectos, en ejecución, por ejecutar, y en base a esa información uno"</i>. (Riesgo)
--	--

Uno de los aspectos en que tienden a coincidir los entrevistados son los déficit de información objetiva para la evaluación de de las EMT en sus solicitudes de acceso al crédito. Estos tienen que ver fundamentalmente con dos aspectos:

- **La poca credibilidad** que tendría –a juicio de los entrevistados- alguna información, especialmente contable, de las EMT. Un ejemplo son los balances.
- Las mayores dificultades que observan en las EMT para **disponer en forma oportuna y ordenada** la información y antecedentes que se les solicita. Ello respondería a los menores recursos que disponen estas empresas para el manejo de esta información (muchas de ellas tienen contadores en forma ocasional o sólo para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias).

Cabe destacar que los entrevistados sólo mencionaron muy sucintamente el tema de las garantías que los bancos exigen a sus clientes para gestionar algún tipo de financiamiento, por lo que no es posible hacer un mayor análisis de ese punto. Sólo se puede afirmar que, de acuerdo a la importancia que atribuyen a los instrumentos con garantía estatal, en cuanto habrían permitido un mayor acceso de las EMT a financiamiento bancario e, incluso, habría revertido la contracción de las colocaciones, que para las EMT las exigencias de garantías pueden ser una barrera importante para conseguir financiamiento³.

b) Requisitos Subjetivos

La información subjetiva recogida a través de la visita a los clientes por el evaluador del banco es mencionada por los entrevistados prácticamente como

³ ...Querer apoyar a las PYMES... cubriendo una debilidad que ellos tienen que es la debilidad patrimonial; tienen todo invertido en la empresa. Entonces tienen pocas garantías para poder acceder. (Estudios)

una fase rutinaria para la evaluación⁴. Aunque no necesariamente esté explicitada como un requisito formal, la información que se obtiene es usada en la toma de decisiones por parte del banco⁵. En opinión de los entrevistados, permite suplementar eventuales vacíos en lo que respecta a información objetiva sobre la situación de la empresa y desde esa perspectiva puede ser determinante en la decisión de otorgamiento de crédito por parte del banco. En la sección 4.2.4 analizaremos en detalle estos criterios subjetivos en tanto se transforman en su práctica en obstáculos para el acceso al crédito por parte de las EMT.

01.2 Contexto de crisis económica en el acceso al crédito por parte de las EMT

Desde la perspectiva del relato de los entrevistados la situación económica mundial y las manifestaciones de ésta en el país, habrían marcado un punto de cambio en el proceso de financiamiento a las empresas, en general, y hacia las EMT, en particular, por parte de la banca.

Al indagar sobre la percepción respecto de la crisis económica actual entre los ejecutivos bancarios, junto a la descripción de aquellos elementos objetivos que la caracterizarían – caída en la actividad, menor comercio-, aparece en el relato la existencia de un **importante componente subjetivo de análisis del escenario, el cual se traduciría en:**

- **Desconfianza e incertidumbre en los actores del sistema** –bancos y empresas- no necesariamente alineadas con los datos de la realidad⁶.
- **Un ambiente de espera y una inercia difícil de modificar**, creando un efecto de inhibición en cadena, con contracción de las colocaciones de crédito⁷.

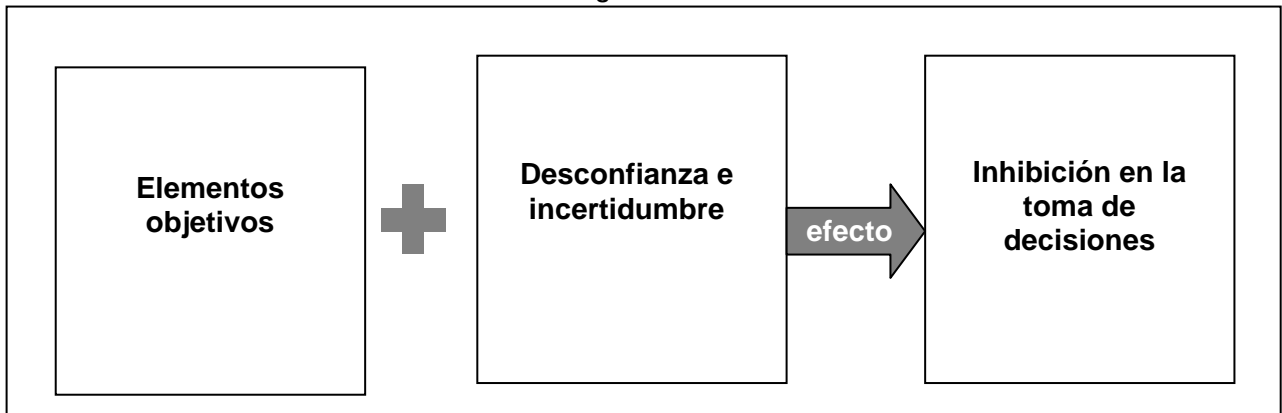
⁴ “La visita personal es transversal a todas las exigencias, entrevistas personales, el conocimiento personal de su negocio y de las personas que están administrando” (Riesgo).

⁵ “El ejecutivo va a recoger información que no son requisitos pero si se puede considerar como información ahí en terreno” (Comercial).

⁶ “Hay una debilitación en las expectativas generales, pero no de los hechos reales”, (Riesgo) “No hay nadie que tenga la mirada de un futuro claro ni lo que nos depara esta crisis” (Estudios).

⁷ “Para tomar una decisión ya sea empresa, sea persona, sea inversionista, quien sea, se está mirando al vecino para ver qué es lo que sucede”. (Comercial).

Diagrama N°1



La crisis se observa como un proceso que se desarrolla en etapas, las cuales han resultado bastante impredecibles.

- **Etapa 1:** el *peak* de la crisis se habría manifestado entre octubre 2008 y marzo 2009 y el primer signo habría sido la falta de liquidez, por caída en los niveles de ventas de las empresas, que los bancos advirtieron por el aumento de morosidad⁸. Otros síntomas: *“contracción relevante en los negocios de los clientes”*, que se verificaría en falta de proyectos de inversión, caída en sus ventas, y quiebras de aquellas empresas que no adaptaron sus estructuras de costos a la baja en las ventas. Se señala que hubo algunas áreas específicas en las cuales las restricciones fueron mayores y que se vieron más afectadas, tales como la industria inmobiliaria, sectores de servicios (publicidad y producciones). También se habrían visto tempranamente afectadas algunas áreas del comercio (automóviles, retail/mall, comercio exterior) y subcontratistas de diferentes sectores, tales como la construcción, el forestal, la minería y los salmones, en este último caso, la crisis se ha sumado a los problemas que ya presentaba la industria salmonera).
- **Etapa 2.** Desde abril del 2009. Pese a mantenerse una relativa incertidumbre ante la escasa claridad de la evolución de la crisis, los juicios que se emiten tienden a ser más prudentes y un intento de ponerlos en contexto y perspectiva, comparando con otras experiencias de cambio en el ciclo económico.

⁸ “Los primeros síntomas de la crisis, cómo empiezan, con la morosidad. Yo creo que esto fue en dos fases. Primero la mora. Y fue fuerte, claro; o sea, hay tres meses de mora alta” (Riesgo).

Mayor Prudencia en los juicios	Puesta en contexto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Creemos que es una situación pasajera de menor demanda, se ha creado desaceleración de la colocación de créditos”. (Estudios)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Es una típica fase contractiva del ciclo económico, traducida para los bancos en menor dinamismo y deterioro de la calidad de la cartera”. (Estudios)</i> ▪ <i>“Internamente no hablamos de crisis. No vemos una crisis en el país, sino una contracción en la línea de lo que fue la crisis asiática y que afecta a todos de distinta manera”. (Estudios)</i>

Se convive con proyecciones relativamente optimistas, aunque cautelosas, respecto del horizonte de término de ésta. Las percepciones tienden a ser más positivas y se busca fundamentar las evaluaciones en elementos más objetivos de comportamiento de la economía. Se aprecia que la actividad se comporta mejor que las previsiones iniciales.

Impredictibilidad	Relativo optimismo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Estamos preocupados porque no tenemos claridad de lo que va a pasar”. (Comercial)</i> ▪ <i>“... no hay nadie que tenga la mirada de un futuro claro ni lo que nos depara esta crisis” (Riesgo)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Estamos aparentemente en la peor crisis desde los años 30, pero así todo los negocios siguen funcionando, a lo mejor a un ritmo distinto”. (Estudios)</i> ▪ <i>“Yo creo que si la economía está bastante solvente, que si ha sido un periodo corto de tiempo, de hecho hay algunas señales de que la cosa va como a repuntar, por ejemplo hoy día estaba leyendo algunas cosas en el diario, que algunas empresas ya están haciendo inversiones, entonces, te da confianza de que la cosa viene mejor”. (Comercial).</i>

Pese al consenso de que se enfrenta una crisis mayor que otras anteriores, como la crisis asiática, se percibe que la gravedad de sus efectos ha sido menor que la de esos años. De alguna manera, en esta oportunidad las bases estructurales de la economía chilena están más sólidas, lo que permite enfrentar los hechos de mejor manera - *“está como más maduro todo el sistema, tanto en clientes como en las instituciones financieras y el Gobierno”*. Estas fortalezas nos diferenciarían de lo que sucede en otras partes del mundo, donde las expresiones de la crisis serían mucho mayores⁹.

⁹ “Por lo menos frente a lo que se ve afuera, nosotros creo que hemos resistido muy bien el tema. Yo creo que en Chile, en general, son menores los efectos de la crisis comparado con lo que se está notando en Estados Unidos,

La intervención del Gobierno inyectando recursos a la economía y apoyando a las empresas para que logren sortear la situación crítica, es reconocida como un elemento central en la contención de los efectos de la crisis¹⁰.

Según los entrevistados, la crisis tuvo un impacto dinámico en la relación comercial entre empresas y bancos, afectando las percepciones y conductas de ambas partes. La primera sensación general experimentada por las empresas frente a la crisis habría sido de “*susto*” y la reacción inicial de la banca habría sido de “*restricciones*”: Así, la disminución de las colocaciones tendría una explicación, desde dos perspectivas: los clientes habrían reducido su demanda por financiamiento¹¹ y los bancos se habrían puesto más estrictos en la consideración del riesgo¹²:

Fuerte caída de la demanda	Postergación de decisiones
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“En Octubre cambió de dimensión. De un mes a otro...puf!, cayó la demanda... fue una pérdida fuerte”</i> (Riesgo). ▪ <i>“Nosotros en este periodo como sucursal decrecimos en volumen, en colocaciones. Veníamos con un crecimiento súper potente, y el primer trimestre decrecimos. La verdad es que la demanda por crédito ha bajado bastante”.</i> (Comercial) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Muchos clientes están esperando tener completos sus negocios para decidirse a comprar una máquina que va de alguna forma soportar estos nuevos negocios”</i> (Comercial). ▪ <i>“Ha bajado mucho la tasa de financiamiento de línea de capital... o sea el tipo que había decidido importar una máquina piensa, sabe qué más, pospuse la decisión de comprar la máquina. Quería comprar la propiedad de al lado, pospuso la decisión de comprar la propiedad de al lado. Eso se ha observado mucho”</i> (Estudios).

La caída en las colocaciones respondería a una secuencia de hechos que se retroalimentaría e influiría en otras áreas de financiamiento –créditos de consumo, por ejemplo-, en un circuito que parece difícil de romper. Las empresas han enfrentado caídas en sus ventas, razón por la cual han visto

por ejemplo. El nivel de cesantía es inmenso, en Europa. Eso todavía, nosotros, tan fuertemente, no lo vemos” (Riesgo).

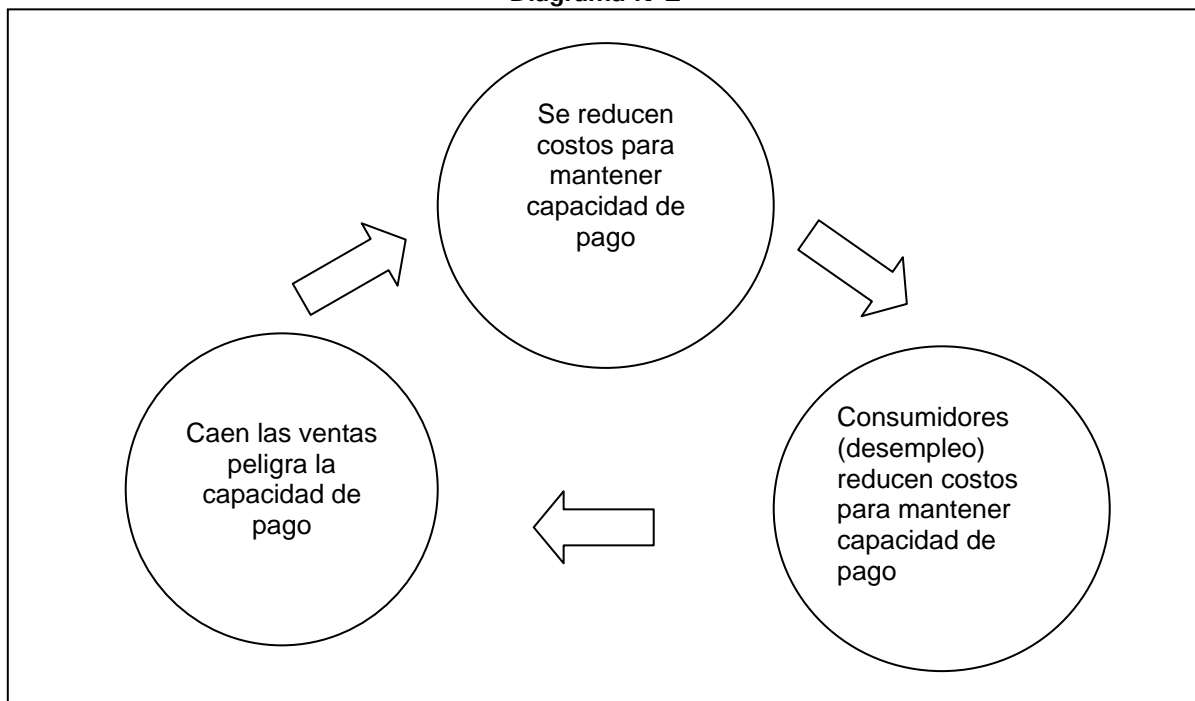
¹⁰ En esta crisis, el gobierno se ha involucrado más y está dando, de alguna forma, tratando de dar apoyo a las empresas y de manera muy eficiente. (Comercial).

¹¹ “Algunos efectivamente la están pasando mal, porque han visto que los plazos de sus cuentas por cobrar se han dilatado, hoy día les cuesta más cobrar, les cuesta más vender y están como más cautos en hacer nuevas inversiones”. (Estudios).

¹² “Hay que reconocer de que en los últimos seis meses, sobre todo entre octubre y diciembre, hubo algún grado de contracción del crédito, de alguna manera los bancos también se pusieron nerviosos y se replegaron”. (Estudios).

amagado su capacidad de pago¹³. Como consecuencia han debido reducir costos para mantener su capacidad de pago de compromisos financieros¹⁴. De esta forma se produce un circuito que se retroalimenta: reducción de costos- de las empresas- reducción de costo de proveedores y consumidores- caída en las ventas.

Diagrama N°2



Esta tendencia se habría revertido paulatinamente en los últimos meses.

La envergadura de las empresas, de acuerdo a los entrevistados, incidiría en varias dimensiones. Se daría una relación donde a mayor tamaño de la empresa, mayor capacidad de evaluación, mayor acceso al financiamiento y mayor rapidez en la recuperación de la capacidad de pago. En ese esquema, las EMT serían las que enfrentarían una mayor incertidumbre, lo que incidiría en una mayor prudencia para decidir endeudarse. Esta mayor incertidumbre y prudencia se **asocia a la percepción de "soledad" que experimentarían las EMT.**

¹³ "Las empresas reducen sus costos, porque tanto el riesgo por cuota, los precios de las cantidades que ellos producen, por algún lado están ajustando con tal de mantener esta capacidad de pago, porque requieren atender a sus compromisos" (Riesgo).

¹⁴ "¿Cómo reducen los costos? -las empresas- Comprando menos, comprando mas barato, echando gente, lamentablemente, y eso es lo que hace que el mundo del crédito de la banca de personas en general también se deteriore, es un efecto secundario, pero ya se está produciendo hace seis meses, el deterioro en las carteras de créditos de consumo" (Riesgo).

Grandes	Medianas	Pequeñas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“El tema de la liquidez dejó de ser un tema y por lo tanto a partir de ese momento lo que ocurre es que las empresas empiezan a pagar, o sea, devolver esa caja que no necesitan”</i> (Riesgo). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Las medianas empresas tienen su capital, más respaldos, más acceso al financiamiento, mejores perspectivas para evaluar ciertos créditos de muy largo plazo o una cosa más corta”</i> (Estudios). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“En la pequeña empresa ha habido una menor demanda de créditos, son más prudentes. El pequeño empresario está como mucho más solo frente a la incertidumbre que las medianas”</i>. (Estudios).

a) Efecto general: Cambio en las políticas para otorgamiento de crédito

Los entrevistados describen la forma como los bancos donde trabajan han enfrentando la situación de crisis, especialmente en lo que respecta a las política crediticias hacia las EMT. Desde una perspectiva más general, se puede distinguir, al respecto, distintas fórmulas no necesariamente excluyentes.

- **Mantener inalteradas las políticas de financiamiento.** En general los entrevistados plantean que se han mantenido las políticas de financiamiento, sin mayores cambios. Esto es visto como una forma positiva de enfrentar la situación; es decir, haber mantenido las políticas pese al deterioro objetivo de la economía y los riesgos que conlleva¹⁵. Hay un sentido de continuidad en las políticas de los bancos que van más allá de los escenarios económicos expansivos o restrictivos¹⁶.
- **Ser más acuciosos:** Pese a señalar que se han mantenido las políticas de financiamiento, los entrevistados admiten que, en general, los bancos han debido aumentar las medidas de seguridad y evaluación de riesgos, no en el sentido de cambiarlas o modificarlas, sino en cuanto a un modo más acucioso y exhaustivo en su aplicación. Ello, tendría los siguientes efectos:
 - Mayor tiempo en la tramitación de sus solicitudes.
 - Una participación más directa de ejecutivos de mayor rango en la cadena de decisiones, en la lógica de que la crisis exigiría mayor cautela para no arriesgar errores¹⁷.
 - Permite diferenciar la viabilidad de las diferentes empresas. Ello es presentado incluso como un beneficio para los mismos clientes, en

¹⁵ “No se han colocado mayores exigencias. Las políticas comerciales nuestras en pequeña empresa están súper bien definidas: Los clientes califican de acuerdo a sus capacidades financieras” (Comercial).

¹⁶ “Mantenemos nuestras políticas de crédito, en términos de inversión. Cuando había boom, el banco tampoco liberó sus políticas de crédito para crecer irracionalmente.... (Estudios).

¹⁷ “Los gerentes de crédito también se han involucrado mucho más en las reuniones con estos clientes” (Riesgo).

cuanto les ayuda a evitar caer en situaciones de riesgo financiero¹⁸. Vale decir, una suerte semáforo que opera no sólo para dar señales de alerta al banco, sino al propio cliente respecto a los riesgos que enfrenta su situación.

b) Efecto particular: acciones de apoyo a las EMT

De acuerdo a la experiencia de los entrevistados, la tendencia de caída de las colocaciones se estaría revirtiendo desde abril del 2009¹⁹, lo que aparece claramente asociado a los instrumentos de financiamiento con garantía estatal. En esta dirección- se reconoce- se ha ganado mucho en confianza (en el ámbito financiero) al tener a disposición los instrumentos del Estado y contar con menores tasas de corto plazo (*“hay menor costo de financiamiento, lo que ayuda a la colocación”*).

Reducción de tasas	Instrumentos con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“En lo que es financiamiento interno, lo que está ocurriendo es que, obviamente, el costo de fondo está cayendo muy fuerte producto de las bajas de las tasas..., por lo tanto, obviamente nos está ayudando muchísimo a que nosotros podamos financiarnos con costo de fondo muy bajos”</i> (Estudios). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Recién en abril nosotros recuperamos el crecimiento y me imagino que el sistema lo habrá hecho igual. Ahora va subiendo, el mismo tema de la CORFO, los créditos CORFO están trayendo más clientela (Riesgo).</i>

La descripción que hacen los entrevistados de la forma en que los bancos están enfrentando esta segunda fase de la crisis, con una definición de escenario más clara, fundada en datos objetivos, y expectativas más optimistas, **muestra actitudes y conductas orientadas a la búsqueda de alternativas para vencer la inercia**. Lo mismo, perciben una actitud más positiva de las empresas para enfrentar la situación. Hay un cambio de estado de ánimo en las empresas que es observable por los ejecutivos de la banca²⁰.

Este nuevo escenario impulsa a los bancos a enfrentar la situación de manera pro-activa, impulsando nuevos negocios y buscando aprovechar las oportunidades que se abren en tiempos de crisis, inspirados en una visión

¹⁸ “Todo lo que es riesgo está fuertemente enfocado a analizar en detalle cada una de las operaciones que tiene el banco. Hay un comité de seguimiento, un comité de evaluación, de modo de implementar sistemas de semaforización de nuestros clientes. Un análisis mucho más profundo de cómo podemos apoyar a nuestros clientes” (Riesgo).

¹⁹ “Abril presenta mejores números que lo que había en meses anteriores. De hecho estábamos viendo que la tercera semana de abril fue la mejor semana”.

²⁰ “Yo noto que todo el mundo habla de la crisis, pero ya no están tan afligidos: Es decir, hay algunos sectores muy complicados, pero la gente está con ganas de salir; hoy día dicen: ya, no hablemos más de la crisis, porque si seguimos hablando de la crisis la vamos a aumentar más, o sea; salgamos adelante”. (Comercial).

pragmática que reconoce que los negocios no deben detenerse, sino adaptarse a las nuevas condiciones.

<i>Con cautela se desarrollan nuevos negocios</i>	<i>Con cautela se aprovechan oportunidades</i>	<i>Hay que adaptarse a las nuevas circunstancias</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Pero en medio de la crisis estamos lanzando un segmento de negocios que ataca a todos los clientes entre 60 y 120 millones de ventas anuales y lanzando el segmento Pymes que son todos los clientes que venden entre 120 y 1000 millones anuales. Entonces no te podría decir que estamos complicados, no estaríamos lanzando esto". (Riesgo)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Si hay una crisis no la podemos desconocer, pero siempre hay oportunidades y esas oportunidades hay que tomarlas, pero bien seguras". (Estudios)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Con crisis o sin crisis, nosotros tenemos que buscar negocios igualmente". (Comercial)</i>

Los entrevistados dan cuenta además, de políticas específicas para apoyar a las EMT que enfrentan dificultades y evitar situaciones de ejecución. Para ello, se diseñarían soluciones especiales, las que se definirían, caso a caso, y se complementarían con los instrumentos desarrollados e implementados por el Estado.

Esta proactividad, según los entrevistados, se observa en cuatro dimensiones específicas:

- **Un seguimiento más estrecho de la situación de los clientes.** Esto le permite adelantarse a las necesidades de éstos para ofrecer soluciones y observar con atención como enfrentan los impactos que la crisis puede tener en ellos. De esta forma aprovechan las oportunidades para colocar productos y, a la vez, verificar y prevenir que no caigan en situación de riesgo²¹:
- **Buscar soluciones a los clientes que han enfrentado dificultades** en relación con la crisis. Hay distintas lógicas argumentales, no necesariamente excluyentes, utilizadas por los entrevistados para explicar esta decisión. Entre ellas destacan dos:
 - Hay ejecutivos que manifiestan expresamente que su institución tiene un rol social -El BancoEstado lo define explícitamente en sus estatutos- y señalan como motivación la necesidad de sumar esfuerzos, desde su labor específica, a lo que está haciendo el Estado para apoyar a las empresas: para *"no ser menos"*²².

²¹ Al tratar de captar sus necesidades mucho antes, estar preocupados de sus necesidades, ir viendo mes a mes cómo van evolucionando, ir tratando de detectar sus problemas antes y tratar de solucionarlos en un buen momento significa una mayor dedicación, y por tanto todo es más caro para el banco". (Comercial).

²² "El Estado está haciendo un esfuerzo por dar facilidades para que la gente se empiece a decidir y empiece a salir adelante. Hay estrategias especiales para apoyar eso". (Estudios).

- Otros, sencillamente, lo ven como una medida pragmática que consiste en no *estresar* la situación de sus clientes al punto de que dejen de ser viables.
- **Salir a buscar clientes, para promover el financiamiento**, lo que tiene la doble dimensión de apoyar a las empresas y dinamizar el negocio del banco, siempre manteniendo cautela respecto del riesgo²³.
- **Las reprogramaciones de deudas** aparecen en este sentido como la principal herramienta de apoyo a las EMT. Esto especialmente en consideración de aquellos clientes cuya experiencia anterior a la crisis demostraba su capacidad de crédito²⁴. En este sentido, los instrumentos de reprogramación con garantía estatal serían un significativo aporte en dos planos, para favorecer el acceso de los que no cuentan con garantías y como seguridad para el banco, ante clientes más riesgosos²⁵:

Es posible concluir, en todo caso, que el apoyo a las empresas en problemas tiene un límite que, según los entrevistados, está dado por la viabilidad de éstas:

- *“Internamente no nos cerramos a nada, no porque venga un cliente con cifras malas hay que cobrarle, que castigarle. Lo que hemos buscado es que los ejecutivos de cuentas entiendan bien a los clientes para que nosotros podamos entenderlos bien también. Eso sí, claramente, tenemos que discriminar los riesgos de crédito que para nosotros son aceptables versus los que no son aceptables”.* (Riesgo)

Conclusiones Generales Objetivo 1:

- En el contexto económico de crisis, los entrevistados señalan que los bancos donde trabajan no habrían cambiado sus políticas crediticias hacia las EMT.
- Sí se reconoce una aplicación más estricta de los estándares de análisis de riesgo de las empresas. Si bien hay coincidencia en que los parámetros sobre los cuáles se calcula este riesgo no han variado respecto de la etapa pre-crisis, sí se admite un cambio cualitativo: se observan con mayor detención dichos elementos. Este control más riguroso, habría sido más estricto aún respecto

²³ “El negocio de un banco es colocar créditos, de modo que se enfrenta la crisis saliendo a buscar clientes, pero teniendo cuidado de los riesgos” (Comercial). “Los feriantes, suplementeros que nosotros en alguna hora es muy difícil ir a buscarlos y el microempresario no nos viene a tocar la puerta acá al nosotros tenemos que ir a buscarlo” (Estudios).

²⁴ Muchos clientes, buenos clientes, están buscando la forma de bajar su carga financiera, clientes que antes, ponte tú, financiaban la inversión a más corto plazo o mediano plazo, porque decían que tenían las fortalezas o recursos como para poder solventar esa carga financiera. A esos clientes se les apoya”. (Riesgo).

²⁵ “El tema de la reprogramación CORFO yo la encuentro muy buena, hoy día es un salvavidas muy bueno para mucha, y sobre todo para los mas pequeños que están agobiados con los intereses de sus líneas de crédito, de sus tarjetas que las tienen copadas ... no, entonces el reprogramar el ver que tienen seis meses de gracia el ver que lo puedes reprogramar a mas de treinta y seis meses y que además tienes una garantía estatal, es bastante”(Riesgo).

de algunos sectores productivos, a los que se estima como más afectados por la coyuntura, en el comienzo de la crisis.

- Es posible deducir que un control más estricto de los antecedentes sobre la base de los cuales los bancos calculan el riesgo de sus clientes, podría haber afectado el acceso a créditos de las EMT.
- Dicho de otro modo, en la etapa anterior de la crisis, con condiciones de mayor liquidez del sistema financiero, mejores niveles de confianza y proyecciones más auspiciosas de la economía, el acceso al financiamiento podría haber sido más sencillo para las EMT, ya que la evaluación de los parámetros con que la banca calculaba su riesgo podría haber sido relativamente menos rigurosa. En tanto, el acceso podría haberse visto restringido al deteriorarse los elementos mencionados al desplegarse la crisis económica.
- La crisis es vista por ciertos bancos como una oportunidad para abrirse a nuevos nichos y asumir una mayor pro-actividad. La mayor acuciosidad en la evaluación de los bancos obliga a salir a buscar nuevos clientes.
- En este contexto, son bien evaluados instrumentos con garantía estatal ya que ayudan a reducir riesgo y ganar confianza, principal activo afectado por la crisis

O2. Caracterizar la oferta crediticia bancaria respecto de los productos ofrecidos y el tipo de clientes que demanda los productos

O2.1 Conocimiento de los productos financieros por parte de las EMT

a) Productos financieros en general

▪ Poco conocimiento y bajo interés

La primera imagen respecto de la oferta de productos financieros a las EMT dice **relación con desconocimiento de parte de éstas de las alternativas** que existen en la banca. Se plantea la imagen de falta de información²⁶, incluso desinterés por el tema de parte de los clientes, los cuales tendrían el foco de su atención puesto en las necesidades de financiamiento, pero no en las alternativas que tienen para ello. Según los entrevistados, en general las empresas llegan al banco a pedir financiamiento y es el ejecutivo bancario el que debe informar y ofrecer al cliente la mejor alternativa a sus necesidades²⁷.

²⁶ Hace unos años hicimos unos focus entre adjudicatarios de Fogape. Les preguntamos cuántos de ellos sabían que tenían un fogape. Sólo un 30% levantó la mano. El resto ni siquiera sabía el tipo de crédito que le habían dado. (Estudios).

²⁷ "La mayoría de los clientes dice: necesito tanta plata para financiar tal o cual cosa; pero no se interesan mayormente por saber cuál producto se adecua más a su necesidad. Confían en la orientación que uno les dé". (Comercial).

"La PYME generalmente llega a pedir más plata" (Riesgo).

De acuerdo a esta visión, generalizada en la banca, el ejecutivo cumple una función asesora clave para las finanzas de las EMT. Esto confirmaría lo que se plantea respecto de la importancia de la relación cliente-banco, la cual generaría una dependencia, con asimetría de información a favor del ejecutivo bancario, que puede eventualmente limitar las opciones de financiamiento de las EMT al quedar sus decisiones, en parte, en manos de quienes tienen intereses comerciales propios, que no necesariamente corresponden a los de las empresas²⁸.

Se puede suponer que esta dependencia de la orientación del ejecutivo bancario en la toma de decisiones por parte de las EMT es mayor en la medida que estas son de menor tamaño y cuentan con menos personal especializado para este tipo de decisiones. De acuerdo a la visión de los entrevistados, mientras menor es el tamaño de una empresa, más funciones se concentran en el dueño, por lo que éste debe buscar formas de maximizar su rendimiento en las funciones claves²⁹.

En este esquema de relación cliente-banco, donde parece haber escasa exigencia de los clientes, la oferta de productos parece bastante estandarizada e inscrita en el marco de una tendencia general en los bancos. De este modo la oferta de financiamiento se rige y orienta por un precepto central, más general, que consiste en abarcar todas las necesidades financieras de un cliente, profundizando su nivel de bancarización³⁰.

Existe una amplia variedad de instrumentos que cada ejecutivo – de acuerdo al conocimiento que tiene de ellos- trata de colocar de acuerdo a las características y requerimientos específicos de cada cliente. No obstante lo anterior, se distinguen algunos productos más demandados en general, y durante la coyuntura.

En términos generales, el instrumento más demandado (*el ancla*) sería el de financiamiento para capital de trabajo. Este es un producto que satisface las

²⁸ “El ejecutivo asesora, ofrece además. Por ejemplo, oye estoy en esta situación, estoy pagando tanto, tengo este plazo, veo que tengo problema, estoy súper ajustado de caja. Ah, ya, veamos esta alternativa. A ver, cuál es el costo de reprogramación, cual es el plazo. A ver, tienes capacidad de pago para dártelo a 36 meses, sí. Y ahí empiezas a configurar el negocio y vas en cierta medida dándole apoyo, orientación” (Estudios).

²⁹ El tipo es cobrador, vendedor de sus productos, importador... las hace todas, porque él sabe que cada recurso adicional ... es un costo fijo adicional y son menos lucas las que finalmente le quedan a él”(Estudios).

³⁰ “Una de las metas principales del banco, efectivamente es el tema de apertura de cuentas corrientes y de la bancarización en general. Nosotros ofrecemos el pago de todos los servicios, pago de remuneración, el pago de proveedores. Efectivamente la idea es tratar de que el cliente aproveche todos sus servicios, los que de por sí tienen cada uno de ellos, sus beneficios” (Comercial).

necesidades de los pequeños empresarios de financiamiento por el desfase en los pagos de las grandes empresas.³¹

Se distinguen instrumentos de financiamiento especial relacionados con las necesidades específicas de ciertos rubros. Por ejemplo:

- **En la comercialización de productos agrícolas**, los tipos de créditos son estacionales y abarcan plazos de 6 a 12 meses³².
- **Entre los taxistas**, por ejemplo, la situación es inversa: requieren financiamiento de mucho mayor plazo: *Cuando ellos compran el vehículo lo hacen a lo menos en 36 a 48 cuotas, pero para mantención, los créditos son más cortos.* (Comercial)

▪ **Mayor conocimiento de productos financieros por efecto de la crisis**

La crisis, sin embargo, habría modificado en alguna medida esta situación y los empresarios **tendrían hoy niveles mayores de información**. Incluso acudirían a las sucursales bancarias a demandar productos específicos, bien determinados, particularmente los instrumentos generados por el Estado³³:

Dos hechos habrían convergido para explicar esta situación de mayor información y demanda por productos específicos por parte de las EMT.

- **La necesidad de reestructurar pasivos**, generada por la estrechez de la capacidad de pagos generada por la crisis habría obligado a las empresas a informarse y buscar alternativas.
- Esta necesidad de reprogramar coincidió **con el lanzamiento de una línea de reprogramación con garantía estatal**, por parte del Gobierno, la que tuvo amplia difusión en los medios. Ello se ha visto favorecido con un aumento de la publicidad masiva sobre el tema. A juicio de los entrevistados estos productos de reestructuración con garantía estatal llegan en el preciso momento en que las EMT los requieren³⁴.

³¹ Eso es ancla. Todos los clientes necesitan ese crédito. Cualquier pequeño empresario necesita eso. Las grandes empresas les pagan a 30 días, las mejores, que son pocas, 60 días (hasta 120), entonces ese desfase es en el que nosotros tenemos que entrar. (Comercial).

³² "Por ejemplo el que compra la papa, no compra para el mes, sino que compran el la partida a una persona que esté vendiendo entonces necesitan desembolsar fondo inmediatamente. Y la papa dura, la cebolla también dura. Entonces cuando la cebolla está cara ellos ya tienen la cebolla comprada". (Comercial).

³³ "En general los clientes están bien informados porque estamos nosotros y diez bancos más haciendo lo mismo" (Riesgo).

"Los clientes están súper informados de este tema (reprogramación); el cliente viene hasta con el decreto" (Estudios).

³⁴ El producto reestructuración con garantía del Estado tiene la virtud o la suerte de que la decisión digamos de lanzarlo fue en el minuto justo; cuando en general la PYME es lo que está buscando" (Estudios).

El cambio de actitud de las EMT cuando acuden a la banca a buscar financiamiento -pedir productos específicos, de manera más informada-, parece estar vinculado a la preocupación por maximizar los beneficios y oportunidades que ofrece el mercado, en momentos en la coyuntura obliga a tomar las decisiones más eficientes para sortear los problemas que acarrea la crisis. Por el contrario, se puede suponer que antes de la crisis económica esa necesidad no era tan acuciante, por lo que informarse acerca de las mejores alternativas de financiamiento no era considerado un asunto tan importante como es hoy, y se tendía a dejar recaer la decisión en los ejecutivos bancarios.

No obstante la constatación de que a raíz de la crisis se habría producido un cambio en la relación cliente-banco (demanda – oferta de productos financieros), que eventualmente podría reconfigurar esta relación, al ser aún un proceso incipiente no se puede afirmar un cambio de tendencia. Lo probaría la escasa información que proveen los entrevistados al consultarles sobre los productos de financiamiento más demandados por las EMT, tanto por rubro como por tamaño. Ahí las respuestas tienden a generalizarse y a hacerse poco específicas.

- *“Como Banco, el grueso son líneas de crédito normal”. (Comercial)*
- *“Un crédito Comercial para las Pyme... Son recursos del banco, que genera el banco. Lo más cotidiano, que es casi siempre lo que nosotros llamamos aquí un margen de crédito, que tu le apruebas al cliente y que él lo puede ocupar de distintas formas, ya sea en créditos puntuales, boletas de garantía, en líneas de créditos” .(Comercial)*

Será necesario esperar que la crisis económica dé paso a un escenario de recuperación para evaluar, en definitiva, si efectivamente hay un cambio en la relación de las EMT con los productos financieros, según la describen los ejecutivos bancarios entrevistados.

d) Productos financieros con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex) por parte de las EMT

Del discurso de los ejecutivos bancarios puede desprenderse que el conocimiento de los instrumentos con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex) por parte de las EMT, se inscribe en el mismo esquema de los demás productos financieros. Es decir:

- **Su conocimiento ha aumentado en línea con la crisis económica. Ahora la gente, con el tema que salió de la Corfo, la Reprogramación, la gente lo anda pidiendo a gritos” (Comercial).**

- Lo anterior ha estado **motivado probablemente por la necesidad de maximizar los recursos** que permitan sortear a las EMT los problemas de la crisis, de la manera más eficiente.

No obstante, el conocimiento en detalle de estos instrumentos parece ser aún bajo. Hay relativo desconocimiento de aspectos específicos de funcionamiento como períodos de gracia o los escenarios de no pago³⁵.

La crisis sin embargo, **no es el único factor** al que se atribuye este mayor conocimiento de los instrumentos de financiamiento con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme). Los entrevistados distinguen, al menos, otros dos factores:

- **La mayor educación y profesionalización del personal de algunas EMT:** *“Hay Pymes con personal profesional, y su comportamiento es totalmente distinto”* (Estudios).
- **El contacto de otras con organismos estatales de capacitación y asistencia técnica** (FOSIS, INDAP, SERCOTEC, etc.) , los que proveerían información en este plano a las EMT, particularmente a las más pequeñas, favoreciendo la asociatividad de éstas³⁶.

O2.2 Evaluación de los Instrumentos con garantía estatal por parte de los ejecutivos bancarios

a) **Evaluación general de instrumentos con garantía estatal.**

De acuerdo al relato que hacen los entrevistados, en el contexto de crisis, los instrumentos con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex) han adquirido una particular relevancia para los negocios de la banca en el segmento de las EMT. Ello, fundamentalmente por dos tipos de razones:

- **Son percibidos como instrumentos que permiten a los bancos acceder a un segmento específico** (pequeñas y microempresas), a las cuáles sería muy difícil llegar si éstos no existieran. Permite, por ejemplo, con respecto al Fogape, extender los plazos de los créditos demandados por las EMT, una de las demandas más reiteradas de las mismas³⁷.

³⁵ “Ahora el mismo tema de la reprogramación Corfo, hay muchos clientes que claro han oído hablar de la Reprogramación Corfo pero no saben que tienen este año de gracia” (Riesgo). “Muchas veces desconocen que atrás hay una comisión, que al no pagar la deuda solamente cambia de acreedor, muchas personas piensan que la deuda se extingue como si fuera un seguro”. (Comercial).

³⁶ “Los que más saben son los que están siendo asistidos por Fosis, Indap, Sercotec. De otro modo no tienen cómo saber de estos instrumentos. Es una red de contactos muy buena, que favorece la asociatividad”. (Estudios).

³⁷ “Estamos poniendo foco en las Medianas Empresas que tienen necesidades y no tenemos muchas veces cómo respaldarlas, entonces, el Fogape es una muy buena ayuda para poder prestarles más, o prestarles a plazos más largos...” (Riesgo).

- **Permiten acotar y aminorar el riesgo que asume el banco** con estos segmentos. Hay una mayor holgura en cuanto al riesgo para aprobar³⁸. En consecuencia los instrumentos marcan la diferencia³⁹.

En consecuencia, se reconoce que ha aumentado la colocación de estos instrumentos con garantía estatal (Fogape, Reprogramación Pyme) especialmente en los últimos meses. En el marco de la actual situación económica, se señala que las operaciones con garantías estatales se han ampliado en diversos rangos⁴⁰

Se plantea incluso que estos instrumentos han motivado a bancos que no tenían entre sus clientes a las pequeñas y microempresas a abrirse a estos segmentos. El interés de algunos por llegar a segmentos cada vez más bajos (bancarización) y hacerlos rentables es un motivo importante para el uso y promoción de estos instrumentos: *nosotros sin el Fogape y sin el Fogain, creo que pondríamos en duda estar en este segmento del negocio bancario*". (Estudios).

Entre los instrumentos con garantía estatal, los entrevistados mencionan fundamentalmente tres: Fogape, Reprogramación para Pymes y Fogain. Cobex es citado sólo marginalmente, por lo mismo, los entrevistados no profundizan ni efectúan una evaluación de dicho instrumento.

b) Evaluación Fogape

De acuerdo a lo declarado por los entrevistados, el Fogape es el más conocido y utilizado⁴¹. En el caso de algunos bancos, la mayoría del financiamiento de las EMT iría asociado a este instrumento. No obstante, en otros -aquellos que están orientados a segmentos más altos de empresas, que siguen siendo EMT-, su uso es bastante menor y acotado.

Los entrevistados señalan que el Fogape **sería un instrumento adecuado para el financiamiento de capital de trabajo**, principalmente para las EMT más pequeñas, disminuyendo su relevancia para las EMT de mayor tamaño.

³⁸ "Toda esta actitud de ayuda y de garantías que ha puesto el Gobierno para facilitar el tema del acceso al crédito de las Pymes ha dado una holgura a Riesgo para aprobar" (Comercial).

³⁹ "El riesgo que le implica al banco es bastante menor: de estar arriesgando un 100% con un comercial en cuotas, versus arriesgar un 30% con un Fogape, la verdad es que la diferencia es muy grande" (Comercial).

⁴⁰ "(Fogape) Hemos cuadruplicado la colocación (comparando abril 2008 con abril 2009), llevamos casi 30 mil millones colocados" (Estudios),

⁴¹ "El rey es Fogape, son el fuerte en el tema" (Riesgo).

"El Fogape es un recurso que lo ocupamos hartó. En marzo, por ejemplo, cuando terminó la última licitación, fueron como 5 días que nos quedamos sin recursos, entonces tuvimos que esperar a la próxima licitación para cursar las operaciones. A veces es un instrumento que está copado" (Comercial).

c) Evaluación Créditos de reprogramación CORFO

En cuanto al instrumento de reprogramación CORFO para Pymes, el principal valor asignado a éste por los entrevistados dice relación con **su adecuación a las necesidades de la coyuntura, fundamentalmente por la necesidad de reestructurar pasivos**⁴².

Desde el punto de vista de su operatividad, al ser el instrumento con garantía estatal más nuevo, se plantea que presenta **dificultades de conocimiento**⁴³ y **requeriría de aclaraciones acerca de su funcionamiento para poder profundizar su utilización**. En concreto, se señala que no todos los bancos están preparados para operar con este instrumento. Lo anterior habría implicado que la colocación esté todavía en una fase incipiente, una situación que se compara con la instalación del Fogain, con tendencia a aumentar⁴⁴.

Desde una perspectiva más de fondo, respecto de las características y aporte del instrumento, al igual que otros con garantía estatal (Fogape, Fogain), se describen ventajas en ambos sentidos para apoyar a las EMT, así como para resguardar a los bancos.

d) Evaluación Fogain

El Fogain aparece menos mencionado que los anteriores, probablemente en relación con una de las características más destacadas del período, la concentración de las empresas en sortear del mejor modo posible los efectos de la crisis, buscando conseguir liquidez y mejorar capacidad de pagos, a la vez que postergando decisiones de inversión, a la espera de cambios positivos en el escenario económico. **Al ser el Fogain un instrumento destinado a inversión su importancia relativa ha disminuido junto con el desarrollo de la crisis**.⁴⁵

Además se plantea que durante el año 2008 este instrumento funcionó bien, pero que en el año 2009 **decaió su interés debido a la reducción de tasas que se observó en el mercado financiero**. Esto, porque la licitación de Fogain estaba amarrada a un Costo de fondos y a una tasa de colocación

⁴² "El crédito de lentamente ha ido tomando más protagonismo, tal vez porque la coyuntura de esto que las empresas hoy día quieren reestructurar pasivos y darle más holgura a la caja" (Estudios).

⁴³ De las nuevas herramientas que sacó la Corfo, por ejemplo, hoy en día en las plataformas comerciales no tenemos mayor información de esos temas aunque nos capacitaron, pero no tenemos el instrumento habilitado en las plataformas" (Comercial).

⁴⁴ Yo creo que el crédito Corfo de Reprogramación, al igual que lo que pasó con el Fogain, parte más lento, la adaptación, el familiarizarnos con el producto es lento... Está en un proceso de puesta en marcha y eso siempre toma un tiempo." (Estudios)

⁴⁵ "El Fogain es para inversiones. Entonces, cuando el país está un poco lento en actividad o con las alertas macroeconómicas, las inversiones, al menos en las Pymes, se han reducido un poco. Hay menos flujo de inversión" (Estudios).

predeterminada⁴⁶, lo que en la práctica lo ha hecho un producto de colocación de mayor costo.

Los entrevistados perciben a este instrumento (Fogain) orientado a empresas de tamaño pequeño y mayores, no para microempresas⁴⁷, porque se destina a operaciones más grandes, para compras de cartera también, que son de origen de inversión.

Conclusiones Objetivo 2:

- La principal conclusión en torno el proceso de toma de decisiones de financiamiento por parte de las EMT, es que éste estaría fuertemente determinado por la relación cliente-banco, donde las empresas buscarían financiamiento, de manera genérica –no solicitarían productos financieros específicos-, y los ejecutivos bancarios asumirían el rol de orientadores, ofreciendo las alternativas más adecuadas a las necesidades.
- Se plantea la imagen de empresarios relativamente desconocedores de las alternativas que ofrece el mercado y dependientes de la relación con los bancos, en cuanto a conseguir las mejores opciones para sus necesidades de financiamiento.
- La crisis sin embargo, habría modificado esta situación. Crecientemente las EMT habrían incrementado su conocimiento de los diversos instrumentos financieros, incluidos los con garantía estatal, demandándolos de manera específica a la banca. Dos factores explicarían lo anterior:
 - En primer lugar, es probable que en una situación de restricciones económicas, los empresarios hayan tenido que aplicar mayor racionalidad a la toma de decisiones, lo que los llevaría buscar mayor información para tratar de obtener las mejores condiciones para sus necesidades de financiamiento.
 - La mayor provisión de información tanto del Gobierno como de los bancos – campañas publicitarias-, particularmente respecto de nuevas alternativas de financiamiento –el trabajo de campo coincide con el anuncio de nuevos instrumentos por parte del Gobierno, podría haber impactado en una búsqueda más informada de soluciones por parte de las EMT.
- En este contexto, según el relato de los entrevistados, los instrumentos con garantía estatal adquieren un rol fundamental. Éstos estarían siendo demandados de manera más específica por las EMT, principalmente la nueva línea de

⁴⁶ “El año 2007 se colocó la totalidad de los recursos de FOGAIN, lo que para este año parece difícil considerando que los costos a los cuales se licitaron dichos fondos fueron altos, en comparación a las tasas vigentes. El problema es que la no colocación tiene una multa para el Banco del 2% del monto no colocado” (Comercial).

⁴⁷ “Hoy día las operaciones por Fogain, fundamentalmente han ido en el mundo de la pequeña; en micro tenemos muy poco impacto de Fogain, no está hecho para este segmento” (Riesgo).

reprogramación de créditos Pyme, y habrían conseguido cambiar la tendencia contractiva de la demanda por financiamiento.

03. Identificar el proceso de evaluación crédito en lo que respecta a barreras objetivas y subjetivas

Una primera constatación de esta fase del estudio es que la banca tiende a no **reconocer explícitamente ninguna barrera desde la oferta para el financiamiento de las EMT**. Por el contrario, con algunas excepciones, las señales que entregan apuntan a que estas **representan un segmento de creciente interés para los bancos**, los cuales las están mirando cada vez más como un nicho atractivo de negocios. Una prueba de ello sería la creación de unidades especializadas para captarlas como clientes y en algunos casos: bancarizarlas⁴⁸. En ocasiones, el desafío es generar un acompañamiento en todos los ciclos de emprendimiento de un cliente: vale decir disponer de productos no sólo cuando un negocio deja de ser riesgoso y pasa a ser rentable⁴⁹.

Las excepciones a este ánimo manifiesto de trabajar con las EMT, corre por cuenta de bancos que reconocen no tener un interés mayor en el segmento. Ello, básicamente por dos razones explicitadas en las entrevistas:

- Por definición de política del banco.
- No está dentro de las prioridades del banco porque no cuenta con la infraestructura necesaria para atenderlo o, simplemente, porque no lo encuentran “viable” o “rentable” económicamente⁵⁰.

La expresa declaración de que por política comercial corporativa no tienen como interés posicionarse en el mercado de las EMT, porque consideran otros negocios más rentables, parece ser una barrera que dificultaría la relación comercial de este tipo de bancos con las EMT.

⁴⁸ “Vemos a las empresas de menor tamaño como una oportunidad de negocios; hacia donde podemos crecer. Hoy contamos con una división especial para atraerlas y ofrecerles nuestros servicios. Estamos decididos a crecer en esos segmentos, el futuro, en parte, están conseguir bancarizar a las microempresas” (Estudios),

⁴⁹ “Nosotros como banco apoyamos en todo el ciclo al cliente, tenemos el proyecto... apoyamos a los emprendedores, los apoyamos durante el crecimiento y apoyamos en el caso si a un cliente que le fue mal, por ejemplo, se cerró un mercado y a lo mejor el cliente tuvo una caída empresarial, pero se mantuvo correcto, pagó, es un proyecto que le permite reemprender. Como banco queremos estar en toda la etapa.” (Estudios).

⁵⁰ “Pero la micro, son dos millones, tres millones, o sea, necesitas una mayor infraestructura”. (Estudios).

“No nos es económicamente rentable trabajar con PYMES porque, porque no tengo infraestructura para tener gente para ese mercado y necesito trabajar con empresas de medianas para arriba. De mi punto de vista, como te digo.” (Estudios).

El análisis de las entrevistas permitió sistematizar una importante cantidad de información respecto de los requisitos que deben cumplir las EMT para acceder al financiamiento bancario.

En la secuencia del relato de los entrevistados es posible establecer que tales requisitos, en la medida que no son cumplidos por las EMT por diferentes causas, **pasan a ser obstáculos objetivos que los bancos definen en sus políticas crediticias hacia las EMT.**

Sin embargo, uno de los aspectos más relevantes para los fines de este proyecto de investigación es poder determinar si determinados criterios subjetivos utilizados por los ejecutivos bancarios en los procesos de evaluación de las EMT como sujetos de crédito, eventualmente, pueden transformarse en barreras al financiamiento de este tipo de empresas. Elementos subjetivos que no son explícitamente admitidos como requisitos por los entrevistados, pero son utilizados en la toma de decisiones.

O3.1 Criterios objetivos aplicados al proceso de evaluación crediticia

No obstante los esfuerzos que estarían haciendo los bancos para facilitar el acceso de las EMT a financiamiento bancario, y pese a la declaración de una buena parte de la banca de estar desarrollando políticas dirigidas a las EMT para crecer en ese segmento, **los entrevistados advierten ciertos niveles de dificultad para realizar negocios con las empresas.**

Los entrevistados describen dificultades coyunturales, relacionadas con los efectos que la crisis económica ha tenido en empresas pequeñas con estructuras de costos altas - por ejemplo caídas en las ventas, incumplimiento o aplazamiento de pagos de compradores-, que han impactado en su condición de riesgo, dificultando su acceso al financiamiento. A continuación, se explican estos temas en detalle.

a) Escasez de información

Una debilidad importante, desde la perspectiva de los entrevistados, es la carencia de información sobre las empresas de menor tamaño⁵¹. Esta carencia puede tener dos orígenes:

- Tal como se señaló anteriormente en el punto 4.2.1.1, la dificultad de las propias EMT de disponer en forma oportuna y ordenada la información que los bancos requieren para su evaluación. Esta situación se produce muchas veces por la falta de personal que asuma labores

⁵¹ "La precariedad de la información es directamente proporcional al tamaño, o sea, mientras menos información, y mientras más pequeñas son las empresas menos información tengo..." (Riesgo).

administrativas y contables, lo que facilita el tener la información sistematizada y al día.

- La ausencia de información de libre acceso como ocurre con las empresas de mayor tamaño, por ejemplo con las sociedades anónimas.

b) Calidad de la administración

De acuerdo a la visión compartida por los entrevistados, que surge a partir del análisis de información que los bancos obtienen de las EMT, un problema de carácter estructural que presentarían estas empresas, especialmente las más pequeñas, dice relación con cierta deficiencia en la calidad de la administración, lo que constituiría una dificultad de acceso al financiamiento. **En consecuencia, las empresas mal administradas serían riesgosas, por tanto no calificarían como destinatarias de financiamiento.**

En esa lógica, la crisis habría afectado, precisamente, a las **empresas mal administradas y no necesariamente a las de algunos tamaños específicos.**

Algunos de los problemas de calidad de la administración detectados, pueden eventualmente, dar origen a sesgos de carácter subjetivo, en la evaluación de las solicitudes de crédito por parte de las EMT.

Los problemas de mala calidad de administración son asociados a cuatro factores, que limitarían en la práctica el acceso de las EMT al financiamiento bancario:

- **Las empresas mal administradas son las más pequeñas**

La imagen es que la calidad de la administración es una variable independiente de rubros o envergaduras⁵². Sin embargo, **cuando en su discurso los ejecutivos bancarios ejemplifican con casos de empresas mal administradas, es recurrente que se refieran a EMT y no a empresas de dimensiones mayores.** Los entrevistados parten del supuesto que el mayor tamaño de la empresa tiene una relación directa con la mayor solvencia y orden financiero y por lo tanto menor riesgo.

Lo anterior permite advertir un **eventual sesgo** que tendería a hacer más estrictas las evaluaciones de las EMT respecto de las demás, suponiendo que habría más riesgo de mala administración a medida que disminuye el tamaño de las empresas.

⁵² "Más que segmentarlos es un tema de administración, o sea, quienes están pasando muchas dificultades son los clientes que no se fortalecieron en los minutos que debían, tuvieron un gasto muy alto, tomaron malas decisiones de financiamiento. Y eso es transversal para todos" (Comercial).

Este sesgo eventual adquiere una consecuencia práctica que lo hace más complejo: surgen opiniones de ejecutivos que declaran su preferencia de trabajar con empresas de mayor tamaño, porque se reduce el riesgo, lo que puede tener efectos directos en su desempeño laboral al interior del banco.

Cabe señalar que este sesgo queda en entredicho al analizar el desarrollo de empresas modernas en nuestro país. No son pocas las empresas pequeñas, por ejemplo en el campo tecnológico o informático, que presentan eficientes niveles de administración.

- **Hay rubros en que las empresas son más mal administradas**

La definición de que no hay rubros riesgosos, sino empresas riesgosas por mala administración supone que a mejor administración mayor solvencia y orden financiero y por lo tanto menor riesgo. Ello, no está exento de eventuales prejuicios y sesgos relacionados con el sector. Este es un prejuicio que se expresa en el relato de los entrevistados y que es usado para ejemplificar los supuestos obstáculos objetivos que existen en el acceso de financiamiento por parte de las EMT.

Así por ejemplo existe la tendencia a creer que las EMT no podrán crecer en cuanto a tamaño, prejuicio que se retroalimenta de la idea de que en general este tipo de empresas tiene problema de administración. Lo mismo ocurre con determinados rubros como el transporte⁵³, que serían más riesgosos por los problemas de administración que enfrentan: *"Lo que le pasa a dueños de buses o dueños de bienes reciben la plata todo el día, entonces la toman como diaria"*. (Comercial).

- **Cuestionamiento a la denominación de empresas**

La imagen de mala administración extrema, es aquella donde incluso se plantean dudas respecto de la definición de empresa. Según la interpretación de los entrevistados, muchas de las **EMT, particularmente las más pequeñas (microempresas y/o empresas unipersonales), no deberían ser denominadas propiamente empresas, ya que serían una *sucesión de negocios* llevados adelante por una misma persona, que al fallar en uno de estos negocios lo abandona y emprende uno diferente, usando la misma razón social, lo que les otorga un perfil muy variable y el banco requiere evaluarlas permanentemente.** El emprendimiento que implica necesariamente cambios y búsqueda pasa a ser

⁵³ "Muchas veces más que segmentos específicos que sean más riesgosos, el tema administrativo es más riesgoso. Por ejemplo, el tema del transporte. Alguien dice: el transporte es más delicado, entonces no entremos en el transporte porque son muy riesgosos. Pero ¿cuál es la característica de un transportista? No administra bien su negocio. (Estudios).

una razón objetiva que limita el acceso al crédito por parte del emprendedor. Una empresa consolidada ya ha sido – en la práctica-, evaluada en parte importante cuando acude al banco por financiamiento. En el caso del emprendedor que tiene una historia de empresas y giros comerciales anteriores, el proceso se inicia cada vez nuevamente, con todos los costos asociados a ello⁵⁴.

Un elemento que contribuiría a resolver o reducir los problemas que en este plano presentarían las empresas más pequeñas (microempresas y/o empresas unipersonales), **sería la labor conjunta que estarían desarrollando los bancos interesados en crecer en el segmento de las EMT con determinados organismos estatales** –CORFO, INDAP, SERCOTEC-, para ayudarlas a mejorar su administración y transformarlas en sujetos de crédito. En este plano, los entrevistados destacan los instrumentos financieros con garantía estatal, los cuales se habrían convertido en un estímulo para que las empresas ordenen y administren mejor su negocio y así poder calificar ante los bancos para acceder a ellos.

El Banco Estado, a través de su gerencia de microempresas desarrolla un trabajo conjunto con algunos de los organismos estatales mencionados y otros como Sence, que tienen entre sus objetivos ayudar a pequeños emprendedores, para hacerlos sujetos de crédito. Otro ejemplo de experiencias en este campo es el Programa de Acceso al Crédito para la Microempresa, desarrollado por Sercotec, dirigido a *“todos los trabajadores independientes y microempresarios formales e informales con actividad, que no hayan sido sujetos de crédito”*; en él participan, entre otros el Banco Estado, el BBVA y Banco Santander Banefe.

c) El nivel educacional

El nivel de educación aparece como un criterio de evaluación donde pueden generarse barreras no necesariamente vinculadas, de modo, directo con el riesgo propio de un negocio en particular⁵⁵. Incluso se menciona este criterio como un factor posible de segmentación interna⁵⁶.

Es posible suponer que a mayor educación, mayores son los instrumentos o recursos que un empresario puede tener para llevar adelante un negocio o

⁵⁴ “En éste segmento (Pymes) mucha gente parte siendo un empresario - sin ser una empresa - cuando ve que el negocio que inventó o que está haciendo o el trabajo que está haciendo vía negocio le resulta, sigue” (Riesgo).

“El pequeño empresario, normalmente parten el emprendimiento y, si no les va bien, cambian de giro, así no más” (Riesgo).

⁵⁵ “Educación yo diría que esa es información que puede descartar una toma de decisión. Por ejemplo cuando hay cierto grado de profesionalización, puede mejorar la decisión, podría mejorar los antecedentes”. (Comercial).

⁵⁶ “Una segmentación interna que la estamos estudiando que el que está dentro de la PYMES es profesional o no profesional. Son personas jurídicas, tienen un entendimiento distinto no es como lo típico que el gallo se imagina...”. (Estudios),

emprendimiento. El problema está en que en ocasiones se sesga de alguna manera anticipando la evaluación que se pueda hacer de un determinado postulante: *“Tengo clientes que son muy preparados, muy estudiosos y tú sabes que les puede ir bien.”* (Comercial). En otros casos, ante igual situación de riesgo financiero entre dos empresarios con diferentes niveles de educación profesional se anticipa que uno de ellos puede sortear mejor ese escenario. *“Por ejemplo un empresario que está al límite de los números, pero es ingeniero civil con post grado, puede eventualmente mejorar una decisión.”* (Comercial).

Adicionalmente, cabe señalar dos aspectos que relativizan el valor del nivel educacional como factor de reducción del riesgo crediticio:

- La primera es que la capacitación para el emprendimiento en ocasiones no está directamente relacionada con los grados de formación profesional universitaria (personas que desarrollan negocios en ámbitos absolutamente distintos a los de su formación profesional).
- En segundo lugar, la imagen que señalan los ejecutivos de que personas con mayor nivel profesional están capacitadas *per se* para llevar adelante un emprendimiento, se contrapone con otra en la que abundan los ejemplos de emprendedores extranjeros y chilenos que no tienen títulos profesionales.

d) La antigüedad

La antigüedad es un criterio objetivo utilizado por los bancos en su evaluación de las EMT como sujetos de crédito. Un dato como éste, sin embargo puede tener interpretaciones contrapuestas, de acuerdo a la utilización que de éste haga cada evaluador. Por una parte, puede ser considerada como un ventaja, en orden a que antigüedad es entendida más bien como *experiencia en este rubro y al ya sé cómo manejarme*⁵⁷. Pero también la antigüedad puede ser percibida por los ejecutivos bancarios como un atributo, que más bien se contrapone con la innovación o la nueva visión que tienen los empresarios más jóvenes sobre el emprendimiento y los negocios⁵⁸.

Este sesgo es especialmente complejo por dos razones:

⁵⁷ “Claro, antigüedad y permanencia son súper importantes, antigüedad en el sentido que tengo experiencia en este rubro, ya sé cómo manejarme y permanencia en el sentido que estoy acá diez años.” (Comercial).

⁵⁸ “Los nuevos microempresarios que yo puedo ver que tienen la película, que tienen más definido, más claro, se manejan mejor porque tienen más conocimiento en temas informáticos. Esa gente, bien. Yo creo que ahí viene un recambio.” (Comercial).

- La ambigüedad en la connotación que tiene la antigüedad hace que este eventual sesgo sea más complejo y prácticamente imposible de enfrentar por parte de los empresarios que solicitan un crédito a un banco.
- De alguna manera, esta percepción se vincula con otra señalada anteriormente en orden a que las EMT, particularmente las más pequeñas, más que empresas propiamente tales, serían una *sucesión de negocios* diferentes emprendidos por una misma persona a lo largo de su historia empresarial. Por lo tanto, no existe una trayectoria de la empresa, sino más bien una antigüedad del empresario (especialmente el microempresario), que acumula experiencias. En este caso, para el banco la acumulación de experiencias – más allá del resultado de ellas- tiene *per se* un significado negativo.

O3.2 Criterios subjetivos aplicados al proceso de evaluación crediticia

Entre los criterios subjetivos aplicados para evaluar solicitudes de financiamiento bancario por parte de las EMT, de acuerdo al relato de los entrevistados, es posible advertir riesgo de sesgos que pueden derivar en barreras. Tal como se señaló anteriormente, aquí más que declaraciones y afirmaciones claramente detalladas, hay que poner atención en matices, adjetivaciones, afirmaciones que cobran sentido en la medida que se vinculan a otras señaladas en diferente contexto. Todas ellas, en definitiva, corresponden a los aspectos subjetivos de la evaluación de los clientes. Los filtros cognitivos del evaluador pueden eventualmente constituirse en trabas discriminatorias para algunas EMT.

- *“Si ves al gallo comprometido o no lo **ves comprometido** con el negocio, eso influye mucho.”* (Estudios)
- *“Ver al cliente a la cara y ver si **inspira confianza** o no, y si sabe de su negocio.”* (Riesgo)

Los criterios subjetivos que pueden derivar en barreras, que eventualmente enfrenten las EMT, pueden provenir de dos fuentes:

- Aquellas que derivan de déficit en los procesos de evaluación y que dan espacio para las consideraciones subjetivas o sesgos.
- Las que surgen de la subjetividad de los propios ejecutivos que intervienen en la evaluación de una solicitud de crédito por parte de las EMT.

a) Las visitas a terreno

Tal como se señalaba en el punto 4.2.2.1 b, las visitas a terreno constituyen uno de los factores que son considerados en la evaluación de una solicitud de crédito por parte de una EMT. La necesidad de usar este tipo de evaluación es fundamentada por los entrevistados, argumentando que en los segmentos de pequeñas y microempresas, **la calidad de la información objetiva es escasa y deficitaria, por lo que requiere del escrutinio directo del negocio por parte del ejecutivo del cliente.** Este tipo de información sería clave para controlar el riesgo⁵⁹. Así, por ejemplo, existe cierto consenso de que en las empresas más pequeñas los datos patrimoniales y numéricos, las proyecciones del negocio y **la constitución empresarial, en general, son poco consistentes o definitivamente poco fiables para los bancos.** La observación directa mediante visitas a la empresa, según los entrevistados permitiría tener una imagen concreta del estado de la empresa, que muchas veces los documentos no son capaces de mostrar⁶⁰.

El análisis del relato de los entrevistados, permite distinguir niveles mayores o menores de subjetividad en este tipo de evaluaciones, desde aquellas que buscan contrastar la información entregada por el cliente con la observación en el terreno, hasta aquellas que sencillamente ponen elementos como la *intuición* como punto de partida de sus indagaciones:

Contraste de información	Intuición como punto de partida
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“Saber cómo está el negocio, saber en qué está, si está trabajando, si los empleados están ahí, cuantos empleados tienen, si se ve movimiento, si es una empresa ordenada”</i> (Riesgo). ▪ <i>... tratar de entender bien el negocio de la empresa, cuando uno va es distinto que cuando te la explican, ves la planta, ves lo que hacen, ves la gente que trabaja ahí...”</i> (Riesgo). ▪ <i>“Lo importante es que hay que dejarse guiar, más que por la intuición, ver cómo se está manejando el negocio: destinan bien los recursos, dónde están las lucas,</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>“El tincómetro o la guata me permite saber si están tomando decisiones razonables, racionales. Si esas decisiones los clientes no las pueden explicar o uno no las puede entender, ahí tú lo puedes cruzar con otro tipo de información y puedes llegar a la conclusión que a lo mejor está tomando mal una decisión”</i> (Comercial). ▪ <i>“...si es que no lo hemos visto personalmente, de modo de mirar los ojos del dueño....”</i> (Comercial)

⁵⁹ “La supervisión más en terreno, más en sitio, es lo que nos ha permitido filtrar y manejar el riesgo relativamente controlado”. (Comercial).

⁶⁰ “Por ejemplo yo tuve que importaba equipos médicos de Estados Unidos. Esas máquinas las arreglaban y las usaban en clínicas y hospitales chicos. Y para un crédito de mayor monto lo fui a visitar y me encuentro con que las máquinas estaban en el patio, a la intemperie, llenas de tierra ¡y son máquinas que están destinadas a la salud!. En definitiva independiente de que las cifras eran buenas y había ciertas fortalezas en términos de números tú veías que la situación administrativa de esta persona no era buena, era deficiente” (Comercial).

Contraste de información	Intuición como punto de partida
<i>dónde deben estar y donde no deben estar, los activos en que han invertido, son activos que producen plata o son fachada no más” (Comercial).</i>	

Este es el ámbito donde el riesgo de sesgo y prejuicio es mayor, por las siguientes razones específicas:

- **Ausencia de instrumentos de evaluación compartidos y objetivables.** En el relato de los entrevistados no se mencionan instrumentos de evaluación que permitan objetivar sus apreciaciones y registrar el cumplimiento de algunos requisitos estandarizados. Más aún, no se percibe que existan ámbitos definidos de observación, sino más bien ésta es particular en cada caso. Lo anterior significa que no existen pautas establecidas que orienten el tipo de información que se busca en terreno y que permita al mismo tiempo sistematizarla para un análisis posterior.
- **La evaluación en las visitas a terreno depende mucho de las características del evaluador:** El riesgo de sesgo aumenta en la medida que se concentra en la visita una serie de observaciones subjetivas muy dependientes de las características del ejecutivo comercial que la realiza, en especial de lo que alguno denomina *“intuición bancaria”*.
- **Se incorporan variables o factores extras:** Si bien la mayoría de los elementos detallados como información relevante responden a aspectos relativamente objetivables, también se detallan otros donde es probable que factores subjetivos intervengan en forma importante en la observación, especialmente cuando se califica elementos como experiencia o conocimiento del negocio. *“la experiencia que el cliente tiene de su negocio, dentro de su rubro”*. (Comercial) o *“lo que más se mide es el know how para poder salvar una situación media angustiosa”* (Riesgo).

b) La relación cliente-ejecutivo

Otra dimensión vinculada a la información subjetiva, particularmente a la metodología mediante la cual ésta es recabada, es la relación que se establece entre el cliente y el ejecutivo bancario, la cual influiría en el proceso de toma de decisiones de financiamiento. En efecto, el tipo de contacto que se da en las visitas a terreno derivaría en relaciones **cliente–banco que superan, en alguna medida, la relación comercial, ampliando la posibilidad de intervención de elementos subjetivos en la toma de decisiones por parte de los ejecutivos.**

En un principio, es posible que los bancos desarrollen políticas de apoyo a las EMT a través de sus políticas crediticias hacia a ellas que impliquen un

seguimiento en terreno⁶¹. Incluso la relación que se establece con el cliente es planteada como una ventaja de beneficio mutuo, por cuanto permitiría a los bancos apoyar a sus clientes sobre la base del análisis de la información allí recogida⁶².

Pero ello puede tener un efecto negativo en la medida en que la figura del ejecutivo pasa a jugar un rol no solo de evaluador, sino de actor en las decisiones de la empresa. Es así como el caso de las empresas más pequeñas –microempresas y empresas unipersonales- los ejecutivos bancarios describen una situación casi de dependencia: *“...uno va siendo, no como parte de la familia pero, es una persona importante para ellos a la que ellos recurren ante cualquier consulta”* (Comercial).

Esta situación de dependencia puede - a la vez- limitar las posibilidades de las EMT de ampliar sus posibilidades de evaluar y considerar las alternativas que puedan ofrecer otros bancos. La relación que se ha establecido entre ejecutivo y empresario limitaría esta posibilidad.

⁶¹ “Es el caso de los taxistas, en la visita a la casa nosotros incluimos una entrevista a la esposa y ella es la que finalmente se compromete: “La cuota va a ser de 100 mil pesos y con que me entregues tanto a la semana y yo los guardo y con eso pagamos”. Y así lo hacen. Y usan los tarritos y las monedas de 500.... Mucho influye la familia” (Comercial).

⁶² “Nosotros asesoramos a un cliente en muchos aspectos, justamente la visita es para eso, ver cómo hacen las cosas, cómo lleva la contabilidad, cómo lleva su proceso productivo, toda la parte administrativa, cómo se maneja, el personal que tienen, si es profesional, si no es profesional. Todo ese tipo de cosas nosotros lo vamos viendo y en base ese procedimiento vamos sugiriendo algunas cosas” (Comercial).

Conclusiones Objetivo 3:

Es adecuado identificar barreras objetivas y subjetivas que limitan el acceso al financiamiento bancario por parte de las EMT. Sin embargo, es importante especificar que existen algunas consideraciones objetivas que conllevan en la práctica, sesgos subjetivos que afectan este acceso.

Entre las condiciones objetivas se señala, la escasez y la mala calidad de la información general y específica, para la evaluación de las EMT. El punto relevante es que, a partir de esta constatación de limitaciones objetivas, se observan en el discurso de los ejecutivos algunos sesgos que se convierten en obstáculos subjetivos en la evaluación de las EMT.

Así por ejemplo, la idea de que las empresas mal administradas son las más pequeñas, es un sesgo que –por ejemplo- desconoce que en la economía digital, existen empresas muy pequeñas que son ejemplo de administración. Del mismo modo, la percepción de los entrevistados de que a algunas EMT, especialmente las de menor envergadura, no correspondería llamarlas realmente empresas, ya que más bien serían una sucesión de negocios diferentes, emprendidos por una misma persona a lo largo de su historia empresarial, se convierte en un sesgo hacia el emprendimiento. Por último, y pese que inicialmente hay un consenso relativo entre los entrevistados de que no hay discriminación en el financiamiento por tamaño o rubro, en la práctica se citan ejemplos y experiencias que terminan por confirmar este prejuicio.

Es necesario consignar que factores objetivos en su origen como la educación del empresario o la antigüedad de una empresa, pueden devenir en obstáculos subjetivos dependiendo de la asignación de valor que los evaluadores hagan de un determinado dato. Por ejemplo, cuando en el caso de la antigüedad se atribuyen a un mismo dato, indistintamente, valoraciones negativas o positivas o, cuando, por ejemplo en el caso de la educación, se anticipa que la sola posesión de determinado grado académico permite proyectar un mejor manejo de situación de riesgo financiero.

Otras consideraciones que conllevan sesgos subjetivos en la evaluación de las EMT, son las visitas a terreno. Estas, son una forma de subsidiar los problemas de cantidad y calidad de información que entregan las EMT. Si bien, las visitas pueden aportar antecedentes valiosos, la ausencia en la práctica de parámetros y metodologías que permitan sistematizar esta información para su evaluación, abre espacio a consideraciones subjetivas. En consecuencia, el fruto de la evaluación en terreno depende en gran medida del ejecutivo que la realiza.

O4. Determinar propuestas de solución en opinión de la banca para facilitar el acceso al crédito por parte de las EMT

Las sugerencias para mejorar el acceso de las EMT al financiamiento bancario, que surgen de las entrevistas a los ejecutivos, se dan en los siguientes ámbitos.

O4.1 Incorporar nueva información sobre las EMT

En la medida que uno de los principales obstáculos mencionados por los entrevistados está relacionado con carencias de información que impiden una evaluación más precisa de las EMT, hay amplia coincidencia en la necesidad de incorporar nueva información sobre este sector. En este plano, se sugiere mejorar la calidad de esa información mediante tres vías complementarias:

- **Crear un instrumento único, estandarizado, que permitan su comparabilidad.** La sugerencia de una FECU obligatoria para las EMT aparece como un aporte que sería muy valorado.⁶³
- **Contar con mejor información agregada sobre el segmento de las EMT,** que permita comprenderlas mejor y efectuar proyecciones.⁶⁴
- Disponer de información agregada por sectores dentro del segmento, con el fin de evaluar, por ejemplo, niveles de competencia dentro de una determinada industria.⁶⁵

O4.2 Acceso a información en manos del Estado y privados

Otra demanda planteada por los ejecutivos bancarios, es conseguir acceso a información existente, la cual hoy no está disponible para la toma de decisiones de los bancos. Contar con esta información, a su juicio, aportaría a mejorar el conocimiento de las empresas como sujetos de crédito, a la vez que permitiría acotar el riesgo en que incurren los bancos al otorgar financiamiento a las EMT.

La información a la que se demanda acceder está hoy en manos del Estado – información tributaria, previsional, judicial- o del sector privado –información de endeudamiento comercial, por cliente-. Respecto de esta última, el Gobierno promueve un proyecto de Ley para que –bajo determinadas condiciones de

⁶³ “Generar una especie de FECU para las medianas. Sería lo ideal tener una ficha unificada para pequeñas y medianas empresas” (Riesgo).

⁶⁴ Cómo se está viendo a las Mipymes en la actualidad, cómo es el mundo de las pequeñas empresas hoy día a inicios del 2009. (Estudios).

⁶⁵ A mi muchas veces a me pasa que le pregunto al cliente que número es en su mercado y me dice el tres. Pero ¿Cómo yo constato esa información? ... falta una información más pública de esos datos de las PYMES (Estudios).

resguardo de la privacidad –, pueda ser utilizada en los procesos de calificación para otorgamiento de crédito.

Cumplimiento previsional	Información tributaria	Información judicial sobre empresas:	Consolidación de Información sobre endeudamiento
<p><i>“El primer síntoma de que una empresa empieza en cesación de pago es que comienza a declarar los compromisos previsionales y no pagarlos”</i> (Comercial).</p>	<p><i>“¿Cómo paga los impuestos, en qué tramo está, cuánto se demoró en cambiar de plano, es una empresa que va para arriba o va para abajo, se mantiene?”</i> (Riesgo).</p>	<p><i>“Yo le puedo estar prestando plata a un cliente que puede estar siendo demandado por algún tema importante o que puede tener juicios laborales y podemos meter las patas fuerte”</i> (Comercial).</p>	<p><i>“Información de deuda. Ahora se está hablando de todo un tema de la deuda consolidada con las casas comerciales. Claro que sería importante tener eso,</i> (Estudios).</p>

O4.3 Mejorar los instrumentos con garantía estatal

En estrecha relación con la relevancia que se asigna a los instrumentos con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex), los entrevistados plantean ciertas sugerencias para su modificación, las que a su juicio, facilitarían el acceso de las EMT.

Las modificaciones sugeridas apuntan en distintas dimensiones:

- a. **Facilitar los procedimientos para los bancos:** facilitar los trámites de curse, para ajustarlos a los estándares de los bancos comerciales y a las expectativas de agilidad de los clientes. Agilizar la cobranza de garantías, disminuyendo la incertidumbre respecto a si ésta se hará efectiva finalmente o no. Aumentar el plazo de demostración de buena utilización de los fondos.

Agilizar el trámite	<i>... que el curse del crédito sea fácil (la operatividad). En esa medida se van a utilizar más los recursos" (Comercial)</i>
Agilizar el cobro de las garantías,	<i>"A mí personalmente me interesa que fuera más fácil de cobrar. A lo mejor, quizás la clasificación del banco permita que mañana sea más fácil llegar y cobrar" (Comercial).</i>
Aumentar el plazo de demostración del gasto	<i>"Ampliar el plazo de cumplimiento o de demostración de que los fondos fueron bien utilizados o de que el negocio si les va a solicitar tanto". (Comercial)</i>

- b. Mejorar las condiciones a favor de las empresas:** aumentar los períodos de gracia, lo que haría más atractivas las reprogramaciones, reducir los costos de transacción para los clientes.

Reestudiar los períodos	<i>"Si aumentara el período de gracia de 24 meses, aumentaría el interés de la banca por aplicarlo, porque el instrumento es muy bueno" (Riesgo)</i>
Reducir costos de transacción	<i>"Reducir costos de transacción a los clientes, como fue la eliminación del impuesto de estampillas" (Estudios).</i>

- c. Acotar más el riesgo para los bancos:** Tasas diferenciadas para el segmento, ya que una tasa mayor a la máxima legal permitiría a los bancos cubrir su riesgo.

Permitir tasas diferenciadas por tamaño	<i>"Si yo pudiese tener tasas diferenciadas, más que máxima legal, para la PYME, para la Mediana, para grandes empresas, para mayoristas, para inmobiliarias, podría eventualmente asumir más riesgos" (Estudios).</i>
--	--

- d. Mejorar la información, difusión y capacitación** de estos instrumentos, tanto hacia los clientes como hacia los bancos. Respecto de los primeros, se solicita mayor focalización hacia las EMT, con énfasis en la capacitación para operar con tales productos. Sobre los mismos ejecutivos, se requieren apoyos constantes (mesón de ayuda) y manuales de procedimiento que reduzcan erradas interpretaciones en la aplicación.⁶⁶

Conclusiones Objetivo 4:

- A partir de sus experiencias, los ejecutivos bancarios entrevistados aportan información sobre medidas y propuestas para mejorar el acceso de las EMT al financiamiento bancario, fundamentalmente por la vía de optimizar y hacer más expeditos los procesos de evaluación.
- Por una parte, hay medidas que apuntan a incorporar nueva información sobre

⁶⁶ "Podría haber un mesón de ayuda, una cosa más establecida con, manuales más claros, cosa de dejar la cancha bien rayada. Hay muchas cosas que suponemos, que damos por supuestos y que creemos las estamos haciendo súper bien, pero no vamos a saber hasta que no hayamos cobrado" (Comercial).

las EMT que faciliten su evaluación. Entre ellas, la creación de un instrumento único, estandarizado, que permitan su comparabilidad, una especie de FECU obligatoria. Del mismo modo se plantea la necesidad de contar con mejor información agregada sobre el segmento de las EMT y de sectores específicos, lo que permitiría entender – por ejemplo- niveles de competencia en diferentes industrias o mercados.

- Por otra parte, se plantean una serie de medidas relativas a obtener un mayor acceso a información de las EMT, en manos del Estado y privados. La variedad es amplia y con ello también la viabilidad que algunas de las propuestas puedan concretarse.

Especial importancia se asigna a información detallada de cumplimiento previsional, considerada como la principal alerta de una empresa cuando entra en una situación financiera riesgosa. La idea es alertar de esa situación antes que ocurra.

También se destaca la información tributaria, que se estima más fiable que los estados financieros (considerando que hay desconfianza sobre información contable como balances). Por último, se plantea la necesidad de disponer de información judicial y otra que consolide su endeudamiento, materia abordada en un proyecto de ley que se discute en el Parlamento y que ha enfrentado duramente a los gremios del comercio con la banca.

- Finalmente, hay sugerencias en orden a mejorar los instrumentos de financiamiento con garantía estatal, tales como agilizar el trámite, agilizar el cobro de las garantías, aumentar el plazo de demostración del gasto, reestudiar ciertos períodos de gracia, reducir costos de transacción. Hay propuestas específicas de cómo facilitar los procedimientos a los bancos y las condiciones para las EMT. Hay un importante consenso en la necesidad de mejorar la información, difusión y capacitación de esta medida tanto para ejecutivos bancarios como para empresarios de menor tamaño. Ello, va desde propuestas más generales como campañas de difusión, a otras más precisas como el disponer de mesas de ayuda que les permitan a los ejecutivos resolver a la brevedad dudas sobre la aplicación de estos instrumentos.
- La cantidad de información planteada por los ejecutivos para reducir obstáculos de acceso al financiamiento bancario, indica -al menos discursivamente- una disposición favorable a este respecto.

4.3 Principales Conclusiones al Estudio del Sector Bancario

De acuerdo a la opinión levantada en el sector bancario, las principales conclusiones que se desprenden de la identificación de obstáculos al financiamiento para las EMT, desde la perspectiva de la oferta y la demanda, son las siguientes:

- Si bien la crisis no habría modificado las políticas comerciales de los bancos en materia de financiamiento de las EMT, **sí existe una mayor acuciosidad en la evaluación de los requisitos exigidos** –siguen pidiendo

los mismos antecedentes, pero los analizan con mayor rigor- para su financiamiento, situación que afecta a las EMT.

- Más allá de factores estacionales o estructurales, es posible identificar algunos obstáculos objetivos y subjetivos.
- Los **obstáculos objetivos dicen relación con un problema en la cantidad y calidad de la información, que permita evaluar adecuadamente** las solicitudes de financiamiento de la EMT.
- A partir de estas limitaciones objetivas, es posible advertir en el discurso de los ejecutivos entrevistados, sesgos que dan forma a obstáculos subjetivos. Condiciones que en sí mismas y más allá de los análisis de cada caso, afectan la evaluación de las solicitudes de crédito.
- El tamaño, el rubro e incluso su menor tamaño son condiciones que **discriminan** el acceso de las EMT al financiamiento bancario. Existe la percepción de que éstos, **son en sí mismos factores de riesgo**, situación que desincentiva a los ejecutivos comerciales a gestionar proyectos de financiamiento hacia estos sectores, privilegiando otros que se consideran más seguros.
- Otros sesgos que tienen que ver con la condición de los empresarios de menor tamaño son el **nivel educacional** y la **antigüedad**. En el primer caso, es una condición que incluso se analiza como una variable objetiva para la evaluación de las solicitudes. En el segundo, la situación es más compleja en cuanto hay diferencias entre los entrevistados sobre si la mayor antigüedad de las empresas es un factor positivo o negativa. Este tema adquiere mayor relevancia, si se considera un sesgo percibido en algunas entrevistas, en cuanto a que las **EMT, particularmente las más pequeñas (microempresas y/o empresas unipersonales), muchas veces no podrían ser catalogadas como empresas propiamente tal**, con un giro claro y definido, sino más bien corresponderían a una *sucesión de negocios* diferentes, emprendidos por una misma persona empresario, que al fallar en uno de estos negocios lo abandona y emprende uno diferente utilizando la misma razón social.
- Del mismo modo, las limitaciones de los propios bancos en sus sistemas de evaluación se transforman también en obstáculos subjetivos. El ejemplo más reiterado de ello son **las visitas a las EMT por parte de los ejecutivos**, en las cuales muchas veces se carece de parámetros

formales para la sistematización de la información recogida. **Ello da pie para que las evaluaciones dependan de quien las realice.**

- **El tipo de relación que existe entre el ejecutivo que tramita un crédito y el empresario** que lo solicita, puede transformarse en un obstáculo al financiamiento de las EMT. Como parte de sus políticas de apoyo o bien de seguimiento de créditos, los ejecutivos terminan en la práctica, asumiendo un rol de consultor permanente de la empresa en ámbitos que exceden a su rol inicial (evaluar un crédito). Ello, puede **limitar la posibilidad que el empresario de menor tamaño consulte o analice otras oportunidades de financiamiento** ofrecidas por otros bancos.
- También se identifican obstáculos que guardan relación con las carencias propias de los empresarios de menor tamaño: **gestionan financiamiento para resolver problemas, pero sin mayor conocimiento de productos específicos**, menos aún de aquellos con garantía estatal. Hay una falta de información y conocimiento que deja – en la práctica - en manos del ejecutivo, la determinación del producto que mejor responde a las necesidades de financiamiento de las EMT.
- Posiblemente, y como consecuencia de la crisis, la **situación anterior ha variado, en parte**: las EMT acuden con mayores antecedentes a los bancos para solicitar especialmente producto que permitan la reprogramación de sus deudas. Habrá que esperar un tiempo, para ver si efectivamente, este factor coyuntural se consolida efectivamente como una tendencia de cambio.

Cabe señalar en relación a los resultados expuestos, que éstos tomarán mayor relevancia en la medida que la fase de entrevistas a empresarios corrobore las declaraciones hechas por los ejecutivos bancarios.

5 CONSTRUCCION DE INSTRUMENTO DE ENTREVISTAS EN EL SEGMENTO EMT

Se presentan en este capítulo, las actividades realizadas durante el proceso de construcción de la pauta de indagación que posteriormente se utiliza en el levantamiento de información en el sector EMT, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas, de manera similar al caso del sector bancario.

La pauta elaborada, fue construida a partir de aquella desarrollada para el segmento bancos, para luego y como consecuencia del desarrollo de un pretest, ser modificada a su versión final, que es la que se aplica a la muestra definitiva.

5.1 Construcción de Instrumento de Entrevistas Segmento EMT

Se elaboró un diseño preliminar del instrumento de levantamiento de información o pauta de indagación a aplicar al segmento EMT, en conjunto con la CT. Se discutieron y definieron los puntos más relevantes que, de acuerdo a los objetivos de esta fase del estudio, debían estar presentes en la pauta.

La primera versión de la pauta se entregó al equipo de entrevistadores a través de una capacitación presencial, en la que se analizaron, además del instrumento de investigación, los resultados de la fase de entrevistas en bancos. En la misma reunión, el equipo de entrevistadores hizo sugerencias de modificación de forma respecto de la pauta, de acuerdo a su experiencia en la aplicación de esta metodología.

Los elementos considerados en la elaboración de la pauta de entrevistas al segmento EMT fueron los siguientes:

- Pauta de Indagación utilizada en el levantamiento de información para el segmento de ejecutivos bancarios.
- Resultados y antecedentes aportados por la aplicación de entrevistas a ejecutivos bancarios, especialmente en lo referido a su percepción de los obstáculos en materia de acceso al financiamiento bancario.
- Entrevistas y reuniones realizadas con la CT del estudio, lo que permitió contextualizar de mejor manera el tema a investigar y las características del segmento en estudio.
- Experiencia del asesor financiero que forma parte del Equipo Consultor.

Los objetivos que se persiguen con el diseño y aplicación de la pauta son:

- Caracterizar a las empresas y a los empresarios a entrevistar, respecto de sus características y trayectoria en general, y en especial su relación con el acceso al financiamiento bancario.
- Determinar los niveles de conocimiento y evaluación de los productos y servicios de financiamiento en general, y con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex) en particular.
- Identificar las variables que influyen en la elección de un instrumento de financiamiento.
- Identificar las barreras y obstáculos percibidos por las EMT en el acceso al financiamiento bancario en general y con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex) en particular.
- Identificar oportunidades para el mejoramiento en el acceso de las EMT al financiamiento en general y con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex) en particular, a partir de sus propias experiencias.
- Recapitular, profundizar e identificar las barreras subjetivas y objetivas que influyen en el proceso de acceso al financiamiento por parte de las EMT's.

5.2 Desarrollo de Pretest

Se aplicó la pauta de indagación elaborada a cuatro empresarios, con el objeto de validarla y realizar los ajustes pertinentes.

Cabe señalar, que aún cuando el Consultor en su propuesta metodológica, planteaba desarrollar el pretest a un número de hasta cinco empresarios, se efectuaron cuatro entrevistas, al constatar que los principales problemas del instrumento comenzaban a ser recurrentes.

La muestra de entrevistados para el pretest fue aportada por el Consultor, con acuerdo de la CT. En ella, se buscó perfiles de empresarios que calzaran en alguna de las categorías tanto de tamaño como de rubro, definidas en los Términos de Referencia del estudio (TDR). Estas son:

Por tamaño:

- Microempresa (801-2.400 UF anual)
- Pequeña empresa 1 (2.401-5.000 UF anual)
- Pequeña empresa 2 (5.001-25.000 UF anual)
- Mediana empresa (25.001-100.000 UF anual)

Por rubro:

- D: Industria manufacturera
- F: Construcción
- G: Comercio, reparación de vehículos, efectos personales y enseres domésticos
- H: Hoteles y restaurantes
- I: Transporte, almacenamiento y telecomunicaciones

5.2.1 Selección de la Muestra Pretest

Los entrevistados, que correspondieron a empresas pequeñas y medianas, fueron los siguientes:

- Joel Pérez: Actividades D, G e I. Pequeña empresa 2.
- Hugo Bujalil: Actividad I. Mediana empresa.
- Fernando Aros: Actividad I. Pequeña empresa 1.
- William Peters: Actividad G. Pequeña empresa 1.

5.2.2 Aplicación del Pretest

Las entrevistas fueron realizadas por los especialistas que forman parte del equipo Consultor, entre los días 16 y 19 de junio de 2009, en conjunto con los profesionales que realizaron las entrevistas al segmento bancario, quienes tienen un amplio grado de especialización y experiencia en el desarrollo de estudios cualitativos.

Las entrevistas fueron grabadas en archivos digitales y luego transcritas a formato Word, para el posterior análisis de contenido de los discursos mediante el programa de análisis cualitativo QSR NVIVO.

5.2.3 Resultados del Pretest

A continuación se evalúa el desempeño del pretest, de acuerdo a ciertos parámetros.

Tiempo de aplicación

La aplicación de la pauta superó en algunos casos la hora de duración prevista inicialmente, lo que parece excesivo en consideración a las condiciones que disponen los entrevistados.

En efecto, al menos en tres casos, la entrevista se debió interrumpir por demandas que enfrentaron los entrevistados en sus respectivas empresas. En uno de estos casos, incluso la entrevista se realizó fuera del horario laboral.

Grado de cumplimiento de los objetivos

Los objetivos planteados para el pretest y el instrumento de indagación se cumplieron según lo presupuestado. La aplicación de la pauta permitió validar la pertinencia de los supuestos sobre los que se construyó, y los ámbitos relevantes de investigación.

Se constató una buena disposición de los entrevistados a participar del estudio. Para algunos, compartir su experiencia fue visto como una oportunidad para aportar a la solución de problemas experimentados relativos al acceso al financiamiento bancario.

Sin embargo, dada la extensión del cuestionario inicial, se hace recomendable su reducción a fin de garantizar la recolección de información central.

Los temas de la pauta se verificaron apropiados y pertinentes, haciendo sentido en las personas que fueron entrevistadas.

La pauta se aplicó de manera similar a las cuatro empresas seleccionadas. La buena calidad de la información recogida, evidencia que la muestra resultó adecuada a los objetivos buscados en esta fase de la investigación.

5.3 Recomendaciones para la Aplicación de las Entrevistas Definitivas

En base a los resultados del pretest, cabe hacer las siguientes recomendaciones al levantamiento de información definitivo:

- Se hace necesario incorporar una pregunta filtro para seleccionar a los entrevistados. Se propone utilizar para estos efectos “¿Ha solicitado algún tipo de financiamiento durante los 3 últimos años?”
- Hacer las entrevistas al dueño de la empresa, pues es éste el entrevistado ideal. En su reemplazo, puede haber un gerente de finanzas o gerente general, en el caso de empresas medianas. Y en empresas

más pequeñas puede ser un pariente o socio que le siga en sucesión de responsabilidades.

- Es importante considerar, en la contactación del entrevistado, el filtro de alguna experiencia relacionada con algún tipo de financiamiento. De lo contrario la entrevista pierde relevancia.
- La entrevista es vista como una oportunidad para “catalizar” problemas o dificultades vividas relacionadas con algún tipo de financiamiento. Es un ejercicio muy útil en la medida que permite observar sin mediación obstáculos y antecedentes que operan en estos procesos.
- Con todo, hay que tener la capacidad de orientar la conversación de manera de identificar obstáculos reales de situaciones personales que tienen que ver, por ejemplo, con requisitos no cumplidos.

5.4 Diseño Final Pauta de Indagación

Concluido el proceso de entrevistas del pretest, se realizó una reunión con el equipo de entrevistadores, quienes aportaron las observaciones relativas a la aplicación del instrumento.

Posteriormente, se incorporaron las observaciones al rediseño de la pauta, se sometieron a la opinión de la CT, obteniéndose con ello una versión final del instrumento. Así, la pauta inicial fue modificada, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Se hizo necesario acortar la pauta a fin de garantizar la adecuada recolección de información. Para tal efecto, se buscó esquematizar la clasificación de información del empresario y la empresa. Concretamente, la pauta resultó muy larga en función de la cantidad de experiencias que se debía relatar –trayectoria empresarial, descripción detallada de la empresa, descripción exhaustiva de experiencias de financiamiento, etc. Lo mismo, en relación al contexto en que deben realizarse las entrevistas: lugares de trabajo donde el entrevistado debe realizar simultáneamente otras labores, lo que deriva en entrevistas con muchas interrupciones o inconclusas por falta de tiempo.
- Se hizo necesario acortar el relato de situaciones: tanto en años de emprendimientos, como cantidad de los mismos, acotándose a los dos casos más importantes, y reducir de cinco a tres años los períodos de tiempo relevantes a la entrevista.

- Las preguntas sobre sugerencias para optimizar procesos de financiamiento pueden ser muy útiles si se acotan y refieren a situaciones concretas.

Con el fin de acortar la duración de las entrevistas, simplificar el proceso y focalizar éstas en el objetivo principal de esta fase del estudio, se propuso registrar en una ficha estandarizada, al final de la entrevista, la información propia de la empresa y el empresario. Así, se logra reducir la cantidad de puntos de la pauta y el tiempo de aplicación.

La pauta final diseñada se presenta en el Anexo 3, la cual quedó orientada en base a cuatro objetivos básicos. Estos son:

- Conocer la relación con el acceso al financiamiento bancario e Identificar variables que influyen en la elección del financiamiento. Detallar dos de los casos más importantes en los cuales el empresario ha solicitado algún tipo de financiamiento.
- Determinar los niveles de conocimiento y evaluación de los productos y servicios de financiamiento en general y con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex).
- Identificar las barreras y obstáculos percibidos en el acceso al financiamiento bancario en general y con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex) en particular. Detectar aspectos problemáticos del proceso y obstáculos atribuibles al sistema.
- Identificar oportunidades para el mejoramiento del acceso al financiamiento con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex).

6 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL SEGMENTO EMT

A continuación, se exponen los resultados, análisis y principales conclusiones que se desprenden del levantamiento de información realizado en el sector empresas, en lo relativo a los obstáculos percibidos al financiamiento, entre otros aspectos de interés.

El capítulo se divide en dos secciones. En la sección 6.1 se exponen los aspectos metodológicos utilizados en la aplicación de las entrevistas, mientras en el punto 6.2 se presenta un análisis detallado de los antecedentes recogidos, así como un resumen de las principales conclusiones de esta fase del estudio.

6.1 Aspectos Metodológicos

La metodología utilizada para abordar el trabajo, plantea su desarrollo desde un punto de vista cualitativo, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas.

La metodología escogida demostró su validez y utilidad para la población en estudio. Ello, porque permitió abordar el problema a investigar de las historias o trayectorias empresariales de los entrevistados. Así, desde lo particular, experiencia o caso concreto, se fue develando un relato que permitía dibujar los obstáculos o barreras subjetivas y objetivas, internas y externas respecto del financiamiento bancario.

Esta aproximación es importante, ya que la mayoría de los ejecutivos bancarios entrevistados en el levantamiento de información a bancos, contaban con calificación profesional, dominio de cifras y antecedentes técnicos, habilidades necesarias para objetivar el problema a investigar. Esta realidad difiere en los empresarios de menor tamaño, lo que valida la opción metodológica de las entrevistas en profundidad.

Al mismo tiempo, las entrevistas realizadas en los lugares de trabajo de los empresarios o cercanos a su entorno (cafés, fuentes de soda o sus casa), brindaron el marco de comodidad y confianza necesarios para que éstos detallaran sus experiencias, e identificaran los problemas que los afectan. Es probable que ello no se hubiese dado bajo una metodología de focus group, la cual implica acceder a un lugar diferente al habitual y contar sus experiencias empresariales ante desconocidos, reconociendo en muchos casos sus fracasos empresariales o las dificultades económicas por las que han debido atravesar.

6.1.1 Aspectos Prácticos

El trabajo de levantamiento de información en el sector empresas de menor tamaño, se realizó en base a la aplicación de entrevistas semiestructuradas, a partir de una pauta, la cual fue elaborada, validada y corregida, mediante la realización de un pretest, según se indicó en el capítulo anterior.

6.1.2 Selección de los Entrevistados

Los entrevistados correspondieron a un total de 60 propietarios de empresas de menor tamaño, los cuales fueron seleccionados sobre una base de 20 segmentos definidos según tamaño y rubro, de acuerdo a lo establecido en los TDR.

Para seleccionar la muestra se aplicó como filtro que las empresas hubieran solicitado algún tipo de financiamiento –sin importar de qué tipo- en los tres años anteriores a la aplicación de la entrevista, con el fin de conseguir un informante válido, de acuerdo a los objetivos del estudio.

Para cada uno de los segmentos identificados, se realizó un total de 3 entrevistas, según se presenta en el cuadro siguiente:

Número de Entrevistas según Segmentos definidos para la Muestra

	Microempresa (801-2.400 UF anual)	Pequeña empresa1 (2.401- 5.000 UF anual)	Pequeña empresa 2 (5.001- 25.000 UF anual)	Mediana empresa (25.001- 100.000 UF anual)
Industria manufacturera	3	3	3	3
Construcción	3	3	3	3
Comercio, reparación de vehículos, efectos personales y enseres domésticos	3	3	3	3
Hoteles y restaurantes	3	3	3	3
Transporte, almacenamiento y telecomunicaciones	3	3	3	3

Los nombres de las empresas a entrevistar fueron proporcionados por la CT, sobre la base de información entregada por el Instituto Nacional de

Estadísticas, la que efectuó un total de tres entregas de contactos, por cuanto aquellos nombres entregados inicialmente, y luego en una segunda entrega, no permitieron cubrir las 60 entrevistas previstas.

Ello, producto que durante el proceso de contactación algunos datos como teléfonos y/o e-mails no correspondían a las personas o estaban fuera de operación; además, algunos no calificaron como informantes válidos tras la aplicación del filtro. Por último, se produjeron rechazos naturales en los entrevistados contactados, quienes no aceptaron la entrevista, o bien, no acudieron a la cita o la postergaron indefinidamente.

Las entregas de datos efectuadas por la CT fueron las siguientes:

- 25 de junio, listado con 160 contactos,
 - 7 de septiembre, 33 nuevos contactos,
 - 1º de octubre, 45 nuevos contactos.
- Total = 238 contactos.

Del total de 238 contactos entregados, sólo se pudieron realizar un total de 56 entrevistas, por cuanto, 37 contactos rechazaron la entrevista, y la restante diferencia no cumplió con el filtro exigido respecto de haber tenido algún tipo de financiamiento durante los últimos tres años, según se muestra en la tabla siguiente:

Entrevistas Realizadas	Rechazo (No quiere dar entrevista)	No cumple filtro (Sin solicitud de financiamiento los últimos 3 años)	Total
56 (24%)	37 (15%)	145 (61%)	238

Las cuatro entrevistas faltantes, con acuerdo de la CT, fueron obtenidas mediante una base de datos privada, provista por el ejecutor del trabajo de campo. La clasificación de estas últimas empresas es homologable en las características de tamaño y rubro a la de la base de datos del INE.

6.1.3 Aplicación de las Entrevistas

La contactación de los entrevistados se hizo por vía telefónica. En el transcurso de las mismas, y producto de la desconfianza que generaba la realización de la entrevista en los empresarios de menor tamaño, se estimó necesario contar con una carta de respaldo por parte del Ministerio de Economía, en aquellas situaciones más difíciles.

El trabajo de campo se realizó durante los meses de julio, agosto, septiembre y primeras dos semanas de octubre de 2009. Durante el mismo período, se realizó la transcripción de las entrevistas realizadas.

Cabe señalar, algunos aspectos interesantes acontecidos durante la aplicación de las entrevistas, los cuales se exponen a continuación:

a) Creciente rechazo a responder entrevistas

En términos generales, y según lo puede constatar el Consultor en éste y otros estudios realizados, existe un creciente rechazo a los estudios de opinión, el cual es mayor en Santiago que en regiones.

Este factor constituyó en sí mismo, un obstáculo importante al trabajo de campo realizado, el cual fue necesario subsanar con bastante esfuerzo por parte de los entrevistadores y contactadores.

b) Reserva a la hora de hablar de dificultades financieras

Coherentemente con lo anterior, se produjo una fuerte reticencia a hablar de la situación financiera de la empresa, especialmente cuando ella presenta problemas o déficit. En varios casos costó que los entrevistados reconocieran estado de quiebra o dificultades serias⁶⁷.

En la mayor parte de los casos, los empresarios reconocen haber tenido una baja importante en las ventas durante este año, información que no siempre es expresada fluidamente.

Podría ser materia de un estudio diferente, analizar el perfil psicosocial de los empresarios de menor tamaño, toda vez que ello tiene incidencia en su gestión empresarial. El miedo a reconocer el fracaso y valorar las malas experiencias parece constituirse en una dimensión o eje que diferencia cada vez más a los ejecutivos de empresas de mayor tamaño respecto de los empresarios de empresas pequeñas. El valorar el fracaso, aprender de él, no sentirse derrotados, se transforma en un aprendizaje⁶⁸.

c) Reserva al momento de hablar de solicitud de financiamiento

⁶⁷ A modo de ejemplo, un entrevistado casi llora durante la entrevista; su estado era muy nervioso porque prácticamente no tuvo movimiento todo este año.

⁶⁸ Prueba de ello, es que este tema se analiza en la actualidad, en programas de pre y post grado en administración de empresas, en diferentes universidades nacionales.

Siguiendo la secuencia discursiva anterior, algunos de los entrevistados asocian solicitar financiamiento con reconocer la existencia de dificultades. Solicitar financiamiento no siempre se asocia a una manera de financiar un proyecto, sino como una forma de mostrarse con dificultades económicas. El crédito no es percibido como un signo de crecimiento o expansión, sino de dificultades. En consecuencia, hay una cierta reticencia, menor que en el caso anterior, a informar o comentar sobre sus solicitudes de financiamiento.

d) Múltiples funciones y resolución de problemas en diferentes ámbitos

No se observa en las empresa consultadas, una separación entre los roles de gerenciamiento con las demás funciones que se realizan. En muchos casos se cuenta con un contador, pero esta función se limita a ordenar el libro de ventas y hacer cuadrar las cuentas. Esta función, en micro y pequeñas empresas puede recaer en algún hijo con formación contable (colegios comerciales), o incluso en la esposa (“ella sabe más de economía”).

Lo anterior tuvo dos consecuencias en el desarrollo del trabajo de campo:

- El entrevistado no siempre conoce en detalle los temas consultados, en particular en materias específicas de tipo financiero, lo que le implica consultar con otras personas o bien, no entregar la información requerida.
- La falta de tiempo, debido a las múltiples obligaciones de diverso tipo que deben asumir estos empresarios. Esta fue una de las razones esgrimidas para cancelar entrevistas.

e) Interés generado por la entrevista

Para aquellos entrevistados que desconocían la existencia de financiamiento con garantía estatal, el tomar conocimiento de los mismos durante la entrevista, generó de inmediato cierto grado de interés. La mayoría de las sugerencias se concentra, por tanto, en mejorar los canales y vías de información sobre oportunidades de financiamiento, especialmente aquellos con garantía estatal.

f) Disposición y relación con la institución que encarga el estudio

En general, la disposición de las personas a responder encuestas o entrevistas depende en parte importante, del interés que el tema a tratar tenga para el entrevistado y del vínculo que sienta con la institución que lo encarga.

En este caso observamos que adquirió mayor relevancia, la disposición de los entrevistados por el hecho de tratarse de un estudio encargado por el Ministerio de Economía, manifestándose principalmente de dos maneras:

- Una cierta intimidación, “¿por qué el Ministerio de Economía quiere entrevistarme?”. Para quienes aceptan dar la entrevista, esta desconfianza se respira desde el inicio de la misma, pero a menudo se disipa al darse cuenta del contenido.
- El interés en ser entrevistado por un organismo del Estado, lo que genera interés de por sí. “Nunca se había acercado alguien del Estado a preguntarme nada”. El hecho genera el sentimiento de ser tomado en cuenta, lo cual produce la mejor disposición ante la entrevista. Un elemento que favorece esta disposición es la claridad del enunciado: el tema de la crisis económica resultó ser un buen vínculo en este sentido, pues se toma como una preocupación del Estado por comprender a escala humana el fenómeno de la crisis.

En virtud de lo anterior, el Consultor sugiere la conveniencia de efectuar alguna difusión de los resultados de este estudio, ya sea en forma masiva e las EMT, o al menos, a través de instancias y canales más específicas orientados hacia las empresas.

Ello, podría contribuir a reafirmar la percepción del interés que tiene el Gobierno en apoyar a las EMT, especialmente en momentos en que muchas de ellas atraviesan por situaciones complejas financieramente, asociadas a los efectos de la crisis económica desencadenada a fines del 2008.

6.2 Informe de Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenido del levantamiento de información realizado en el sector empresas.

En primer lugar (sección 6.2.1), se presenta un cuadro (matriz) resumen con cada uno de los objetivos planteados para esta fase del estudio, las dimensiones analizadas y los principales resultados. Estos aspectos se profundizan en la descripción detallada que se realiza en el punto 6.2.2.

6.2.1 Matriz General de Resultados

En la matriz que se presenta a continuación, se resumen para cada uno de los objetivos y dimensiones consultadas en la pauta de indagación utilizada en las entrevistas al sector EMT, las principales variables y aspectos recogidos.

Matriz General de Presentación de Resultados. Entrevistas a Empresas

Objetivo 1	Dimensión	Variables
<p>O1. Conocer relación con el acceso al financiamiento bancario e Identificar variables que influyen en la elección del financiamiento.</p>	<p>O1.1 Tipo de financiamiento</p>	<p>Existen dos principales necesidades de financiamiento:</p> <p>a) Capital de Trabajo. No se verbaliza de ese modo, los entrevistados hablan de necesidades específicas. La conceptualización es producto del análisis de las entrevistas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pagar remuneraciones y obligaciones previsionales. ■ Pagos de arriendo de lugares de trabajo. ■ Pagos a proveedores y compra de insumos. ■ Servicio de deudas. <p>b) Inversión. Lo mismo que el anterior, no se habla necesariamente de inversión sino de la necesidad de comprar una máquina, una propiedad, una herramienta, etc.</p> <p>Tienden a confundirse planos de necesidades entre las personales y las de la empresa, confusión que se replica en el ámbito de las finanzas.</p>
	<p>O1.2 Alternativas de Financiamiento</p>	<p>La búsqueda de financiamiento y la selección de instrumentos para ello, están contextualizada por una extendida mala imagen del endeudamiento en sí y con la banca en particular, por parte de las EMT. Éste es visto como un riesgo, relacionado con cierta inestabilidad que perciben en sus negocios, que puede poner en peligro la supervivencia de sus empresas.</p> <p>En ese contexto la búsqueda de financiamiento se ordena del siguiente modo:</p> <p>a) Financiamiento a través de endeudamiento personal directo e indirecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directo: Utilizan los productos de su línea personal para solventar sus negocios. La principal razón: a veces les es más fácil acceder a este tipo de instrumentos que a los servicios ofrecidos a empresas. • Indirecto: parientes o amistades se endeudan con el sistema financiero y prestan luego esos recursos a EMT. Generalmente utilizan esta vía indirecta, empresarios que tienen problemas de morosidad o bien inician un negocio y no cuentan con antigüedad que los haga sujetos

Objetivo 1	Dimensión	Variables
		<p>de crédito al momento de solicitar financiamiento.</p> <p>b) Financiamiento a través de endeudamiento de la empresa: tanto en la banca tradicional como en el retail.</p> <p>Se observa un alto nivel de desconfianza de los empresarios respecto de la banca, los objetivos y fines ésta, los cuales con vistos como antagónicos de los intereses de las EMT.</p>
	<p>O1.3 Criterios que influyen en la elección del financiamiento</p>	<p>Al momento de solicitar financiamiento, los criterios de elección del banco se asocian a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valor de la cuota del crédito y tasa de interés. ▪ Plazos otorgados para pagar la deuda. ▪ Nivel de flexibilidad del banco para dar financiamiento. ▪ Tiempo de demora de otorgamiento del financiamiento. ▪ Nivel de burocracia del banco. ▪ Banco donde ya tienen cuenta personal.

Objetivo 2	Dimensión	Variables
<p>O2. Determinar los niveles de conocimiento y evaluación de los productos de financiamiento en general y con garantía estatal.</p>	<p>O2.1 Conocimiento y Utilización de instrumentos de financiamiento</p>	<p>a) Instrumentos de Financiamiento Privado</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créditos Bancarios. Parte importante de los empresarios conoce y ha pedido crédito a los bancos de corto o largo plazo. El crédito de consumo se utiliza indistintamente para financiar capital de trabajo o inversión, es el más mencionado. ▪ Factoring. Aunque es conocido, no es de uso habitual de las empresas. ▪ Leasing. No es de mucho conocimiento ni de uso muy frecuente por las EMT. Lo utilizan principalmente para comprar alguna propiedad, maquinaria o vehículo. ▪ Línea de Crédito. Es de amplio conocimiento y uso por parte de las EMT. Lo utilizan principalmente para capital de trabajo. ▪ Tarjeta de Crédito. Es ampliamente conocida, pero poco utilizada para fines comerciales. A las tarjetas bancarias se agregan las de <i>retail</i>. En caso de utilizarla, es para la compra de insumos. ▪ Créditos de proveedores. Es de conocimiento más amplio y su uso más extendido. Lo utilizan principalmente para financiar el capital de trabajo. <p>b) Instrumentos con Garantía Estatal. En términos generales, existe confusión por parte de los empresarios, en definir si han solicitado algún instrumento de financiamiento con garantía del Estado. El de mayor conocimiento es el FOGAPE.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ FOGAPE. Si bien es el más conocido, según el relato de los entrevistados, cuesta que logren definir certeramente si lo han solicitado. ▪ FOGAIN. En general, es relativamente desconocido y escasamente utilizado. ▪ Reprogramación deuda. los empresarios no lo conocen mayormente ni lo utilizan. ▪ COBEX. Fondo ampliamente desconocido por las EMT. Lo mismo sucede con su uso.

Objetivo 2	Dimensión	Variables
	O2.2 Evaluación de Instrumentos	<p>a) Instrumentos de Financiamiento Privado</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créditos Bancarios. Los reclamos se dirigen a las exigencias, trámites, plazos y costos que tienen para las empresas acceder a estos instrumentos de financiamiento. ▪ Factoring. Si bien es considerado como un instrumento de acceso más rápido que los créditos, que permite ordenar las finanzas, se estima caro. ▪ Leasing. Es considerado un instrumento accesible (no caro), que permite obtener ventajas tributarias. No obstante, en ocasiones complica a las EMT el hecho que el bien adquirido por esta vía no se contabilice dentro de los activos, sino como gasto. ▪ Línea de Crédito. Se valora lo fácil y flexible que es su uso y acceso. No obstante, los empresarios consideran que se trata de un instrumento financiero más costoso. ▪ Tarjeta de Crédito. Se valora la posibilidad de poder pagar en cuotas las compras que no representan grandes inversiones. Al igual que la línea de crédito, se considera un instrumento caro. <p>b) Instrumentos con Garantía Estatal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ FOGAPE. La principal crítica tiene relación con el nivel de desinformación del instrumento en general, y de los requisitos y procedimientos para acceder a este beneficio, en particular. Además, quienes lo conocen, lo evalúan como engorroso y caro. ▪ FOGAIN, COBEX y Reprogramación deuda. Son prácticamente desconocidos.

Objetivo 3	Dimensión	Variables
<p>O3. Identificar las barreras y obstáculos percibidos en el acceso al financiamiento bancario en general y con garantía estatal en particular.</p>	<p>O3.1 Barreras objetivas</p>	<p>3.1.1 Internas. Las principales restricciones encontradas tienen relación con la falta de acceso al financiamiento; no les entregan los montos solicitados o les ponen diversas trabas al acceso (sin número de antecedentes exigidos).</p> <p>a) Dificultades propias de las empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Morosidad. Estar en el Boletín Comercial y en DICOM, tener atrasos en el pago de impuestos, o mora en obligaciones previsionales, son consideradas como barreras internas al acceso al financiamiento. ▪ Historial de la empresa y el empresario. Antecedentes como el nivel de experiencia del empresario, antigüedad de la empresa o alguna quiebra anterior, son percibidos como obstáculos al acceso al financiamiento. <p>b) Dificultades propias del tipo de negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rubros. Se reconoce que existe una categorización de rubros de más alto riesgo. En las entrevistas se menciona específicamente a la construcción y el comercio.

Objetivo 3	Dimensión	Variables
		<p>3.1.2 Externas. Los empresarios reconocen que las diversas trabas que les impone el banco para solicitar financiamiento, les hace optar a créditos de consumo personal por montos más pequeños.</p> <p>a) Dificultades en los procedimientos para acceder a instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ “El papeleo”. Los empresarios consideran excesiva la solicitud de antecedentes. Esta situación es problemática para muchos empresarios, ya que al estar a cargo del negocio, no disponen de tiempo y no lo pueden dejar solo mucho tiempo. <p>b) Aspectos considerados problemáticos en el proceso de postulación a los instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poca Agilidad. La demora en trámites y en recibir respuesta de otorgamiento o no de créditos por parte de la banca, es el principal cuestionamiento en este plano. ▪ Pocas Alternativas. Se critica que los bancos ofrecen pocas alternativas de instrumentos, plazos y costos. Por lo que las EMT deben aceptar lo que se les ofrece, sin poder elegir. ▪ Diferencia de tasas: Las tasas de interés que cobran a las empresas son mayores que las que cobran a las personas, lo que favorece la confusión entre finanzas personales y de las empresas.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigencia de garantías personales: los bancos privilegiarían tomar en garantía propiedades y bienes personales de los dueños en vez de las empresas, pese a que éstas cuenten con garantías propias o flujos de caja suficientes. <p>c) Otros obstáculos atribuibles al sistema bancario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rol de los Ejecutivos. La labor del ejecutivo es fundamental para los empresarios. Confían en ellos, pero a su vez, piensan que no les entregan suficiente información sobre alternativas de instrumentos de financiamiento más convenientes para las empresas, ya que resguardarían más bien los intereses de los bancos. Observan una asimetría de información y de poder en esta relación, por lo que las decisiones respecto de a qué instrumento de financiamiento acceden las EMT queda en manos de los ejecutivos.

Objetivo 3	Dimensión	Variables
	O3.2 Barreras subjetivas	<p>3.2.1 Internas</p> <p>a) Impresiones sobre las instituciones, imágenes, prejuicios o ideas preexistentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mala imagen respecto los bancos. Consideran que los bancos –por su posición de mayor poder respecto de las empresas- siempre intentan sacar partido de la relación con las EMT, nunca les otorgan la mejor solución, y los manejan desde la desinformación.
		<p>3.2.2 Externas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No logran determinar malas experiencias en el trato. Solamente identifican la existencia de diferencias en el trato, el tiempo y calidad de atención al momento de pedir un crédito a nivel personal y de empresa.

Objetivo 4	Dimensión	Variables
<p>O4. Identificar oportunidades para el mejoramiento del acceso al financiamiento con garantía estatal</p>		<p>a) Canales Formales de Información. Las principales fuentes de información son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los ejecutivos de los bancos. La fuente más importante. ▪ Diarios (principalmente el Mercurio). ▪ Boletines Gremios y Asociaciones empresariales. ▪ Páginas Internet <p>b) Canales Informales. Las principales fuentes informales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencias de amigos, familiares o vecinos que han adquirido financiamiento con garantía estatal. ▪ Contadores.
		<p>a) Nivel de Satisfacción en relación a la información recibida de los Fondos de Garantía. En términos generales, existe la sensación de desinformación de los fondos y garantías entregadas por el Estado para las EMT.</p> <p>Aspectos destacados de la desinformación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ EMT no reciben información directa. Se enteran de estos beneficios a través de los ejecutivos de bancos y no directamente. Como consecuencia de lo anterior, los empresarios tienen la impresión de que no se les entrega toda la información acerca de los requisitos para acceder a estos fondos o garantías, y solamente son informados cuando conviene a los bancos.
		<p>b) Sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar la estrategia información de los Fondos de Garantía hacia la EMT. Esta vez apelando a canales directos de información hacia los empresarios, por ejemplos, folletos enviados a las empresas o información en portales Web de uso habitual, como por ej. Servicio de Impuestos Internos. ▪ Crear una instancia de asesoría para el acceso a los Fondos de Garantía. Se recomienda que ésta sea ajena a los ejecutivos de cuenta, ya que no confían en la entrega de toda la información necesaria. Plantean instancias en la oficina de CORFO o en las distintas municipalidades.

6.2.2 Análisis Detallado de Resultados

A continuación, para cada uno de los objetivos identificados en la matriz y sus respectivas variables, se explican en detalle los resultados obtenidos. Al final de cada objetivo, se exponen las principales conclusiones que se desprenden de las opiniones recabadas.

OBJETIVO 1. Conocer la relación con el acceso al financiamiento bancario por parte de las EMT e Identificar variables que influyen en la elección del financiamiento.

O1.1 Tipo de financiamiento

Del análisis de las entrevistas realizadas en el segmento de EMT, dos son las principales necesidades de financiamiento que se declaran: para capital de trabajo y para inversiones, con claro predominio del primero.

A continuación se describe aspectos específicos de la demanda de financiamiento por parte de las EMT, así como las diferencias que son posibles detectar en relación a distintos rubros y tamaños.

a) Capital de Trabajo

La principal necesidad de financiamiento, de acuerdo al relato predominante de los entrevistados es el capital de trabajo, definido éste como la cantidad de recursos de corto plazo que requiere una empresa para la realización de sus actividades y cumplir con las obligaciones que ello conlleva. Este tipo de financiamiento se utiliza principalmente para:

- Pagar remuneraciones y obligaciones previsionales.
- Pagos de arriendo de lugares de trabajo
- Pagos a proveedores y compra de insumos.
- Servicio de deudas.

Debe mencionarse, sin embargo, que en el discurso predominante los entrevistados no distinguen esta necesidad de financiamiento bajo el concepto de "capital de trabajo"; más bien describen la necesidad de financiar, por ejemplo, remuneraciones⁶⁹, insumos⁷⁰, etc. La clasificación de estas necesidades de financiamiento bajo la categoría "capital de trabajo", en este

⁶⁹ ... En el mes pasado tuvimos que pedir línea de crédito en el banco para pagar sueldos. (Pequeña 1 Hoteles y Restaurantes)

⁷⁰ ... salen oportunidades buenas, entonces conviene en ese sentido a veces pedir un crédito para estoquearse y comprar un producto de alta rotación. (Pequeña 2 Transporte y Telecomunicaciones)

informe, es producto de la sistematización de respuestas en el análisis de las entrevistas.

En el extremo de esta falta de conceptualización y de clasificación de necesidades de financiamiento, está el caso de quienes incluso confunden planos como las necesidades personales con las de su empresa, recurriendo a financiamiento conjunto para ambas⁷¹. Incluso cuando hay claridad de que se trata de planos diferentes, se argumenta que no es posible separarlos cuando se trata de empresas pequeñas⁷².

Respecto de la necesidad de financiamiento de capital de trabajo, también es posible observar como discurso predominante entre los entrevistados una escasa planificación en el proceso de toma de decisiones. Es decir, la demanda parece determinada fundamentalmente por el curso de los acontecimientos **que enfrenta el negocio en cada coyuntura**⁷³, **más que por una opción estratégica frente a eventos relativamente previsibles**. La necesidad de financiamiento de capital de trabajo parece, también, un requerimiento permanente del negocio con fines y montos diferentes cada vez⁷⁴. Esta situación va a ser determinante, como se verá más adelante, en la decisión respecto del tipo de instrumentos que se usa para financiar estas necesidades.

Este discurso, es decir el que da cuenta de escasa claridad conceptual respecto del término capital de trabajo, que conlleva una dificultad para clasificar las necesidades de financiamiento de la empresa, la relativa confusión de las finanzas del negocio con las personales y una sensible dependencia de la coyuntura en relación a las necesidades de financiamiento, es predominante en todos los segmentos, tanto por tamaño como por rubro.

No obstante, es posible distinguir algunos matices y diferencias relacionadas con el tamaño de las empresas (ver cuadro Conclusiones Generales Objetivo 1). A medida que las empresas son de mayor envergadura la conceptualización

⁷¹ ... para salir de deudas, tenía una hija en la U y había que buscar algo para que se recibiera... también se ocupó para el negocio, fueron 5 millones ahí. (Micro Comercio)

⁷² Pregunta: ¿No se le mezclan las platas personales con las de la empresa? Respuesta: Es que van todas juntas. Yo trabajo como persona natural en la construcción, trabajo como subcontratista y va todo al mismo saco, la casa y las pegas (Micro Construcción)

⁷³ ... esta es una empresa que depende de las necesidades... si la tienda a la que yo le trabajo tiró a liquidación tengo que conseguir para financiar telas porque sé que puedo vender hartoo... (Pequeña 1 Manufactura)

⁷⁴ Todos los meses la ocupo (la línea de crédito), a lo mejor pueden ser 20 mil pesos, de repente 500 mil pesos, de repente 2 millones (Pequeña 1 Construcción)

de “capital de trabajo” es más clara⁷⁵, la separación entre finanzas personales y del negocio tiende a ser más nítida⁷⁶ y la dependencia de la coyuntura parece menor⁷⁷.

b) Inversión

De acuerdo al discurso predominante presente en las entrevistas, la inversión, entendida ésta como *la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa*⁷⁸, es la segunda necesidad para la cual requieren financiamiento las EMT. En todo caso, la frecuencia de esta demanda de financiamiento es claramente más esporádica en relación a la necesidad de capital de trabajo⁷⁹.

Nuevamente en este caso la definición del concepto de inversión aparece poco claro y su categorización y clasificación corresponde, más bien, al ejercicio de análisis de las entrevistas que a planteamientos de los propios entrevistados. Más aún, el concepto de “inversión” es comúnmente confundido con el de “capital de trabajo”⁸⁰. Dicho de otro modo, el discurso predominante apela a la necesidad de dinero para necesidades específicas de la actividad que realizan, sin clasificar esas necesidades⁸¹

La necesidad de financiamiento para inversión está predominantemente asociada a la iniciación de actividades⁸². Secundariamente al crecimiento de las empresas⁸³. En este último aspecto, la necesidad de financiamiento para

⁷⁵ ... tenemos además créditos de capital de trabajo y lo que no ha sido cubierto por eso, hemos hecho uso de las líneas de crédito de los bancos... (Mediana Manufactura)

⁷⁶ ... a pesar que es un tema familiar no depende el resto de la familia de esta empresa (Mediana Hoteles y Restaurantes)

⁷⁷ ...tenemos una línea abierta de 80, 90 millones para boletas de garantía, préstamos, sobre giro y con eso funcionamos. (Mediana Construcción)

⁷⁸ Fundamentos de Economía de la Empresa. Francisco Tarrágo Sabaté, 1986.

⁷⁹ En general son créditos para grandes operaciones, uno que otro ha sido para levantar inversiones como para un vehículo, en general capital de operaciones, para moverse (Mediana Construcción)

⁸⁰ ...era un crédito para inversión... para invertir en el negocio para poder tener efectivo para poder seguir comprando (Pequeña 1 Comercio)

⁸¹ ... el crédito, el primero fue en un principio para adquirir herramientas, para comprar ese vehículo ... para tener más material de trabajo, para poder transportarse con mayor facilidad, comprarme un par de maquinas de soldar ... esmeriles, ropa de trabajo para la gente, en el fondo fue te fijas para poder tener un capital de trabajo, en el fondo fue eso.(Pequeña 1 Manufactura)

⁸² ...entonces yo pedí 9 millones y medio lo junté con lo que tenía ahorrado y con eso empecé a trabajar (Pequeña 1 Comercio)

⁸³ cuando requerimos ampliarnos, ahí comenzamos a pedir crédito en los bancos, ahí nos trajimos una maquina de Italia (Pequeña 2 Manufactura)

inversión aparece orientada más bien por la demanda⁸⁴ que por planificación estratégica de crecimiento del negocio⁸⁵.

No obstante, el claro predominio en el discurso de los entrevistados, de una escasa capacidad para conceptualizar el significado de “inversión”, separado de otras necesidades de financiamiento, es posible encontrar diferencias relacionadas con el tamaño de la empresa.

A mayor envergadura (empresas medianas, por ejemplo) la capacidad de distinguir una necesidad de financiamiento relacionada con inversión, respecto de otras, es mayor. Por el contrario las EMT más pequeñas del segmento (microempresas, en este caso), tienden a una menor claridad relativa del concepto. Esta misma relación se da respecto del elemento orientador de la toma de decisiones. Es decir, a menor tamaño de empresa, mayor es la relación de decisiones de inversión orientada por el crecimiento de la demanda inmediata. Por el contrario, en la medida que aumenta la envergadura de la empresa, es posible advertir una toma de decisiones más estratégica.

01.2 Alternativas de Financiamiento

El discurso predominante en los entrevistados en materia de alternativas de financiamiento, sin mayor distinción entre tamaño y rubro, está marcado por una sensación de profunda desconfianza respecto del endeudamiento. Esto se expresa en todos los niveles y cristaliza en la imagen de que siempre es mejor financiar al contado y con recursos propios⁸⁶.

En un contexto general donde no endeudarse es planteado como una definición casi de principios⁸⁷, parte de una cultura caracterizada -al menos en el discurso – por una cierta aversión al crédito, cuya expresión más común es la sensación de alivio⁸⁸ y orgullo⁸⁹ de no tener deudas ni estar obligado a adquirirlas.

⁸⁴ Hoy día, necesitamos camionetas chicas de 1500... entonces empezamos a comprar camionetas. Compramos dos, después dos más, dos más, dos más. Y ahora nos dieron nos dieron el cupo de 4 camionetas más que estamos haciendo la gestión para comprarlas (Pequeña 2 Transportes y Telecomunicaciones)

⁸⁵...el primer año la meta era llegar a no tener ninguna cuenta impaga a futuro, cheques girados a fecha, la segunda fue acumular capital, la tercera fue hacer la inversión y agrandar el local (Pequeña 2 Hoteles y Restaurantes)

⁸⁶ Solamente me mantengo con lo mío... yo tengo la necesidad de comprar un camión. Entonces estoy esperando un dinero que me tiene que salir de impuestos internos para con eso comprarlo a lo mejor cash... (Pequeña 1 Manufacturera)

⁸⁷ Si puedo autofinanciarme, es súper bueno, si uno entra a depender de un crédito, sea cual fuera no es bueno (Pequeña 2 Construcción)

⁸⁸ Yo he ido juntando capital y me da la tranquilidad de no recurrir a los bancos (Pequeña 2 Manufactura)

Esta definición –no endeudarse- aparece asociada a un argumento predominante: la sensación de inseguridad de poder pagar, asociada a una percepción de inestabilidad de los negocios que impiden planificar adecuadamente un flujo de pagos⁹⁰.

El endeudamiento es visto, incluso, como un riesgo que puede poner en peligro el negocio⁹¹. El ícono del riesgo es la amenaza de *caer a Dicom*⁹², situación que, de acuerdo al relato de los entrevistados constituiría una limitante severa al funcionamiento de una empresa, ya que antecedentes comerciales negativos no sólo les dificultaría significativamente el acceso al financiamiento, sino también a acceder a determinadas oportunidades de negocios, donde se exige no tener anotaciones en el Boletín Comercial⁹³.

En el extremo de esta percepción, que ve el crédito como algo no deseado, se plantea incluso que aquello que es adquirido mediante endeudamiento, no es algo propio⁹⁴ mientras no se termine de pagar.

Si bien el discurso contra el endeudamiento es generalizado y predominante, es posible distinguir grados en esa argumentación. Nuevamente esta distinción está directamente relacionada con el tamaño de la empresa, mientras menor es la envergadura de ésta más intenso es el predominio de la aversión al crédito, disminuyendo en las EMT más grandes. **No es posible, sin embargo, en este sentido hacer distinciones por rubro.**

El discurso anti endeudamiento predominante entre las EMT aparece estrechamente vinculado a una deteriorada imagen de la banca, en general. En todos los segmentos de empresas entrevistadas se evidencia una opinión altamente crítica del comportamiento de los bancos, los que son acusados de imponer a las empresas condiciones de endeudamiento injustas y muy difíciles

⁸⁹ No quiero saber nada de créditos u otros productos. No los necesito y tengo suficiente respaldo como para funcionar bien, incluso en esta crisis. (Mediana Comercio)

⁹⁰ ... estos créditos a final de cuentas uno tiene que pagarlos. Y el trabajo a veces es bien inestable.... Yo tengo que estar luchando contra la competencia también. Entonces no tengo la seguridad que vaya a contar con plata (Pequeña 1 Manufactura)

⁹¹ me manejo con capitales propios. Las inversiones que he hecho siempre se hacen con capitales propios porque el negocio hay que mantenerlo (Pequeña 2 Hotel y Restaurante)

⁹² ... si caigo ahí caigo en Dicom y ahí se entra en la otra rueda, una de dónde no se sale... (Pequeña 1 Comercio)

⁹³ ... te van cerrando la puertas... (Pequeña 1 Comercio)

⁹⁴ Esos camiones que ve ahí son del banco, los estoy comprando con leasing, se los debo al banco (Pequeña 2 Transportes y Telecomunicaciones).

de soportar para las EMT⁹⁵. En el extremo de esta percepción se tiende a ver a los bancos como instituciones que, desde una posición de poder determinante en el aporte de financiamiento, terminan siendo un antagonista que limita el desarrollo de las EMT⁹⁶. Incluso es transversal la imputación de que la liquidez inyectada por el Gobierno a los bancos durante la reciente crisis económica no ha sido traspasada a las EMT por decisión de los bancos⁹⁷.

a) Financiamiento a través de endeudamiento personal directo e indirecto.

Las dificultades que enfrentarían las EMT para acceder al financiamiento bancario, podrían estar en la base de la explicación de las opiniones críticas respecto del actuar de la banca.

Las mayores dificultades aparecen claramente asociadas a las empresas de menor envergadura (Microempresas y Pequeñas Empresas 1, de acuerdo a la clasificación utilizada), donde, según el relato de los entrevistados, generalmente es más simple calificar como sujeto de crédito a una persona individual que a una empresa⁹⁸, al asignársele a las empresas un riesgo más alto que a las personas⁹⁹.

Probablemente ésta práctica, que parece estar generalizada en los bancos ante las solicitudes de financiamiento de las empresas más pequeñas, explique en parte y colabore a que se reproduzca en el tiempo la confusión entre finanzas personas y de la empresa que se describió anteriormente.

La dificultad de las empresas de los segmentos más pequeños entre las EMT para calificar como sujeto de crédito se relaciona con otra fórmula de financiamiento que parece relativamente extendida, especialmente entre quienes no cuentan con respaldo financiero para iniciar un negocio o quienes tienen problemas en su historial comercial¹⁰⁰. Se trata del recurso de

⁹⁵ ... nos atrasamos en una cuota, nos cobraron así un interés, nos mandaron a Dicom, fue horrible... (Pequeña 1 Construcción)

⁹⁶ ... en el fondo el sistema en resumen funciona acortando los plazos lo más posible, agrandando la tasa lo más posible y prestando lo menos que se pueda y lo que uno necesita son plazos largos, tasas bajas y lo más que se puede, entonces, son incompatibles las dos posiciones. (Mediana Manufactura)

⁹⁷ El gobierno ha hecho un muy buen trabajo, nada que decir, al contrario, se ha dicho que hay créditos disponibles para mediana y la empresa chica, lo han dicho a cada rato pero los bancos no te sueltan la plata. (Pequeña 2 Hoteles y Restaurantes)

⁹⁸ ... pidió un crédito él, por él, no por la empresa, no por la sociedad. Tuvimos problemas con la sociedad... (Pequeña 1 Hoteles y Restaurantes)

⁹⁹ ... me dijeron, así que por ser pyme es más riesgoso, sabe qué, lo voy a cambiar de segmento, lo voy a pasar como persona natural

¹⁰⁰ ... si estás en el boletín comercial. Hasta ahí no más llegas... ahora, tenemos un financiamiento informal por completo, me presta plata una amiga que la saca de la tarjeta... (Microempresa Comercio)

endeudarse indirectamente con la banca, a través de personas de su entorno. Es decir, se solicita financiamiento a una institución financiera por medio del endeudamiento personal de un familiar o amigo¹⁰¹.

b) Financiamiento a través de endeudamiento de la empresa

En la medida que aumenta el tamaño de las empresas analizadas, la tendencia predominante es que las necesidades de financiamiento sean resueltas a través del sistema financiero y con endeudamiento directo de las empresas. Esto es particularmente claro entre las medianas empresas y las pequeñas de la categoría 2, de acuerdo a la clasificación utilizada.

A través del relato predominante de los entrevistados de los segmentos más altos (pequeñas 2 y medianas), es posible advertir que existe una clara mayor fluidez en el acceso al financiamiento bancario¹⁰². Incluso se verifica una actitud proactiva de los bancos para colocar créditos¹⁰³ en este tipo de empresas. Asimismo, se observan niveles de flexibilidad mayores en las condiciones de pago.¹⁰⁴

Cabe señalar sin embargo que, pese a este nivel de relación banca-empresas claramente más fluido entre las empresas más grandes del segmento analizado, la visión crítica respecto del rol y objetivos de la banca enunciada anteriormente se mantiene como elemento predominante.

01.3 Criterios que influyen en la elección del financiamiento

Los criterios predominantes en la toma de decisiones respecto del financiamiento por parte de las EMT, se enmarcan dentro de la lógica planteada anteriormente. Es decir, quienes tienen mayores dificultades de acceder a créditos del sistema financiero, según se desprende del análisis, están relativamente sometidos a aceptar las condiciones que las instituciones financieras les ofrezcan¹⁰⁵; por el contrario, las empresas con acceso más fluido

¹⁰¹ Tengo un préstamo de mi suegro para poder comprarme la camioneta, le decía que yo estaba pidiendo el crédito y mi suegro me prestó dos millones, me quedan como seis cuotas, las sacó por Falabella al nombre de él, entonces me pasó la plata. (Microempresa Comercio)

¹⁰² ... tengo una crédito que me otorgó el banco por teléfono, de 15 millones de pesos (Pequeña 2 Construcción)

¹⁰³ ... Lo que pasa es que el banco siempre me está mandando información, que tengo unos créditos preaprobados, que esto, que lo otro (Mediana Construcción)

¹⁰⁴ ... la garantía de eso, es la flexibilidad que tiene el tipo de crédito que ellos prestan. El pago puede ser en tres cuotas, seis cuotas, eso lo manejamos nosotros (Pequeña 2 Transporte)

¹⁰⁵ Uno no lo elige, en los años que tengo jamás he elegido un producto, uno va al banco y dice tengo este apremio por tal y tal razón y él te ofrece, o te dice esto, firme aquí, firme acá. (Pequeña 1 Construcción)

a la oferta de la banca, tienen más posibilidades de analizar y elegir tipos de financiamiento que se adecuen mejor a sus necesidades e intereses.

Un criterio que parece determinante en la toma de decisiones, y que es transversal a distintos rubros y tamaños, es el de la rapidez de otorgamiento y disponibilidad de financiamiento.

El costo que signifique el endeudamiento queda, entonces, subordinado al acceso rápido y en los montos requeridos, aunque sea una alternativa más cara¹⁰⁶. Incluso el instrumento que se elige está predominantemente determinado por la premura o urgencia de contar con liquidez. La rapidez aparece como sinónimo de la mayor eficiencia. La necesidad de utilizar rápido los fondos, sin mayor tramitación¹⁰⁷ le confieren esa característica, desde el punto de vista de los entrevistados.

La rapidez y agilidad aparece asociada a la relación cliente-banco que se establece en el tiempo. El conocimiento del historial de cliente haría más fácil y rápido el acceso al financiamiento.¹⁰⁸ Incluso este factor -el conocimiento del banco-, parece terminar siendo una limitante auto impuesta para la evaluación de mejores condiciones de financiamiento¹⁰⁹.

La importancia asignada a la rapidez de la decisión y entrega de financiamiento por parte de la banca, aun por sobre el costo de éste, parece estar relacionada con la constatación descrita anteriormente en cuanto a que las necesidades de financiamiento aparecen asociadas preferentemente a eventos de la coyuntura más inmediata que a una planificación estratégica de gastos e inversiones.

En un segundo nivel de importancia, como criterio clave en la toma de decisiones de financiamiento por parte de las EMT, los entrevistados destacan el tema del costo¹¹⁰. No obstante, el análisis de las entrevistas permite verificar

¹⁰⁶ El tiempo que se demoran en otorgarme el crédito, si con un banco tengo la fluidez para pedirle el crédito y que se demoren cuatro, cinco días y voy a otro y se van a demorar 15, no; aunque me ofrezcan una tasa menor ... (Pequeña 1 Construcción)

¹⁰⁷ Ahora la línea de crédito la tengo ahí y la ocupo al tiro, no tengo que pedirle permiso a nadie ni llevar ningún papel para que me presten la plata. (Pequeña 1 Construcción)

¹⁰⁸ ... hay un criterio fundamental, el banco donde trabajas, uno tiene más posibilidades de conseguir financiamiento en los bancos donde te conocen que en los bancos donde no te conocen... tienes mayor velocidad de respuesta (Pequeña 2 Construcción)

¹⁰⁹ No, la verdad prefiero, tengo un banco de trabajo donde estoy cómodo (Mediana Construcción)

¹¹⁰ Obviamente hay que preguntar cuáles son las tasas de interés, cuáles son los plazos que se manejan...(Mediana Comercio).

que el tema tiene una importancia relativa claramente menor que el tema de la rapidez. Incluso, cuando se asocian ambos elementos como determinantes al mismo nivel, es posible advertir que se denota más importante la agilidad y rapidez.¹¹¹

La capacidad relativamente limitada para evaluar los costos del financiamiento; por otra parte, aparece como elemento predominante entre los entrevistados, lo que es más recurrente en las empresas de menores dimensiones (Microempresas y Pequeñas 1) que en las demás. Signo de ello, es que cuando se refieren al costo tienden a remitirse al *valor de la cuota*¹¹² más que hablar del nivel de la tasa de interés, por ejemplo.

La mirada crítica respecto del accionar de los bancos también puede estar influyendo en la jerarquía secundaria que se atribuye al costo del endeudamiento¹¹³. Lo anterior asociado a la imagen de poca transparencia en la definición de tasas de interés y costos, lo que terminaría limitando la posibilidad de elegir las mejores condiciones.

¹¹¹ ...elegimos en el mismo banco donde estábamos porque nos ofreció la mejor tasa y era lo más rápido porque nos conocen y teníamos ya la aprobación previa. (Mediana Construcción)

¹¹² ...Siempre pido que me calculen el valor de la cuota...(Microempresa Comercio)

¹¹³ ...tú puedes elegir, pero cuando uno te ofrece el 3.8, del 4.6 se baja al 3.8, te sube por otro lado las cosas. O sea al final, terminan iguales siempre. O te dicen del 4.6 yo le ofrezco un 4, pero los gastos operacionales (Pequeña 1 Manufactura)

Conclusiones Generales Objetivo 1

- Se observa una escasa capacidad por parte de los entrevistados de categorizar y diferenciar necesidades de financiamiento, predominando la alusión a cosas concretas que requieren financiar, sin clasificarlas, y más bien tendiendo a confundirlas (“capital de trabajo” con “inversión”, por ejemplo). En las empresas más pequeñas analizadas, se verifica además, una confusión de planos entre las finanzas personales y las de la empresa.
- Una segunda constatación es que la demanda por financiamiento está determinada fundamentalmente por necesidades de coyuntura, más que por una planificación del negocio. Aún las necesidades de inversión, que por su naturaleza pudieran ser decisiones que permiten un análisis a un mayor horizonte, parecen marcadas por lo coyuntural.
- Se verifica una mirada crítica respecto del endeudamiento como forma de financiamiento de las empresas. Este es visto como riesgoso, incluso amenazante para la supervivencia del negocio. Esta crítica aparece asociada a grados de incertidumbre respecto de la evolución de los negocios de la empresa. Tras ello, parece residir una auto percepción de debilidad respecto de las condiciones del entorno, que serían determinantes para la empresa.
- Asociado a lo anterior se constata una fuerte crítica al sistema bancario, que aparece como un ente que, desde una posición de poder, condiciona, a través de sus objetivos y prácticas, sin contrapeso, el acceso y las condiciones de financiamiento de las empresas.
- El principal criterio al momento de elegir el financiamiento, es la rapidez en el otorgamiento por parte de las instituciones del sistema financiero. Esto se asocia claramente a una estructura de decisiones de obtención de financiamiento marcada por el devenir de la coyuntura y no por una opción estratégica.
- El costo del financiamiento aparece como el segundo criterio que define la elección de tipo y condiciones de financiamiento; aunque claramente de menor jerarquía que la rapidez. El menor valor que se asigna al tema del costo, puede estar relacionado con el hecho de que las EMT tienden a desconfiar de la transparencia de las condiciones de costo ofrecidas por los bancos, por lo que aún cuando les ofrezcan determinada tasa de interés, sospechan que les aumentan el costo de otra manera (cobro de comisiones, por ejemplo).
- Del análisis de las entrevistas, surge la imagen de empresas que se autoperciben débiles frente a los bancos, que deben aceptar condiciones de

financiamiento no necesariamente convenientes, en función de lograr satisfacer una pauta de necesidades determinada más por la evolución de la coyuntura que por criterios estratégicos. Estas debilidades, terminan afectando la posibilidad de aprovechar las eventuales oportunidades que ofrece la competencia, por colocar financiamiento en las empresas.

- Una observación general respecto de las diferencias por tamaño –por rubro no son relevantes-, es que en la medida que las empresas son más pequeñas, se acentúan los problemas que se presentan en las materias abordadas en este capítulo; en tanto en las de mayor envergadura, en general, estas dificultades tienden a ser menores. Una razón que puede explicar esta situación, es la debilidad de la estructura administrativa observada en las empresas más pequeñas, donde una misma persona debe ocuparse de múltiples roles, dando prioridad a la función de producción y comercialización, quedando las finanzas en un lugar secundario.

OBJETIVO 2. Determinar los niveles de conocimiento y evaluación de los productos de financiamiento en general y con garantía estatal.

02.1 Conocimiento y Utilización de instrumentos de financiamiento

El elemento predominante en el discurso de los entrevistados en este tema, es un fuerte desconocimiento de las alternativas de financiamiento que ofrece el mercado.

Lo anterior se verifica, por una parte, en las respuestas que dan los entrevistados cuando se les mencionan determinados instrumentos; como, en el hecho de que son relativamente incapaces de identificar los instrumentos que han utilizado¹¹⁴. Incluso, en el extremo, hay entrevistados que no son capaces de reconocer la utilización de instrumentos de crédito que tienen disponibles¹¹⁵. Una expresión minoritaria, pero ilustradora del asunto es que algunos entrevistados no identifican la línea de crédito y la tarjeta de crédito como instrumentos de endeudamiento.

¹¹⁴ FOGAIN parece que es, lo pedí para pagar una línea de crédito en el Banco de Chile y poder cerrar la cuenta. (Pequeña 1 Transporte y telecomunicaciones)

¹¹⁵ Por la tarjeta te cobran comisión pero tampoco es crédito (Pequeña 1 Hoteles y Restaurantes)

¿Conoce?	¿Tiene?
<p>P: <i>¿Se acuerda qué tipo de crédito era?</i></p> <p>R: <i>Crédito de consumo, no sé si del gobierno o no, no sé si fue un Fogape, no estoy seguro. (Pequeña 1 Hoteles y Restaurantes.</i></p>	<p>Solamente me mantengo con lo mío. Nunca he pedido un crédito ni al banco ni a nadie, ni nada... la verdad no lo he necesitado y la verdad que no tengo información. . Yo tengo una cuenta corriente no hace mucho y la otra vez me descuidé un poco no más y me estaba saliendo como 30 mil pesos de la línea de crédito de un millón de pesos que gasté. (Pequeña 1 Manufactura)</p>

Este grado de desconocimiento parece relacionado con la evidencia de que los entrevistados describen necesidades que requieren ser financiadas con relativa rapidez, sin importar los costos. Así, resulta fácil entender el vínculo que existe entre el desconocimiento de instrumentos financieros y el modo en que las EMT enfrentan sus necesidades de financiamiento: un cierto desinterés por los instrumentos.¹¹⁶

En este contexto de relativamente amplio desconocimiento de la oferta de instrumentos de financiamiento, los bancos, específicamente el ejecutivo de cuentas¹¹⁷, adquiere un rol relevante reconocido por los entrevistados¹¹⁸.

La relación cliente-ejecutivo y la utilidad que ella presta a la empresa parece relacionada con las dificultades administrativas estructurales de ésta; el ejecutivo pasa así, de ser una contraparte a nombre del banco, a casi un asesor financiero de la empresa¹¹⁹. No obstante, esta condición admite matices.¹²⁰

Llama la atención la expresión de confianza que se manifiesta transversalmente respecto del ejecutivo de cuentas, como un orientador de las mejores

¹¹⁶ No los conozco ni tengo tiempo tampoco para andar averiguando... (Microempresa Construcción)

le pedimos a nuestro ejecutivo y él nos recomendó Fogape (Pequeña 1 Construcción)

¹¹⁸ uno confía plenamente que el ejecutivo le va a dar la mejor opción. (Pequeña 1 Construcción)

¹¹⁹ Según el criterio del ejecutivo por lo que hablábamos delante, uno tiene confianza con el ejecutivo, si uno lleva mucho tiempo pasa a ser casi tu amigo, entonces, uno confía, es parte de tu equipo, él está optando a lo que más me conviene a mí. (Pequeña 1 Construcción)

¹²⁰ ... bueno tengo muy buena relación con el ejecutivo, pero tampoco es una cosa de casarse, si el día de mañana al lado me atiende mejor, me voy para el lado (Pequeña 2 Manufactura)

alternativas de financiamiento. Ello, por cuanto parece que su imagen se abstrae de la imagen general de los bancos, que está marcada por la actitud de desconfianza por parte de los entrevistados. Una posible explicación a este hecho puede estar en que estos funcionarios tienen, por experiencia, un conocimiento relativamente acabado de las necesidades de financiamiento de los empresarios, así como de su condición de riesgo y capacidades de pago; por lo que la gestión de sus demandas resulta relativamente ágil, satisfaciendo el principal criterio de decisión de los empresarios a la hora de demandar financiamiento.

Los niveles de conocimiento varían entre diferentes instrumentos. A continuación se hace una relación de ellos, en función de ese elemento.

a) Instrumentos de Financiamiento Privado

- **Línea de Crédito.** Es el instrumento más ampliamente mencionado por los entrevistados, utilizado fundamentalmente para capital de trabajo¹²¹. Es ampliamente conocido, con las salvedades mencionadas anteriormente de quiénes no lo reconocen como instrumento de endeudamiento. Se tiende a considerar una extensión de la cuenta corriente por la denominación de línea de sobregiro. Es visto como una alternativa de uso rutinario para quienes tienen dificultades de flujo de caja¹²².
- **Tarjeta de Crédito Bancaria.** Es ampliamente conocida, pero se le reconoce una escasa utilización. En los segmentos de empresas de menores dimensiones (microempresas y pequeñas empresas 1) aparece utilizada con mayor frecuencia¹²³, asociada también al uso de tarjetas del *retail*. Ambas se utilizan, principalmente, para compra de insumos.
- **Crédito para fines generales de corto y largo plazo:** Es ampliamente reconocido por los entrevistados. Parte importante de los empresarios señala haber utilizado este tipo de créditos. El nivel de profundidad de ese conocimiento, sin embargo, es difícil de precisar, por cuanto en las

¹²¹ Una sola vez pedimos un crédito y obviamente están las líneas de crédito de los bancos que están ocupadas. (pequeña 1 construcción)

¹²² ... los fines de mes me veo apretado por el asunto de plata y ocupo la línea de crédito lo cual los primeros días, dentro de los primeros días, después la voy cancelando, queda desocupada hasta más o menos hasta fin de mes, pero casi siempre los fines de mes lo estoy ocupando. (Pequeña 1 Hoteles y Restaurantes)

¹²³ ... trabajo hartito con tarjetas (Pequeña 1 Construcción)

empresas más pequeñas tiende a confundirse con el crédito de consumo personal. Es utilizado indistintamente para capital de trabajo o inversión.

- **Factoring.** Aunque es conocido, no es de uso habitual de las empresas. Es utilizado principalmente para adelantar flujo de pagos, aunque ello tenga un mayor costo.
- **Leasing.** No es de mucho de conocimiento y tampoco su uso es habitual, especialmente por parte de las microempresas y pequeñas empresas 1. Se menciona para financiar inversiones en maquinaria, vehículos o propiedades¹²⁴.
- **Crédito de proveedores.** Es de conocimiento algo más amplio, lo mismo que su uso. Es utilizado principalmente para financiar el capital de trabajo¹²⁵

b) Instrumentos con garantías estatal

En términos generales, existe un desconocimiento y confusión respecto de los fondos con garantías estatales, especialmente Cobex y Fogain. El primero, no es mencionado por ningún entrevistado, y el segundo, es confundido con otro tipo de financiamiento. El instrumento que posee un cierto grado de conocimiento es el FOGAPE, seguido por el crédito de reprogramación.

- **FOGAPE.** Si bien al preguntar a los entrevistados por el conocimiento de este instrumento, predominan quienes contestan afirmativamente, la validez de esta información debería ser relativizada, por cuanto cuesta que logren definir con claridad si han solicitado o tenido acceso al FOGAPE.
- **FOGAIN.** En general, no es de conocimiento¹²⁶, y tampoco se reconoce su uso habitual.
- **Reprogramación de deuda.** Menos conocida que el FOGAPE¹²⁷, pero más mencionada que Cobex y Fogain. No se reconoce su utilización.

¹²⁴ Lo que nosotros tenemos, la propiedad. Tenemos la propiedad y también instrumentos de medición que nosotros usamos, lo tenemos también en leasing. (Pequeña 2 Manufactura)

¹²⁵... a veces utilizo una línea de crédito que tengo con un proveedor que es de 500 mil pesos. Pero es prácticamente lo mismo porque me dan la línea de crédito porque a lo mejor en el minuto yo no puedo ir a comprar (pequeña 1 Manufacturera)

¹²⁶ Escuché a la Presidenta que hablaba del Fogain, pero lo dijo de forma bien superficial en la televisión (Mediana Hoteles y Restaurantes)

- **COBEX.** Ampliamente desconocido por las EMT. Lo mismo ocurre con su uso.

02.2 Evaluación de Instrumentos Financieros

a) Instrumentos de Financiamiento Privado

- **Línea de Crédito:** Se valora altamente la disponibilidad rápida de fondos que implica su uso¹²⁸. Asimismo, se valora su flexibilidad en cuanto a su acceso¹²⁹. No obstante, se lo considera un instrumento caro¹³⁰, por lo que se estima que debe ser usada con ciertas limitaciones¹³¹.
- **Tarjetas de Crédito Bancarias y del Retail.** Comparte la evaluación de la línea de crédito, en cuanto a su facilidad de acceso y flexibilidad¹³². Se valora, asimismo, la posibilidad de pagar en cuotas algunas compras menores¹³³. Al igual que la línea de crédito, se considera un instrumento caro¹³⁴.
- **Créditos bancarios de corto y largo plazo.** Tienen una evaluación eminentemente negativa. Los reclamos se concentran en temas

¹²⁷ Algo escuché al Ministro de Economía, pero no lo tengo muy claro (Pequeña 2 Transportes y Telecomunicaciones)

¹²⁸ ... Sé que puedo echar mano en cualquier momento de la línea de crédito sin pedir autorización ni hacer ningún trámite. Es como plata mía, de mi empresa (Pequeña 1 Comercio)

¹²⁹ ... Me la dieron automáticamente cuando abrí la cuenta en el banco (Pequeña 1 Transporte y Telecomunicaciones)

¹³⁰ ... es la más cara, y nosotros la usamos mucho, pero es una línea que tú tienes que ir pagando en forma súper rápida, no te puedes dar el lujo de tener la línea de crédito ocupada porque es altísimo el costo (Pequeña 1 Construcción)

¹³¹ Nosotros tratamos de no ocupar la línea de crédito (Pequeña 2 Manufactura)

¹³² es casi contado, o tres cuotas precio contado y con un pie el interés es cero. Si fuera al banco, me van a cobrar intereses. Y cuando es más de 4 cuotas, me van a comprar el interés. Pero sigue siendo menos que en el banco. Por eso no me meto a bancos, los montos son muy pequeños, siempre al contado. (Microempresa Manufactura)

¹³³ ... lo que puedo hacer es comprar con la tarjeta de crédito de la misma tienda Homecenter, Easy. O si fuera en otro lado, la Falabella. Y uno compra en tres cuotas, cuatro cuotas, una cuota, por ejemplo una pega que me pagan a 30 días. (Microempresa Construcción)

¹³⁴ Cuando terminé de pagar me di cuenta que con lo que pagué podía haber comprado dos PC en vez de uno. (Pequeña 1 Transportes y Telecomunicaciones).

centrales para las EMT, multiplicidad de trámites para acceder a ellos¹³⁵, poca agilidad para su aprobación¹³⁶, plazos y costos inconvenientes.

- **Factoring.** Si bien es considerado como un instrumento de acceso más rápido que otro tipo de créditos, que permitiría ordenar las finanzas, se estima caro, especialmente cuando hay márgenes de utilidad bajos¹³⁷.
- **Leasing.** Es considerado un instrumento relativamente barato. Se destacan las ventajas tributarias que tiene¹³⁸, pero se cuestiona que, a la larga, el hecho de contabilizarse como un gasto en vez de un activo¹³⁹, presenta una desventaja en una cultura donde la propiedad tiene un valor.

b) Instrumentos con garantía Estatal

- **FOGAPE.** Pese a que es bien evaluado como alternativa para las EMT que carecen de garantías propias¹⁴⁰, la principal crítica tiene relación con el nivel de desinformación respecto del instrumento, sus características, requisitos y procedimientos para acceder a éste.¹⁴¹

Una crítica secundaria, de la imagen general de los bancos en las EMT, y del nivel de desconocimiento del funcionamiento del Fogape, dice relación con que sería un instrumento que a los bancos no les convendría colocar. Sin embargo, la articulación de la crítica remite, más bien a desconocimiento¹⁴².

¹³⁵ Lo que le decía uno de repente se cansa con la burocracia de tantos papeles que le piden (Pequeña 1 Comercio)

¹³⁶ Cuando me dijeron que sí ya no me servía... me conseguí el capital por otra vía. (Pequeña 1 Transportes y Telecomunicaciones)

¹³⁷ hay varios clientes míos que trabajan con factoring pero tratamos de evitar eso porque como los márgenes son estrecho, es parte de la ganancia... (Pequeña 1 Transporte y Telecomunicaciones)

¹³⁸ ... la gran ventaja es tributaria. (Pequeña 2 Construcción)

¹³⁹ ... cuando tu compras al contado una máquina, pasa a ser tu activo fijo si lo compras por leasing pasa a ser un gasto, para todos los efectos el leasing debiera ser súper importante, pero no está metido en nuestra mentalidad, nosotros buscamos ser propietarios. (Mediana Construcción)

¹⁴⁰ ... en ese minuto nos dio el beneficio de sacar un crédito mediante Fogape que en esa oportunidad nos pasaron como ochenta y dos millones, no me pidieron garantía (Pequeña 2 Manufactura)

¹⁴¹ ...demasiado agotador en su momento, los trámites. (Pequeña 2 Hoteles y Restaurantes).

¹⁴² ... la Corfo le dice aquí tienes 1000 millones de pesos y el banco se está ganando un 1%, qué le va a interesar al banco o meter sus capitales donde puede obtener más interés... obvio. (Pequeña 1 Construcción)

- **FOGAIN, COBEX y Reprogramación deuda.** Su desconocimiento hace que no se tengan claros sus requisitos y cómo acceder a ellos.

Conclusiones Generales Objetivo 2

- Se observa como discurso predominante, un bajo conocimiento general de instrumentos de financiamiento por parte de las EMT, lo cual parece tener una relación directa con las particularidades de la definición y jerarquización de sus necesidades: Dicen conocer y utilizar principalmente los instrumentos de mayor liquidez, flexibilidad y de acceso rápido; es decir, lo que se adecua a necesidades de financiamiento marcadas por una relativa urgencia más que por planificación estratégica.
- Serían más conocidos los instrumentos que satisfacen los requerimientos de rapidez en el otorgamiento, alta liquidez y flexibilidad, y menos conocidos, instrumentos más específicos, menos flexibles y que requieren de procesos de evaluación más largos por parte de los bancos.
- La evaluación de los instrumentos de financiamiento opera con la misma lógica; son mejor evaluados los que son percibidos como más ágiles, flexibles y de mayor liquidez.
- Hay una crítica transversal respecto al elevado costo que tendría el financiamiento. Sin embargo, éste aparece como un criterio relativamente secundario -frente a la rapidez-, en la estructura de prioridades considerada por las EMT al momento de tomar decisiones relativas a financiamiento.
- En este contexto de bajo conocimiento de los instrumentos financieros, es altamente probable que la eficiencia en este campo de decisiones sea también baja. Más aún considerando la asimetría de información de las contrapartes, representadas por el empresario y el ejecutivo de cuentas del banco, con el agregado de que éste último cuenta con alta valoración como orientador de la toma de decisiones en este campo.
- El bajo conocimiento de instrumentos financieros también afecta a aquellos con garantía estatal. Sólo el Fogape es mencionado como relativamente conocido pero poco utilizado. La principal crítica es precisamente la falta de difusión de un instrumento que podría ser útil a las empresas que carecen de garantías propias
- En la medida que aumenta el tamaño de las empresas, aumenta el conocimiento y la utilización de una mayor variedad de instrumentos

financieros. Por el contrario, en las empresas de menores dimensiones del segmento EMT el conocimiento y uso de instrumentos financieros es escasamente diversificado y más marcado por la percepción del financiamiento como una necesidad coyuntural urgente. Se puede concluir que en la medida que aumenta la complejidad de la estructura administrativa de las empresas, lo que debería estar relacionado con su envergadura, las decisiones de inversión son tomadas con un sentido más estratégico y, por tanto, con mayor plazo, lo que permite un mayor análisis de los instrumentos más adecuados para cada necesidad.

OBJETIVO 3. Identificar las barreras y obstáculos percibidos en el acceso al financiamiento bancario en general y con garantía estatal en particular.

03.1 Barreras objetivas

03.1.1 Internas

El análisis de las entrevistas permite identificar una serie de problemas que, según el relato de los empresarios entrevistados, limita su acceso al financiamiento para sus necesidades. Es posible distinguir dificultades en distintos planos, las cuales se detallan a continuación.

a) Dificultades propias de las empresas

Se describen una serie de dificultades estructurales o coyunturales de las empresas que restringen su acceso al financiamiento, las cuales se enumeran en orden de prioridad en relación al relato predominante de los entrevistados:

- **Antecedentes de Morosidad o no pago:** Poseer malos antecedentes comerciales es la principal causa mencionada como elemento que restringe el acceso al financiamiento, la que es descrita como *estar en DICOM*¹⁴³. Los entrevistados señalan que es una barrera prácticamente insalvable para obtener financiamiento bancario el uso del historial comercial negativo, que se traduce en anotaciones negativas en el sistema de informes comerciales y que es utilizado por la banca para la calificación de riesgo de las empresas.

Se le atribuye al *estar en Dicom* la condición de mal que afecta generalizadamente a las empresas, a la vez que se acusa un *mal uso* de

¹⁴³ ... el banco para prestarte al banco de partida no tienes que tener Dicom (Pequeña 2 Transportes y Telecomunicaciones)

esta información a diferentes actores o instituciones que tienen relación con las empresas.

Los entrevistados reclaman que cualquier atraso en el pago de una deuda, compromiso previsional o tributario, genera el riesgo de que el acreedor envíe al deudor¹⁴⁴ al *Boletín Comercial*, lo que genera un círculo de perjuicio para la empresa en esa situación. Esta, ve restringido inmediatamente su acceso al financiamiento y a determinados negocios que exigen un registro de comportamiento comercial *sin mancha*.

Al ocurrir esto, se limita fuertemente la posibilidad de generar recursos para pagar las deudas que dieron origen a la anotación en el Boletín Comercial, retroalimentándose el problema.

- **Historial de la empresa y el empresario.** En un segundo nivel de problemas que dificultan el acceso al financiamiento, se mencionan algunos aspectos relacionados con la antigüedad de la empresa¹⁴⁵ y la experiencia del empresario¹⁴⁶. Una quiebra anterior, por ejemplo, constituiría un antecedente que limitaría el acceso al financiamiento, aun en caso de una actividad diferente a la actual.¹⁴⁷

b) Dificultades propias del tipo de negocio

Rubros. Según el relato de los entrevistados hay determinados rubros, por ejemplo construcción y comercio, donde es más difícil el acceso al financiamiento. La banca, en este sentido, les atribuiría mayor riesgo y, por tanto, les restringiría el financiamiento.¹⁴⁸ Esto se expresa con clara

¹⁴⁴ ...no puedo pedir ningún crédito en este momento, porque incluso me da la impresión de que también Falabella me mandó a Dicom, porque tengo entendido de que no pagando la segunda cuota te manda al tiro a Dicom, creo no sé, no he querido ni investigar ni averiguar, entonces por eso esta vez o sea esta cosa cada vez va decayendo más (Microempresa Manufactura)

¹⁴⁵ Cuando recién partí no me prestaban ni para comprar un dulce. (Pequeña 2 Manufactura)

¹⁴⁶ Hay empresas que tienen poca experiencia en el mercado y les prestan menos y otras que por las espaldas o por la experiencia les prestan más. (Pequeña 2 Transportes y Telecomunicaciones)

¹⁴⁷ Yo era socio de una empresa que quebró entonces de alguna manera tengo un veto, a pesar que yo tenía el 10%. Pero cuando tú quiebras no puedes entrar por un tiempo a los bancos. (Mediana Construcción)

¹⁴⁸ Nosotros no tenemos posibilidades de pedir mayores plazos. Los bancos, por la empresa, por las características nos dan créditos sólo a doce meses. He pedido a veces a 24 meses pero no me los dan por el rubro. Nosotros, pese que llevamos 12, 14 años tenemos ventas de al menos 1.500 millones al año, no tenemos cómo demostrar flujos al banco. No podemos decir que tenemos tal y tal trabajo, no, visualizamos algunos proyectos, algunos trabajos nos caen en el día a día, mes a mes, no le podemos presentar al banco todo esto (Mediana Construcción)

molestia por lo que consideran juicios a priori, en una actitud frente a la cual para el empresario resulta inútil argumentar¹⁴⁹.

Respecto de esta discriminación por rubro, los entrevistados alegan falta de conocimiento -y desinterés- de los bancos respecto de determinados negocios, lo que generaría la toma de decisiones basada en prejuicios¹⁵⁰.

En el relato de los entrevistados se plantea, que este tipo de dificultades lleva a los empresarios a acudir fórmulas indirectas de acceso al sistema financiero o a mezclar finanzas personales con las de la empresa.

03.1.2 Externas

Los entrevistados enumeran una serie de dificultades externas que limitarían el acceso al financiamiento de sus empresas, la mayoría de las cuales se relaciona con requisitos de tramitación que perciben engorrosos y difíciles de cumplir.

Si bien la dificultad de cumplir con determinados trámites por parte de las EMT debería ser considerada una dificultad interna, la perspectiva desde la cual se plantea el problema, -de modo predominante, como una exigencia excesiva de antecedentes y trámites por parte de la banca, que experimentan como *trabas*-, nos hace clasificarlas como externas.

- a) **Dificultades en los procedimientos bancarios para acceder a instrumentos**
- **“El papeleo”**. El discurso predominante en las entrevistas, sin distinción de tamaño o rubro, muestra una visión ampliamente crítica por parte de los empresarios respecto de las exigencias formales y trámites que les exige la banca para acceder a financiamiento.

Esta percepción cristaliza en las imágenes de burocracia y “papeleo” excesivos¹⁵¹, que terminan siendo una limitante en el acceso al

¹⁴⁹ Si, y de hecho te lo dicen a ti en tu cara igual que impuestos internos, contratistas, transportistas y todo lo terminado en “istas” son todas empresas de alto riesgo, te lo dicen mirándote a los ojos como estamos nosotros ahora, poco menos que uno es delincuente (Pequeña 1 Construcción)

¹⁵⁰ No conocen el negocio de uno, no conocen el rubro. O sea; ellos ven lo que les conviene ver. Por ejemplo, sí yo tuviera diez vehículos parados aquí, que fueran míos. Dirían ah! tiene y se pescan los diez vehículos y se venden y se paga el préstamo ¿me entiendes?, pero ellos no ven lo que uno puede tener, que uno le llama stock... (Pequeña 2 Comercio)

¹⁵¹ Le buscan la quinta pata al gato y tratan siempre. Cuando tú piensas que ya has entregado todo lo que te piden, nada, e piden res cosas más (Pequeña 1 Hoteles y Restaurantes)

financiamiento. La percepción de ésta como una dificultad central, tiene que ver con el principal criterio en la toma de decisiones de tipo de financiamiento por parte de las EMT¹⁵²; es decir la rapidez con que se obtenga este financiamiento. Así, cualquier trámite que no se adecue a sus urgencias, será percibida como un obstáculo.

El enfrentamiento de esta dificultad por parte de las EMT, secundariamente, habla de dificultades estructurales de administración que impiden o hacen muy difícil cumplir con las exigencias de la banca. La imagen más recurrente es la disyuntiva de dedicarse a hacer trámites u ocuparse del negocio, su prioridad.¹⁵³ Dicho de otro modo, el hecho de que en las empresas de menor tamaño el propietario tienda a concentrarse en múltiples funciones y roles, hace que este administre su escaso tiempo dando prioridad a las funciones que considere más importantes y críticas, dejando en planos secundarios y, asignándoles menor tiempo, por tanto, a aquellas que considera menos relevantes (hacer trámites, por ejemplo), para el funcionamiento básico de su empresa.

b) Aspectos considerados problemáticos en el proceso de postulación a instrumentos de financiamiento

- **Poca Agilidad.** La percepción de que los tiempos que se toma la banca para tramitar, decidir y entregar el financiamiento que demandan las EMT, no se condicen con los plazos requeridos por éstas (más breves), es predominante en el discurso de los entrevistados. Esto es observado por las EMT como falta de agilidad, relacionada principalmente con burocracia. Esta percepción condiciona la posibilidad de que los empresarios puedan elegir las alternativas de endeudamiento más convenientes, por cuanto en la medida que el criterio del prioritario es la rapidez de acceso y recepción de los recursos financieros demandados, privilegian endeudarse con instrumentos que satisfacen esas necesidades, pero que regularmente son más caros y con plazos de pago menores.
- **Pocas Alternativas.** Otro obstáculo considerado por los empresarios, son las escasas alternativas ofrecidas por los bancos a las EMT para obtener

¹⁵² ...lo primero fue que me pedían muchos documentos y luego se demoraron diez meses en darme una respuesta. Respuesta que yo tuve que ir a buscar. (Pequeña 2 comercio)

¹⁵³ ... es como en contra sentido, porque es ahí donde me dedico a seguir funcionando con el negocio o me dedico a hacer trámites. (Pequeña 2 Hoteles y restaurantes)

financiamiento, tanto en tipo de instrumentos, tasa de interés, costos asociados, plazos de pago, etc.¹⁵⁴ En el relato predominante se plantea que los ejecutivos no ofrecen alternativas de financiamiento, sino más bien opciones restringidas en materia de instrumentos y condiciones, con lo que se restringe la posibilidad del empresario de elegir lo más conveniente. La asimetría de información es clave en este tema, ya que el ejecutivo es percibido por el empresario como quien tiene el mayor conocimiento y, por tanto, maneja la oferta; en tanto el que busca financiamiento es altamente dependiente de la información que recibe de su contraparte.

- **Diferencias de tasas:** Los entrevistados plantean que los bancos privilegian la colocación de créditos en las personas más que en las empresas. Aparece como una práctica extendida, especialmente en las empresas de menor envergadura del segmento estudiado, el que se oriente a los empresarios a endeudarse como personas en vez de hacerlo a través de sus empresas, ofreciendo tasas más bajas en el primer caso. Esto constituiría un estímulo perverso a la confusión de las finanzas personales de los empresarios con las de sus negocios¹⁵⁵.
- **Exigencia de garantías personales:** Los bancos privilegiarían el financiamiento contra garantías personales de los empresarios¹⁵⁶ (bienes, propiedades), tendiendo a desechar las garantías que estos puedan ofrecer de sus empresas. Esta situación constituiría una limitante de acceso al financiamiento bancario, al significar un eventual riesgo del patrimonio personal y familiar de los dueños de EMT¹⁵⁷.

c) Otros Obstáculos atribuibles al sistema bancario o al Estado

- **Rol de los Ejecutivos.** La labor del ejecutivo de cuentas aparece como un tema crucial en la definición y otorgamiento de financiamiento para las EMT. En el relato predominante de los entrevistados, la figura del ejecutivo aparece en una doble dimensión. Por una parte, como

¹⁵⁴ ... si el banco no lo ofrece, cómo puedo ser adivino yo para saber qué productos tiene y cuál es el que más me conviene, porque no te dan alternativas, si ellos las tienen las manejan ellos, a la disposición de ellos, no que el cliente este informado de qué productos puede elegir o cuál es el más conveniente. (Pequeña 1 Construcción)

¹⁵⁵ ... como que el Banco me castigaba porque el crédito quería que tomarlo como empresa y no como persona natural. Me cobraba una tasa más alta como empresa, casi el doble. (pequeña 2 Manufactura)

¹⁵⁶ ... muchos empresarios aparte de las garantías reales le piden su aval personal, yo por ejemplo no entro en ningún negocio que tenga que dar un aval personal porque he tenido malas experiencias ... eso te va restringiendo. (Pequeña 2 Construcción)

¹⁵⁷ ... Normalmente tus propiedades personales, aunque sea una empresa privada, una sociedad limitada, te terminan involucrando tus propiedades. O sea, al final, un pequeño empresario si no paga o le va mal en el negocio, se puede quedar sin la empresa y, además, se puede quedar sin su propia casa (Pequeña 1 Manufactura)

depositario de la confianza del empresario, básicamente por la relación de relativa dependencia descrita anteriormente. Por otra, aparece signado por la percepción de que, en definitiva, el ejecutivo representa los intereses de la banca y, por tanto, defiende los intereses de ésta. Una de las principales críticas en este sentido, es que los empresarios piensan que no les entregan suficiente información sobre alternativas de instrumentos de financiamiento más convenientes para sus empresas, ya que resguardarían más bien los intereses de los bancos. Observan una asimetría de información y de poder en esta relación, por lo que las decisiones respecto del tipo de instrumento de financiamiento al que acceden las EMT, queda en manos de los ejecutivos.

03.2 Barreras subjetivas

03.2.1 Internas

- a) **Impresiones sobre las instituciones, imágenes, prejuicios o ideas preexistentes**
- **Mala imagen del sistema bancario**, que es visto como un antagonista¹⁵⁸ a raíz de las condiciones de crédito que impondrían a las EMT, Aparece como la principal barrera subjetiva que podría limitar el acceso al financiamiento por parte de las EMT. El hecho que se sospeche que los bancos están permanentemente imponiendo, desde su posición de poder, condiciones de financiamiento inconvenientes a las empresas, es probable que inhiba la demanda de financiamiento hacia las instituciones bancarias¹⁵⁹.

03.2.2 Externas

Del relato directo predominante de los entrevistados, no es posible concluir la existencia de barreras subjetivas respecto de elementos externos como el trato que reciben, deficiencias en la atención, negación de información, etc. No obstante, indirectamente, se advierte que sienten diferencias en el trato que

¹⁵⁸ Claro, en el fondo el sistema en resumen funciona acortando los plazos lo más posible, agrandando la tasa lo más posible y prestando lo menos que se pueda y lo que uno necesita son plazos largos, tasas bajas y lo más que se puede, entonces, son incompatibles las dos posiciones (Mediana Manufactura)

¹⁵⁹...los bancos funcionan como funciona el mercado, en general y esto aunque parezca un chiste, es la verdad, los bancos le prestan a la gente que no necesita y no le prestan plata a los que necesitan, esa es la verdad, si le pides al banco que le preste al grupo Matte que tiene todos los recursos del mundo le va a prestar con todo gusto. Si yo les pido olvídale no me van a prestar. ¿Para qué voy a perder el tiempo? (Pequeña 1 Comercio)

hace el banco de ellos, como personas naturales, respecto del que reciben cuando interactúan a nombre de sus empresas¹⁶⁰.

La escasa alusión en el relato a elementos que podrían constituir barreras subjetivas externas, puede deberse a un rasgo general compartido por los empresarios entrevistados. Se trata de personas altamente centradas y focalizadas en su actividad y a resolver las dificultades más concretas que las afectan.

Lo anterior los hace parecer volcados a las soluciones, también concretas, de los problemas que deben enfrentar, sin darse mayor espacio para observar elementos subjetivos que pudieran influir en su actividad. Dicho de otro modo, les preocupa que los "manden a Dicom", que el ejecutivo de cuentas se demore más de lo que estiman pertinente, que le ofrezcan menos financiamiento del que requiere; pero no de si es objeto de un trato que pueda constituir una eventual discriminación.

¹⁶⁰ yo quería cerrar una cuenta personal que no me interesaba, no tenía movimiento hace tiempo. Nunca he girado un cheque, no tengo ni plata en la cuenta, la abrí y nunca la usé o muy poco. Ahí a los dos días me llamó la ejecutiva, que la cuenta está todavía activa que me iba a hacer una oferta ... mañana vienen a hacerme una visita. Nunca han atendido tan rápidamente mis cuentas de empresa. Son otros ejecutivos (Mediana Comercio).

Conclusiones Generales Objetivo 3

- Se verifica el predominio de una visión que enfatiza una fuerte asintonía entre los intereses de los empresarios y las instituciones que proveen financiamiento para sus negocios, donde las prioridades de los primeros no tendrían relación con los intereses de los segundos.
- Esta asintonía llevaría a que cuando las EMT necesitan agilidad y rapidez de gestión, la banca responde con burocracia y tramitación excesiva. Por otra parte, cuando las empresas requieren flexibilidad, la banca impone rigidez.
- Esta visión, lleva a que problemas estructurales de administración de las EMT – débil estructura administrativa, multiplicidad y concentración de funciones en el dueño-, dificulten la búsqueda de financiamiento para los empresarios. La imagen de que su tiempo –percibido generalmente como escaso-, deben dedicarlo a preocuparse del giro de su negocio y no a tramitar créditos, hace que los tiempos de la banca –diferentes a sus urgencias-, sean observados como un barrera impuesta y no una dificultad propia de sus debilidades como empresa en cuanto a administración.
- La principal dificultad objetiva, desde la perspectiva de las EMT, es el sistema de calificación de riesgo de las empresas sobre la base de su historial de comportamiento comercial. Éste, sería un castigo usado arbitrariamente y sin posibilidad de apelación, que se constituiría en la principal barrera de acceso al financiamiento.
- Desde la perspectiva de los entrevistados, DICOM sería la representación más clara de la asintonía entre sus necesidades y el rol que jugaría la banca.
- La percepción de la banca como un antagonista de la labor de las EMT, parece surgir como la principal barrera subjetiva que auto limita la demanda hacia el sistema financiero.
- En un contexto general donde la percepción de barreras de acceso al financiamiento es básicamente igual por tamaño y rubro de empresas, se observa que las empresas de menor envergadura del segmento (microempresas) se diferencian por percibir con igual intensidad barreras objetivas y subjetivas.

OBJETIVO 4. Identificar oportunidades para el mejoramiento del acceso al financiamiento con garantía estatal

a) Canales de Información Formales

En un ambiente que evidencia escaso nivel de información sobre productos destinados al financiamiento de las EMT, las fuentes que los entrevistados mencionan para informarse son las siguientes:

- **Los medios de comunicación**¹⁶¹. Aparecen como la principal fuente mediante la cual se informan los empresarios respecto de alternativas de financiamiento para sus necesidades. Si bien mencionan las secciones de economía de medios de circulación nacional; es altamente probable que la información que estos aporten sólo sirva como una *puerta de entrada* a estos temas, ya que difícilmente pueden ser cubiertos en forma exhaustiva por este tipo de medios. Asimismo, opera contra la posibilidad de una información de fondo, la baja atención que en general se presta a los medios masivos¹⁶².

Entre los medios de información, Internet parece ocupar un lugar de relevancia¹⁶³. De acuerdo a los relatos de los entrevistados, la red aparece como un medio de búsqueda y profundización de información más específica. Se repiten como medios específicos de información en Internet, las páginas de los bancos y del Ministerio de Economía.

- **Los ejecutivos de los bancos:** una segunda fuente de información es la que proveen los ejecutivos de cuenta. Estos aparecen como una fuente a la cual se demanda información más detallada¹⁶⁴, en comparación con la prensa¹⁶⁵. Se ratifica lo planteado en relación a que el ejecutivo de

¹⁶¹... veo la tele, leo El Mercurio, leo La Tercera; leo todo, toda información de todo tipo (Mediana Construcción)

¹⁶² En las noticias he escuchado lo que está mencionando. Claro, en la radio estaba escuchando ayer, porque hay gente que tiene deudas con el pago de imposiciones, eso sí lo alcancé a poner atención digamos. (Pequeña 2 Comercio)

¹⁶³ Todo lo que yo he averiguado, todo lo que vi fue por intermedio de Internet (Pequeña 2 Transportes y Telecomunicaciones)

¹⁶⁴ ... tú llegas con la noticia de que estás informado. Claro, los ejecutivos, a veces, con la información que llega uno buscan una respuesta para las necesidades de uno (Microempresario Comercio)

¹⁶⁵ ... la opción mía es el ejecutivo. El ejecutivo tiene que hacerme explicar todos los inconvenientes que tiene, ver la manera de cómo lo canalizamos, porque él tiene a la mano todo lo que dice usted, que tiene que estar informado. (Pequeña 1 Comercio)

cuentas es el punto de contacto entre las necesidades de financiamiento de las EMT y los bancos.

- **Los medios de comunicación de los gremios:** una tercera alternativa de información, menos mencionada que las anteriores es aquella que proveen organizaciones gremiales¹⁶⁶.

Sin embargo, del relato de los entrevistados se desprende que esta fuente también presentaría falencias similares a las identificadas en los medios de circulación nacional¹⁶⁷, respecto a lo general de la información que entrega, por cuanto no permite conocer en detalle los distintos tipos de financiamiento.¹⁶⁸

b) Canales Informales de Información

En un nivel de menor frecuencia aparecen ciertos canales de información fuera del circuito formal. Entre éstos, los principales son:

Experiencias de personas del entorno. Son informaciones esporádicas y casuales¹⁶⁹, parte de la conversación social, es decir, no corresponden a una forma sistemática ni organizada de indagar a través de las redes de relaciones sociales. Más bien, parece otra fuente que sirve para motivar y estimular la búsqueda de información más específica.¹⁷⁰

Contadores: Los contadores son mencionados circunstancialmente como fuente de información en este ámbito. En las empresas más pequeñas del segmento EMT (microempresas y pequeñas 1), los contadores parecen tener un rol más allá de la administración contable, tributaria y previsional de la empresa, aportando con orientaciones en materia de inversión.¹⁷¹

¹⁶⁶ ... La cámara chilena de la construcción tiene la información de lo que quiero, todos los meses recibo un informe macroeconómico y sectorial de cómo está la economía, cómo están las alternativas, los convenios que saca la cámara con las diferentes entidades para facilitar la vida de los socios, yo me cuelgo a eso, esa es mi fuente de información (Pequeña 2 Construcción)

¹⁶⁷ Nosotros somos socios de la gente de... se me olvidó el nombre, somos socios de ... Me llegan todos los días correos... de ASIMET (Pequeña 2 Manufactura)

¹⁶⁸ ... en una charla mipe. Ahora te explican como una pincelada, era una charla donde te explicaban que había distintos tipos de financiamiento. (Microempresa Construcción)

¹⁶⁹ ... otra persona que trabaja igual que yo, me dijo en una oportunidad, oye tu nunca te has acercado a la CORFO y de hecho yo una de las personas que me da trabajo, una la señora de él, también trabaja creo que en la CORFO (Pequeña 2 Transporte y Telecomunicaciones)

¹⁷⁰ ... por intermedio de una vecina que supe que a ella le resultó. Pero ni siquiera esa persona me explicó como era el cuento. Fui yo quién averiguó como era el cuento. (Pequeña 1 Comercio).

¹⁷¹ ...lo tengo que conversar con mi contador él me está orientando un poco, en esto (Pequeña 1 Construcción)

- c) **Nivel de Satisfacción con la información recibida acerca del financiamiento con garantía estatal**
- **EMT no reciben información directa**

En términos generales, existe la sensación de desinformación respecto de este tipo de instrumentos¹⁷². Como único aspecto relativamente destacado respecto de esta eventual desinformación, los entrevistados plantean como una dificultad el hecho de que no reciben directamente información del Estado respecto de este tipo de financiamiento, sino que esta es mediada por los bancos. Como consecuencia de lo anterior, surgen dudas en los empresarios respecto de si reciben toda la información que les permita acceder a estos créditos o solamente son informados cuando a la banca le conviene¹⁷³.

Fundamentalmente, relatan que se enteran de estos beneficios por los ejecutivos de cuentas. Al respecto, plantean críticas a la función informativa de estos ejecutivos, los que no tendrían necesariamente la disposición¹⁷⁴ ni el tiempo para atender las demandas informativas de los clientes¹⁷⁵.

d) **Sugerencias**

Las sugerencias planteadas por los entrevistados para mejorar el acceso a instrumentos con garantía estatal, se pueden agrupar en tres niveles:

- **Mejorar la estrategia de información hacia las EMT.** Se plantea apelar a canales directos de información hacia los empresarios¹⁷⁶, a los que se pueda acceder de acuerdo a necesidades particulares. Específicamente, se plantea el uso de canales existentes de uso habitual, como por ejemplo, la web de Servicio de Impuestos Internos¹⁷⁷.

¹⁷² ... cuando a uno le dan la posibilidad de tener una garantía, puede sacarle provecho. Pero no te dan la información como para poder sacarle provecho, ... la información no está accesible (Pequeña 2 Manufactura)

¹⁷³ Uno no tiene acceso a eso, le falta información, si a mí me llegara a mi casa una información, esta posibilidad de crédito, con este porcentaje, yo voy a estudiar eso y me voy donde el ejecutivo y le digo, tengo estas dos opciones no sólo la que me dijiste tú., (Pequeña 1 Comercio)

¹⁷⁴ Mi ejecutivo nunca me ha dicho don Juan hagámoslo a través del CORFO a través de esto no, nada. Lo único que me dice, me trajiste todos los papeles, los tira a comité... (Pequeña 2 Construcción)

¹⁷⁵ Pero no, siempre está con poco tiempo, siempre están apurados, siempre están atrasados, entonces para uno es complicado.(Pequeña 1 Manufactura)

¹⁷⁶ ...tener una página donde yo pueda informarme o donde poder ir, y pedir información cuando yo lo necesite, sino vas a estar malgastando información. (Mediana Comercio)

¹⁷⁷ ... cuando te mandan las cartas de los pagos de impuestos, por qué no envían un suplemento, que adentro diga están estos productos, que lo hagan por internet o página... (Mediana Hoteles y Restaurantes)

- **Crear una instancia de asesoría para el acceso al financiamiento con garantía estatal.** La relativa desconfianza respecto de la relación con los bancos se asocia a esta sugerencia, que plantea la existencia de un ente de dependencia estatal, independiente de la banca¹⁷⁸.

Conclusiones Generales Objetivo 4

- Hay un nivel bajo de conocimiento de instrumentos financieros con garantía estatal. Este bajo conocimiento está relacionado con el principal medio utilizado para informarse sobre opciones de financiamiento: Los medios de comunicación en general. Por su naturaleza y características estos medios no son aptos para entregar información específica y detallada de este tipo, lo que explica la relativa desinformación.
- Internet aparece como una herramienta adecuada para buscar información, pero esto es posible cuando el empresario ya ha tenido una primera sensibilización al respecto. Es decir, Internet es un medio adecuado para informar específicamente y en detalle, pero requiere de un primer estímulo comunicacional que motive a buscar información.
- Se repite la relativa centralidad del ejecutivo de cuentas como punto de contacto entre las necesidades de las EMT, en este caso de información, y la banca. No obstante, la fiabilidad de esta información aparece cuestionada, al estar inscrita en el contexto general de desconfianza que manifiestan las EMT respecto de los bancos.
- Consecuentemente, las sugerencias que hacen los entrevistados para mejorar el flujo de información de este tipo, tienen la mirada puesta en instrumentos que el Estado pueda proveer, de manera independiente de la banca, para mejorar la información de las EMT en este campo.
- La cantidad y la calidad de la información que reciben está en directa relación con el tamaño de las empresas. Con leves diferencias, las más grandes aparecen relativamente mejor informadas y a través de mayor variedad de canales y medios. En la medida que decrece el tamaño de las empresas, en tanto, la cantidad de información y variedad de medios se restringe.

¹⁷⁸ Que sea el gobierno el que dé a conocer directamente lo que están haciendo y cuáles son los medios y mecanismos a los que uno pueda acceder a ese tipo de cosas, pero más informado. Pero esa sería una modalidad: tratar directamente con Corfo y no por la intermediación de los bancos (Pequeña 1 Manufactura)

6.3 Principales Conclusiones al Estudio del Sector EMT

De acuerdo a la opinión levantada en las EMT, las principales conclusiones que se desprenden de la identificación de obstáculos al financiamiento de sus necesidades, son las siguientes:

- La demanda por financiamiento de las EMT se enmarca en un contexto de amplios cuestionamientos al comportamiento que, desde la perspectiva de los entrevistados, tendría la banca respecto de esta demanda. Los objetivos, intereses y actos del sistema bancario, serían contradictorios con los de las EMT, limitando su desenvolvimiento por la vía de imponer condiciones de endeudamiento que perjudicarían a las empresas.
- El endeudamiento es percibido críticamente como forma de financiamiento. Esta mirada está marcada por una percepción generalizada de inestabilidad de las empresas, por lo que endeudarse constituiría un riesgo que puede amenazar la supervivencia del negocio.
- Las EMT se autoperciben en una condición desmedrada de poder frente a la banca, lo que las obligaría a aceptar recurrentemente condiciones de financiamiento inconvenientes para ellas, como un inevitable *mal necesario*. Esta situación de desequilibrio de poder se manifestaría en asimetría de información a favor de los bancos y en restricciones a la capacidad negociadora de las EMT.
- Desde el análisis del discurso predominante de los entrevistados, este prisma desde el cual las EMT analizan el mercado del financiamiento y la posición que tienen en éste, muestra un auto reconocimiento de las debilidades estructurales que condicionan su situación: relativamente baja profesionalización de la gestión, concentración de múltiples funciones en los propietarios, escasa planificación y proyección estratégica, entre otras.
- Estas debilidades, parecerían incidir en la baja capacidad de acceder a información que mejore la toma de decisiones en materia de financiamiento; además, esta toma de decisiones estaría marcada por las demandas más urgentes de la coyuntura, más que por sobre orientaciones estratégicas. De igual modo, se puede explicar el hecho de que el criterio fundamental que orienta la toma de decisiones en materia de financiamiento sea la celeridad del acceso y la rápida liquidez, por sobre el costo o las condiciones de pago.

- El rol que llegan a jugar los ejecutivos de cuentas bancarios como orientadores de las decisiones de financiamiento de las EMT, -pese a la relativa desconfianza con que es observado su actuar por parte de los empresarios-, es otra expresión de las debilidades propias. Los ejecutivos terminan teniendo el rol que se describe, ante la ausencia de estructuras de asesoría financiera de apoyo a la toma de decisiones de las EMT.
- Barreras objetivas externas percibidas por los entrevistados que dificultarían el acceso al financiamiento, y que se describen como burocracia y “papeleo”, también pueden ser entendidas desde la perspectiva de las dificultades de administración de las EMT. Los empresarios deben priorizar y focalizar su gestión en las actividades de su giro principal, teniendo escaso tiempo para desarrollar actividades de gestión del financiamiento con los bancos.
- El hecho de que todos estos problemas se manifiesten, en general, de manera más aguda en la medida que disminuye el tamaño de las empresas, es otra demostración de lo anterior, ya que se puede suponer que en empresas más pequeñas se presentan de manera más intensa las dificultades estructurales mencionadas.
- No obstante lo anterior, no puede descartarse que desde la oferta -sistema financiero-, operen de algún modo las barreras descritas por los entrevistados como, por ejemplo, el hecho que los bancos faciliten la confusión entre finanzas personales y finanzas de las empresas. Ello, al estimular el endeudamiento de los empresarios como personas y no como empresas, y al exigir garantías personales por sobre las garantías que puedan entregar las empresas.
- Tampoco puede descartarse que la asimetría de información en la relación “ejecutivo – cliente” no derive –por defecto-, en la obtención de ventajas en la negociación de condiciones de financiamiento por parte de la banca.
- La principal demanda de las EMT en este plano, que el Estado provea directamente de información a las empresas acerca de instrumentos que mejoren sus condiciones de acceso al financiamiento, en alguna medida expresa la desconfianza. De ahí la propuesta que otro actor de peso –el Estado-, consiga hacer más equilibrada la relación “EMT – Bancos”, en esta esfera.

7 CONCLUSIONES DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

Las conclusiones que se presentan a continuación corresponden a los hallazgos detectados en las entrevistas correspondientes a los dos segmentos investigados -banca y EMT-, para a continuación efectuar un análisis comparativo, que permitió identificar las áreas de obstáculo al financiamiento.

Se presentan además, propuestas de mejoramiento, las cuales fueron elaboradas en base a las opiniones recabadas y análisis efectuados.

7.1 Conclusiones Segmento Bancario

En base a la opinión levantada en el sector bancario y las percepciones que los entrevistados trasuntan en sus declaraciones, las principales conclusiones que se desprenden de la identificación de obstáculos al financiamiento de las EMT, desde la perspectiva de la oferta son las siguientes:

- **El principal obstáculo objetivo** estaría dado por la dificultad que enfrentarían las entidades financieras para evaluar adecuadamente las solicitudes de financiamiento de las EMT, debido a **deficiencias en la cantidad y calidad de la información** que éstas proporcionan en los procesos de evaluación como sujetos de crédito.
- La percepción de que la información disponible respecto de las EMT es insuficiente para evaluar de manera apropiada a las empresas de este segmento, lleva a que surjan **sesgos por parte de los bancos en los procesos de evaluación de éstas, los que derivan en obstáculos subjetivos, que afectan las solicitudes de financiamiento de las EMT.**
- **El menor tamaño de las empresas llega a ser considerado un factor de riesgo en sí**, discriminando el acceso de las EMT al financiamiento bancario. Incluso, se llega a dudar si corresponde catalogar como empresas, con un giro claro y definido, a algunas de ellas – particularmente en el segmento microempresas-, planteando que más bien corresponden a una sucesión de negocios diferentes emprendidos por una misma persona (que al fallar en uno de estos negocios lo abandona y emprende uno diferente utilizando la misma razón social). **La percepción de riesgo de las EMT desincentiva a los ejecutivos comerciales a gestionar proyectos de financiamiento** hacia estas empresas, privilegiando otros segmentos que consideran más seguros.

- **La valoración subjetiva respecto de datos objetivos como el nivel educacional de los empresarios y la antigüedad de las empresas**, aparece como otro sesgo en la evaluación de las solicitudes de financiamiento de las EMT por parte de los bancos. Se atribuye, *per se*, que a mayor nivel educacional del empresario, éste poseerá determinadas capacidades de gestión, más allá de otras consideraciones. En el caso de la antigüedad, se observa una ambivalencia en la evaluación respecto de si la mayor antigüedad de las empresas representa un factor positivo o negativo.
- Otro tipo de obstáculos están representados por limitaciones que presentan los sistemas de evaluación de los bancos, que se transforman en obstáculos subjetivos. El principal ejemplo son **las visitas a las EMT por parte de los ejecutivos**, las cuales carecen de parámetros formales para la sistematización de la información recogida. **Ello da pie para que las evaluaciones dependan de valoraciones subjetivas de quien las realice.**
- **El tipo de relación que se establece entre el ejecutivo que tramita algún tipo de crédito y el empresario** que lo solicita, puede transformarse en un obstáculo al financiamiento de las EMT. Como parte de sus políticas de apoyo al cliente, los ejecutivos terminan en la práctica, asumiendo un rol de virtual consultor de la empresa en ámbitos que exceden a su rol inicial (evaluar un crédito). Esta dependencia puede **limitar la posibilidad del empresario de menor tamaño en cuanto a poder analizar, evaluar y acceder a un abanico más amplio de oportunidades de financiamiento** ofrecidas por otros bancos.
- **La falta de información de las EMT** respecto de diferentes instrumentos de financiamiento, incluidos aquellos con garantía estatal, **deja – en la práctica –, la determinación del producto que mejor responde a las necesidades de financiamiento de las EMT, en manos de los ejecutivos, cuyos intereses no necesariamente convergen con los de los solicitantes** de financiamiento, las EMT. Ello, considerando que los empresarios de este segmento solicitan financiamiento genérico para resolver problemas y no productos específicos adecuados a cada necesidad.
- La crisis económica habría tenido un impacto relativo en materia de financiamiento de las EMT, en cuanto los bancos habrían aplicado una mayor acuciosidad y rigor en la evaluación de riesgo de este segmento de empresas.

7.2 Conclusiones Segmento EMT

De acuerdo a la opinión levantada en el segmento EMT y las percepciones que se desprenden de éstas, las principales conclusiones en relación a la identificación de obstáculos al financiamiento, son las siguientes:

- **El principal obstáculo encontrado en las EMT, es de carácter subjetivo, y consiste en una amplia, crítica y negativa visión del endeudamiento como forma de financiamiento** de sus necesidades. Esta actitud negativa, se asocia a una percepción de inestabilidad de las EMT, donde el riesgo de incapacidad de servir las deudas sería alto, constituyéndose en un elemento de amenaza de la propia subsistencia de las empresas. Este factor –la percepción de inestabilidad- aunque es sólo una de las potenciales causas de la visión negativa del endeudamiento por parte de las EMT, claramente contribuye a desincentivar la solicitud de financiamiento hacia la banca.
- Un factor que aumenta el desincentivo hacia el endeudamiento por parte de las EMT, es el **predominio de amplios cuestionamientos al comportamiento que, desde la perspectiva de los entrevistados, tendría la banca respecto del financiamiento hacia las empresas**. Los objetivos, intereses y actos del sistema bancario, terminarían imponiendo condiciones de endeudamiento que perjudicarían a las empresas.
- Otro obstáculo subjetivo, es la **auto-percepción que tienen las EMT respecto de la banca. Estas, se ven en una posición de poder desmedrada, sin capacidad de equilibrar la relación**, lo que las obligaría a aceptar recurrentemente condiciones de financiamiento inconvenientes para ellas, como un inevitable *mal necesario*. La **asimetría de información a favor de los bancos se traduciría en restricciones a la capacidad negociadora de las EMT**.
- El prisma desde el cual las EMT analizan el mercado del financiamiento y la posición que ellas tienen en éste, da cuenta de un **auto-reconocimiento de las debilidades estructurales que condicionan su situación**: relativamente baja profesionalización de la gestión, concentración de múltiples funciones en los propietarios, escasa planificación y proyección estratégica, entre otras. **Estas debilidades, incidirían en la baja capacidad de acceder a información que mejore la toma de decisiones** en materia de financiamiento.
- Pese a la desconfianza con que se mira a la banca, **los ejecutivos de cuentas bancarios aparecen como importantes orientadores de las decisiones de financiamiento de las EMT**. Esta, sería otra expresión de las

debilidades propias. Los ejecutivos terminan teniendo el rol que se describe, ante la ausencia y/o desconocimiento de estructuras de asesoría financiera de apoyo a la toma de decisiones de las EMT. No puede descartarse que la asimetría de información en la relación “ejecutivo – cliente” no derive –por defecto-, en la obtención de ventajas en la negociación de condiciones de financiamiento por parte de la banca.

- Atentaría, además, contra una mejor toma de decisiones en este campo, una **escasa capacidad de la EMT para asociar la demanda por financiamiento a orientaciones estratégicas** de mediano y largo plazo. **La principal, determinación de la demanda refiere a necesidades de la coyuntura inmediata**, donde la celeridad del acceso al financiamiento y la rápida liquidez, son priorizadas por sobre el costo o las condiciones de pago.
- Las **barreras objetivas externas percibidas por las EMT**, que dificultarían el acceso al financiamiento, y que se describen como burocracia y “papeleo”, **también pueden ser entendidas desde la perspectiva de las dificultades de gestión que experimentan**. Las debilidades en este plano, los obligarían a priorizar y focalizar su gestión en las actividades de su giro principal, teniendo escaso tiempo para desarrollar actividades de gestión de financiamiento.
- Los bancos incidirían en uno de los principales problemas detectados en la gestión de financiamiento de las EMT: **la confusión entre las finanzas personales del empresario y las de la empresa. Ello, al estimular el endeudamiento de los empresarios como personas y no como empresas**, y al exigir garantías personales por sobre las garantías que podrían entregar como EMT.
- Todos estos problemas se manifiestan, en general, de manera más aguda en la medida que disminuye el tamaño de las empresas. Esto confirmaría las debilidades en el plano de la gestión, ya que se puede suponer que en empresas más pequeñas, se presentan de manera más intensa las dificultades estructurales mencionadas.

7.3 Análisis comparado: Áreas de Obstáculo al Financiamiento

El análisis comparado de las conclusiones de ambas fases del estudio, permite observar áreas donde es posible detectar posibles causas o explicaciones a las barreras –objetivas y subjetivas-, detectadas en el acceso al financiamiento por parte de las EMT.

Se trata de esferas donde el relato de los entrevistados de la banca y de las EMT, cada cual desde su perspectiva particular, tiende a coincidir en algunos puntos y permiten generar un cuadro más amplio de los problemas detectados.

A continuación se describen esas áreas, los problemas detectados en ellas y las diferentes perspectivas desde las cuales se les observa.

i. Percepción negativa de las EMT hacia el endeudamiento

La primera barrera de acceso al financiamiento por parte de las EMT, estaría dada por lo que parece un condicionamiento cultural presente en éstas, eventualmente reforzado por la experiencia, que plantea como esencialmente negativo el endeudamiento como fórmula para financiar sus necesidades. Esta actitud negativa hacia el endeudamiento, podría operar como una limitante al momento de tomar decisiones en materia de financiamiento por parte de las EMT.

Esta actitud, convive con una imagen negativa respecto de la forma en que opera la banca en general y particularmente hacia las EMT, donde predomina una percepción de los bancos como entes que, desde una posición de poder, condicionan, a través de sus objetivos y prácticas -sin contrapeso-, el acceso y las condiciones de financiamiento hacia las empresas.

Desde la perspectiva de los empresarios, lo anterior se traduciría, en la práctica, en una fuerte asintonía entre sus intereses y los de las instituciones que proveen financiamiento para sus negocios, donde las prioridades de los primeros no tendrían relación con los intereses de los segundos.

Dicho de otro modo, los intereses de los empresarios estarían orientados a conseguir financiamiento de fácil y rápido acceso, con condiciones de alta liquidez, flexibilidad en cuanto a condiciones de pago, y donde eventuales problemas de flujo de recursos para servir la deuda, en algún momento, no impliquen un riesgo para el negocio. Esto último, es representado por la imagen de *caer en Dicom*, situación que es vista como un perjuicio mayor.

Por el contrario, desde la misma mirada de los empresarios, el interés de los bancos, eventualmente reflejado en su comportamiento, estaría orientado a la colocación de créditos con condiciones de costo, liquidez y flexibilidad de pago inconvenientes para las empresas. Estas últimas, no tendrían alternativa de negociación ante un actor –el banco-, que se encuentra en una posición de poder mayor, lo que le permitiría imponer sus condiciones de manera incontrarrestable.

Ambas actitudes –posición refractaria al endeudamiento y desconfianza hacia la banca-, probablemente se retroalimentan, reforzando las barreras subjetivas de acceso al financiamiento por parte de las EMT.

Resulta llamativo que en la primera fase del estudio –entrevistas al segmento bancos-, estos elementos no hayan aparecido. No hay en esa etapa ninguna referencia a una eventual mirada crítica negativa de las EMT hacia los bancos o de una visión negativa del endeudamiento como fórmula para financiar sus necesidades. Esto podría ser interpretado, eventualmente, como un desconocimiento de los clientes EMT, que resulta relevante especialmente si se considera el tamaño que representa este segmento.

La ausencia de una percepción compartida respecto de este problema puede ser una limitante seria para el desarrollo de estrategias comerciales por parte de los bancos, al momento de abordar el segmento EMT y mejorar la relación con éste.

Banca	EMT
No hay referencias a este tipo de percepciones de las EMT respecto de la Banca.	<p>Se constata una actitud refractaria al endeudamiento como forma de financiar las necesidades.</p> <p>Prevalece una imagen negativa de la banca, cuyos objetivos y acciones son percibidos por las EMT como contrapuestos a las necesidades e intereses de las EMT en materia de financiamiento.</p>

ii. Desinformación sobre financiamiento por parte de las EMT

Ambas partes plantean, desde diferentes perspectivas, problemas de información que constituirían una barrera de acceso de las EMT al financiamiento.

La asimetría de información sobre financiamiento entre la banca y las EMT, donde la primera tiene clara primacía, se transforma en un importante obstáculo para el acceso de las EMT al financiamiento.

Esta asimetría parece limitar sensiblemente la calidad de la toma de decisiones de las EMT en esta materia, por dos razones principales:

- En primer lugar, el desconocimiento de instrumentos financieros limita severamente las opciones sobre las cuales los empresarios pueden decidir.
- En segundo lugar, ante la carencia de información, los ejecutivos de cuentas de los bancos se convierten en informantes clave a este respecto, generando interrogantes respecto de si sus orientaciones responden al mejor interés y conveniencia de los bancos o de sus clientes.

La combinación de ambos elementos –desconocimiento que limita las alternativas de financiamiento elegibles para las empresas de este segmento y la dependencia que tendrían éstas de los ejecutivos de cuentas-, adicionalmente retroalimenta la imagen extendida entre las EMT, en cuanto a que quedan sometidas a las decisiones de financiamiento que les imponen los bancos. Ello, podría reforzar la actitud negativa de los empresarios respecto del endeudamiento como fórmula para financiar sus necesidades.

Resumen

Banca	EMT
Asimetría de información	
<p>Se plantea la imagen de empresarios relativamente desconocedores de las alternativas que ofrece el mercado.</p> <p>Se describe a empresarios que buscan financiamiento en forma genérica a necesidades específicas y no en base a productos bancarios.</p> <p>Se señala que en el último año habría mejorado el nivel de información en las EMT, respecto de algunos productos específicos, particularmente de aquellos con garantía estatal, relacionados con refinanciamiento.</p>	<p>Se observa como discurso predominante, un bajo conocimiento general de instrumentos de financiamiento por parte de las EMT.</p> <p>Este bajo nivel de información, incluso se expresa en las características de los productos financieros más usados, como las líneas y las tarjetas de crédito.</p> <p>Los anuncios del gobierno respecto de instrumentos de financiamiento para las EMT, efectuados durante la crisis económica, son mencionados como origen de información sobre instrumentos con garantía estatal.</p>
Relación de dependencia cliente-ejecutivo	
<p>Los ejecutivos operarían como verdaderos consultores financieros, ante la falta de información de las EMT.</p>	<p>Describen a los ejecutivos de cuenta bancarios como importantes orientadores en la toma de decisiones de financiamiento, al reconocerlos conocedores de información que ellos carecen.</p>

	No obstante, manifiestan que habitualmente los bancos no les proveen de este tipo de información y, más bien, deben confiar o resignarse a aceptar lo que les ofrecen los ejecutivos de cuenta.
--	---

iii. Dificultad en la Gestión del Financiamiento

Un problema recurrente planteado, desde distintas perspectivas, por los bancos y los empresarios, dice relación con las dificultades en el proceso de evaluación de las EMT como sujetos de crédito.

Por una parte, la banca señala como problema el eventual déficit de información de las EMT cuando solicitan financiamiento, tanto en cantidad como en calidad, lo que limita sensiblemente las posibilidades de evaluación adecuadas. Describen dificultades en las EMT para disponer en forma oportuna y ordenada, la información y antecedentes que se les solicita. Incluso, se desconfía de la información contable.

Esta limitante respecto de la información objetiva sobre las empresas sometidas a evaluación, podría estar relacionada con la relevancia que le asignan los entrevistados a algunos “instrumentos” subjetivos cuyo ejemplo más recurrente es la llamada “vista a terreno” –las cuales no poseen una estructura estandarizada ni parámetros de observación-, y por tanto tienen un importante componente de valoración subjetiva según quien realiza la evaluación. Esto, claramente tiene un fuerte riesgo de sesgo y por tanto se puede transformar en una barrera subjetiva al acceso a financiamientos para las EMT. Cabe señalar, en todo caso, que pese a la centralidad atribuida a la “visita a terreno” por parte de los entrevistados de la banca, no se recogió ninguna referencia a ellas en las entrevistas a EMT. Por el contrario, la imagen que proyectan los empresarios entrevistados es que el único punto de contacto con el banco es cuando ellos se dirigen a solicitar información o financiamiento.

En el caso, de las EMT, el problema de la información es planteado desde el punto de vista de una exigencia excesiva y desordenada de documentación – exigen demasiados papeles y no piden todo de una vez-, que perciben negativamente como “burocracia” y “papeleo”.

La imagen de asintonía entre los objetivos de los bancos y las EMT, presente en el discurso de los empresarios, se expresa en este caso en que cuando las

EMT necesitan agilidad y rapidez de gestión, la banca responde con burocracia y tramitación excesiva.

La imagen que proyectan en su discurso las empresas del segmento investigado, respecto de cómo se expresa esta disonancia entre banca y EMT en este plano, es la de empresarios que ven perturbada su gestión y deben distraerse de los asuntos propios del giro de su negocio, debido a la necesidad de realizar innumerables trámites, que muchas veces no prosperan, al ver rechazadas sus solicitudes de financiamiento.

El análisis permite advertir que la gestión de financiamiento tiende a ser vista por parte de los empresarios del segmento entrevistado, no como uno de los focos principales de su gestión, sino como un área de problemas difíciles de resolver.

Resumen

Banca	EMT
<p>Describen problemas de calidad y cantidad en la información provista por las EMT, de la que incluso se tiende a desconfiar.</p> <p>Proyectan la imagen de empresarios con dificultades para proporcionar información en forma oportuna y ordenada de sus empresas.</p> <p>Se señala que la información objetiva (datos) se “complementa” con información subjetiva de las EMT, recogida por los ejecutivos.</p>	<p>Relatan exceso de demanda de información por parte de la banca, solicitada además en forma desordenada. Perciben esta exigencia de documentación, así como el proceso de recolección de ella como “burocracia” y “papeleo”.</p> <p>Ven este proceso como una limitante que los distrae de su foco de preocupación principal, que es la actividad propia de su empresa. No consideran la gestión financiera como una actividad principal.</p>

iv. Debilidad Estructural de las EMT

El relato de las dificultades de acceso al financiamiento descritas, cada uno desde su perspectiva, bancos y EMT, plantean de manera tácita algunos problemas en las empresas que parecen más bien estructurales que coyunturales, y en los cuales el financiamiento bancario parece ser solamente una expresión de sus debilidades en materia de gestión.

Un primer nivel de dificultades tiene que ver con la concentración de funciones y roles en la persona del empresario, lo que se agudiza en la medida que el tamaño de las empresas disminuye. De acuerdo al relato de los entrevistados,

se puede percibir a cargo del empresario, de manera más o menos directa, la gestión productiva, administrativa, comercial y, especialmente la financiera. Esto ocurre, probablemente debido a la carencia de personal especializado en estas áreas. En el caso del ámbito de las finanzas, esto puede explicar la centralidad que adquieren los ejecutivos de cuenta en la orientación de la toma de decisiones en materia de financiamiento.

La desinformación de los empresarios en materia de financiamiento - instrumentos, particularmente-, de la que dan cuenta los ejecutivos bancarios y que reconocen, tácitamente, los empresarios, también puede ser entendida como parte de las debilidades de estructura de las EMT.

Este aspecto puede ser visto desde dos perspectivas complementarias. En primer lugar, una cierta incapacidad de acceso a información relevante sobre el tema, así como de capacidad para procesarla para ser utilizada como elemento orientador de sus decisiones. En segundo lugar, la percepción por parte de los empresarios de un tiempo escaso, donde la gestión de financiamiento, incluida la recolección y procesamiento de información que apoye su toma de decisiones, resulta, en alguna medida, un elemento distractor de la concentración requerida en aspectos que estima prioritarios para el desarrollo de su empresa.

Desde una perspectiva más amplia, el que las necesidades de financiamiento de las EMT –como se deduce de las entrevistas en este segmento-, así como las prioridades consideradas en la selección de instrumentos para ello, estén determinadas por urgencias de la coyuntura, mucho más que por decisiones orientadas por una planificación de mediano y largo plazo. Ello, da cuenta de limitantes relacionadas con los problemas de gestión descritos.

Desde la perspectiva de los bancos, por su parte, estas debilidades estructurales de gestión de las EMT, están descritas como problemas de administración, que tendería a ser más acentuada en la medida que disminuye el tamaño de las empresas.

Resumen

Banca	EMT
<p>Perciben concentración de funciones en la persona del empresario, la que se acentúa en la medida que disminuye el tamaño de las empresas.</p> <p>Se describe a empresarios orientados a la obtención de fondos para proyectos específicos, desinformados de los instrumentos más adecuados para sus necesidades.</p> <p>Se tiende a relacionar directamente el tamaño de la empresa con la calidad de la administración; a menor tamaño, mayores problemas de administración.</p>	<p>El relato da cuenta del cumplimiento de roles y funciones múltiples en el empresario, donde el área financiera es vista más como un problema que resta tiempo de dedicación a las labores propias del giro de la empresa, más que como una función propiamente tal.</p> <p>Se observa desinformación y relativa incapacidad para asimilarla con el objeto de mejorar la toma de decisiones en materia de financiamiento.</p> <p>La prioridad en la obtención de financiamiento se centra fundamentalmente en la rapidez de acceso y liquidez. Esto revela un proceso de toma de decisiones marcado por las necesidades de la coyuntura, más que por algún tipo de planificación.</p>

A continuación, se presenta la Figura 7-1 que ilustra las áreas de obstáculo al financiamiento identificadas.

En la Figura 7-2 siguiente, se presentan las áreas que concentran los obstáculos al financiamiento, indicando las etapas del proceso donde se presentan. Un detalle del proceso normal de financiamiento que realiza una institución financiera y las etapas que lo conforman, se presenta en el Anexo 4.

Figura 7-1: Áreas de Obstáculo al Financiamiento

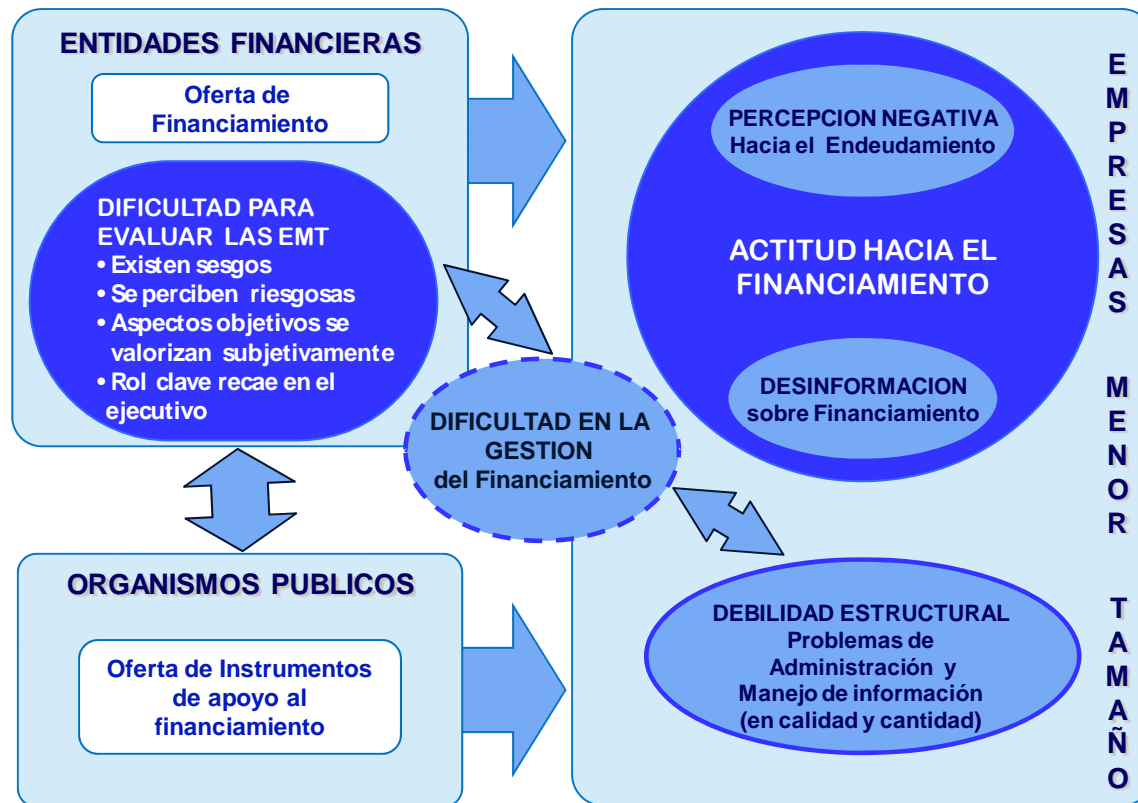


Figura 7-2: Áreas de Obstáculos al Financiamiento



7.4 Propuestas de Mejoramiento

A continuación, se presentan propuestas para las áreas definidas en la sección anterior, que contribuirían a aminorar los problemas de acceso al financiamiento antes identificados.

El origen de tales planteamientos, resulta de las opiniones vertidas por los propios entrevistados tanto del sector bancario como EMT, y también corresponden a deducciones que se desprenden de dichas opiniones, según el análisis realizado por el Consultor.

i. Percepción negativa de las EMT hacia el Endeudamiento

Una de las principales conclusiones en este aspecto, es la necesidad de desarrollar acciones que colaboren a modificar determinadas percepciones que existen en las EMT respecto del endeudamiento como forma de financiamiento. Éste, no resulta sólo un problema de falta de información sino, como se detalló anteriormente, se relaciona con la motivación de las EMT para pedir, acceder o recibir tal información.

Una de las maneras de modificar la percepción negativa respecto del endeudamiento y generar un cambio motivacional entre los dueños de EMT en relación al financiamiento bancario, es el desarrollo de una estrategia de comunicación que apunte en tal sentido. Al respecto, algunas características que debiera tener un esfuerzo comunicacional en esta dirección, serían las siguientes:

- Mantener el foco de la estrategia en las EMT, pero especialmente en las microempresas, considerando que la reticencia al endeudamiento es mayor según disminuye el tamaño de las empresas. Una estrategia comunicacional en este sentido, debería tener alcance nacional, considerando la presencia de microempresas a lo largo de todo el territorio.
- Plantearse como objetivo, reafirmar la percepción que el financiamiento bancario es una herramienta necesaria y conveniente para el desarrollo y crecimiento de una empresa, cuando se utiliza adecuadamente.
- Diseñar desde este objetivo una estrategia gradual, de largo plazo, que permita ir avanzando en objetivos específicos. La magnitud del problema requiere acciones desarrolladas en el tiempo. La primera prioridad es instalar la existencia del problema en la percepción pública general, y

desde allí, posicionarse en el público específico al que se quiere abordar. Instalar el problema, apunta a que éste sea un tema a ser integrado en la agenda de conversación pública.

- Considerar medios, canales y mensajes, lo más eficientes para la tarea de persuasión. En este sentido, más que la información específica, lo que se requiere es una comunicación que vincule desde la experiencia compartida, el reconocimiento en otras personas que han vivido trayectorias empresariales similares.

ii. Desinformación sobre Financiamiento por parte de las EMT

Existe una alta coincidencia en cuanto a los niveles de desinformación que existe en las EMT respecto de la oferta de financiamiento bancario a empresas, incluyendo las alternativas que consideran garantía estatal.

La imagen más recurrente para representar esta situación, de evidente desinformación de los empresarios -por parte de los ejecutivos del sector bancario entrevistado-, es que éstos acuden a los bancos en búsqueda de dinero y no de un tipo de financiamiento estudiado y evaluado previamente. Aumentar los niveles de información y calidad de la misma hacia estos empresarios, es la razón que justifica las siguientes propuestas.

En términos generales, se requieren esfuerzos de comunicación que apunten específicamente, a aumentar los niveles de información de las EMT respecto al financiamiento bancario, de manera de incrementar la demanda por éste. Este objetiva implica:

- Evaluar dónde se encuentran los segmentos con mayores niveles de desinformación. El estudio buscaría aportar desde una visión general, una comparación de los distintos niveles de información existente, permitiendo precisar los segmentos o rubros donde el déficit es mayor.
- Determinar los canales y medios de comunicación más eficientes para mejorar los niveles de información señalados. En esto, es posible detectar una amplia gama a la cual se puede acceder de manera más directa a las EMT, integrando medios tradicionales masivos hasta estrategias de difusión digital.
- Identificar las iniciativas que en materia de comunicación sobre financiamiento para las EMT, desarrollan distintas instituciones públicas

que tienen relación con el tema. La idea es articularlas en torno a un objetivo común, aprovechando sinergias, y potenciando con ello una mayor eficacia de tales iniciativas.

iii. Dificultad en la Gestión del Financiamiento

Las opiniones recabadas en el mercado oferente (Bancos), señalan la necesidad de mejorar la calidad y cantidad de información sobre las EMT, con el objeto de facilitar y agilizar el proceso de evaluación del financiamiento, y reducir las dificultades que presentan estas empresas como sujetos de crédito. Por su parte, las EMT perciben esta necesidad, como excesivo "papeleo" y "burocracia".

Al respecto, durante el levantamiento de información realizado en el sector bancario, los ejecutivos consultados identificaron algunas propuestas tendientes a sistematizar y estandarizar antecedentes comerciales de las empresas, con el objeto de agilizar los procesos de obtención y análisis de la información.

Se plantea dentro de estas mejoras, la necesidad de homogenizar la información contable que entregan las empresas a los bancos, -y facilitar así las evaluaciones comerciales que realizan los ejecutivos-, lo cual se puede materializar mediante la creación de una ficha similar a la FECU para EMT. En este documento, se registraría la información contable de las empresas bajo ciertas normas de procedimiento común.

Se propone en la misma línea anterior, otorgar las facilidades necesarias para que los bancos accedan a información disponible en manos del Estado, relacionada con aspectos previsionales, judiciales, de endeudamiento y del SII.

Mejoras como las anteriores contribuirán a agilizar el proceso de entrega de financiamiento hacia las empresas, y a la vez, a disminuir la percepción de excesiva tramitación que tienen los empresarios.

En lo que respecta a los instrumentos con garantía estatal, se plantea la conveniencia de introducir mejoras a los procedimientos que éstos exigen a los ejecutivos bancarios para su tramitación, para hacerlos más simples e incentivar su utilización.

Por otra parte, y en el sentido de contribuir a aumentar el bajo nivel de conocimiento que tienen las empresas de este tipo de instrumentos, se plantea la conveniencia de mejorar la difusión de los mismos, a través de

organizaciones vinculadas a las EMT, y generar además, instancias de capacitación hacia las empresas.

iv. Debilidad Estructural de las EMT

Las propuestas que se plantean esta materia, -tanto en lo señalado por bancos como empresarios-, destacan la necesidad de potenciar el apoyo que entregan a las EMT, organismos de asistencia técnica y capacitación vinculados al Estado.

Por sobre medidas específicas, las propuestas de mejoramiento en esta materia, proponen examinar formas de mejorar la eficiencia de las redes ya establecidas para apoyar el acceso a programas creados, así como efectuar las modificaciones pertinentes para que las EMT accedan a dichos programas, especialmente, las microempresas, las cuales tienen más dificultad para informarse adecuadamente.

A juicio de los entrevistados, existirían las redes e instrumentos de apoyo a las EMT, pero éstos se encontrarían operando de manera tal que no logran acceder a sus destinatarios en la forma esperada.

ANEXOS

Anexo 1: REVISION BIBLIOGRAFICA ANTECEDENTES GENERALES DE LAS EMT

1. Las Empresas de Menor Tamaño (EMT)¹⁷⁹

La clasificación dada para EMT abarca la gran mayoría de empresas, dejando fuera sólo a aquellas clasificadas como grandes. Las EMT agrupan las siguientes categorías, desglosadas según su nivel de ventas anuales:

Categoría Empresa	Ventas anuales (UF)
Microempresas (1)	entre 0 y 2.400
Pequeñas (2)	entre 2.401 y 25.000
Medianas	entre 25.001 y 100.000

- (1) En este estudio se considerarán las microempresas con ventas sobre 800 UF anuales, por cuanto empresas de menor tamaño tienen baja probabilidad de relacionarse con el sistema financiero.
- (2) Para efectos del estudio, este segmento se dividirá en dos subgrupos: Pequeñas 1, empresas con ventas entre 2.401 y 5.000 UF anuales, y Pequeñas 2, con ventas entre 5.001 y 25.000 UF al año.

Según cifras aportadas por el SII, al año 2006 existían un total 734.785 empresas formales en el país¹⁸⁰, de las cuales las EMT representaron el 98,7%. Las ventas totales que aportaron estas empresas alcanzaron sólo un 16% de las ventas totales, siendo las grandes empresas las responsables del mayor porcentaje (84%), según se aprecia en el cuadro a continuación.

Número de Empresas y Ventas según categoría de Empresas Formales (Año 2006)

CATEGORIA EMPRESAS	TOTAL EMPRESAS 1/		VENTAS (Miles de UF)	
	Nº	%	Nº	%
MICRO	586.464	79,8%	282.575	2,3%
PEQUEÑA	120.863	16,4%	874.673	7,0%
MEDIANA	18.056	2,5%	871.236	7,0%
SUBTOTAL EMT	725.383	98,7%	2.028.484	16,3%
GRANDE	9.402	1,3%	10.429.121	83,7%
TOTAL	734.785	100,0%	12.457.605	100,0%

1/ Excluye empresas sin ventas.

Fuente: SII.

2. Instrumentos Financieros Orientados a las EMT

Nuestro país cuenta con un sólido sistema financiero, de manera que las diversas instituciones bancarias existentes ofrecen una amplia gama de

¹⁷⁹ Fuente: "La Dinámica Empresarial en Chile (1999-2006)". FUNDES.

¹⁸⁰ Empresas que registraban ventas.

mecanismos de financiamiento enfocados a las EMT, tanto con fondos públicos como privados.

Considerando su uso éstos podrían agruparse en:

- Para financiar Capital de Trabajo: Líneas de crédito, tarjetas de crédito, créditos de corto plazo, factoring, boletas de garantía, otros.
- Para financiar Inversión: créditos de largo plazo, leasing, lease-back, hipotecario, otros.

Instrumentos Financieros aportados por el Estado

Existen diversos instrumentos de financiamiento, -permanentes y que existen hace bastantes años-, orientados a las EMT, además de las garantías con aval del Estado, FOGAPE y FOGAIN, ampliamente utilizadas por las empresas. Ello, evidencia el gran esfuerzo realizado por los gobiernos para ir en ayuda de este sector empresarial.

A continuación, se describen tales instrumentos, en conformidad con el grado de importancia que poseen para promover el financiamiento de la EMT:

a) FOGAPE¹⁸¹:

El FOGAPE es un fondo estatal creado por Decreto Ley en 1980, cuyo fin es garantizar un determinado porcentaje del capital de los créditos que instituciones financieras –públicas y privadas- otorgan a micro, pequeños empresarios y exportadores que no cuentan con los respaldos de garantías exigidos por la banca para este tipo de operaciones.

Este fondo es administrado por BancoEstado, bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). A pesar de haber sido creado en el año 1980, es a partir del año 2000 cuando se genera su mayor actividad.

Las características generales del FOGAPE, conforme al Decreto Ley N° 3.472 de 1980, han sufrido varias modificaciones en el tiempo, algunas de ellas sólo de carácter transitorio.

Características Generales del FOGAPE

- Los montos máximos de la Garantía FOGAPE alcanzan al:
 - 80% del crédito, para créditos de Hasta UF 3.000.-
 - 50% del crédito, para Créditos entre UF 3.001 y UF 5.000.-

¹⁸¹ Fuentes: www.fogape.cl, Banco del Estado (FOGAPE), SBIF (Disposiciones Transitorias).

- Existe una comisión única por utilización de la línea FOGAPE, del 1% con cargo al Cliente, además de la tasa de mercado fijada por el Banco.
- El Programa FOGAPE no contempla Multas a los Bancos por la no colocación de la Cobertura adjudicada.
- El FOGAPE es licitado cuando el Fondo se hace escaso. No existe una fecha predeterminada de Licitación.
- Al FOGAPE pueden acceder personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades empresariales, ya sean productivas o de servicios, con la debida formalidad tributaria.
- Los clientes, de acuerdo a los criterios definidos por la SBIF, deberán presentar capacidad de pago suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones y viabilidad en los negocios para los cuales requiere financiamiento.

A principios del año 2009, el Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, dio a conocer un agregado al reglamento de administración del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios, cuya finalidad es estimular el crédito bancario. Los aspectos más relevantes de estas medidas transitorias que afectan al FOGAPE se detallan a continuación:

“Reglamento de Administración del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (FOGAPE) Incorpora disposiciones transitorias”.

La Ley N° 20.318 publicada en el Diario Oficial de 2 de enero de 2009, complementó el Decreto Ley N° 3.472 de 1980, que creó el Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios, en el sentido de agregar una disposición que permitirá, **durante un período de 24 meses**, acceder a las licitaciones que efectúe el Fondo a empresarios cuyas ventas anuales sean superiores a 25.000 UF, pero que no excedan de 100.000 U. F.

La Superintendencia, en uso de las atribuciones que le entrega el referido Decreto Ley ha resuelto agregar al Reglamento de Administración del Fondo el Título IX que recoge la nueva disposición legal:

"IX Disposiciones Transitorias:

- Artículo 1°. No obstante lo dispuesto en el artículo 2° del Título I de este Reglamento, a contar del 2 de enero de 2009 y hasta el 2 de enero de 2011, podrán igualmente postular a la garantía del Fondo los

empresarios cuyas ventas anuales sean superiores a 25.000 Unidades de Fomento, pero que no excedan de 100.000 Unidades de Fomento.

- Artículo 2°. El importe de los créditos que accedan a la garantía no podrá exceder de 15.000 Unidades de Fomento o su equivalente en moneda extranjera, para cada uno de los empresarios a que se refiere el artículo precedente. El Fondo a su vez no podrá garantizar a esos empresarios más del 50% del saldo deudor de cada crédito de hasta 15.000 Unidades de Fomento. .
- Artículo 3°. El Administrador del Fondo deberá establecer en las bases de cada licitación el porcentaje del total de las garantías que se licitarán a los empresarios a que se refiere el artículo 1° de estas Disposiciones Transitorias. En ningún caso ese porcentaje podrá ser superior al 50% del monto licitado.
- Artículo 4°. Corresponderá al Administrador del Fondo establecer las condiciones generales en que las instituciones participantes y los empresarios a que se refieren estas disposiciones transitorias podrán acceder a la garantía del Fondo y hacer uso de ella.

A continuación, en marzo de este año, y dentro del paquete de 20 medidas que lanzó la Autoridad para estimular el crédito bancario y no bancario¹⁸², promover mayor competencia en el sistema financiero e incentivar más opciones de financiamiento para personas y empresas, las siguientes afectaron al FOGAPE:

- **Se ampliaron los tipos de operaciones elegibles para FOGAPE y se redujo el costo de la garantía. (Medida Administrativa SBIF).** Se incluyeron los créditos entregados por las Cooperativas y las garantías provistas por las Sociedades de Garantías Recíprocas. También se incrementaron las garantías de capital de trabajo para facilitar a las empresas el pago de créditos que deben ser reprogramados. Asimismo, se redujo a la mitad el costo de la garantía del FOGAPE de manera de hacerlo más atractivo a las empresas.
- **Se Amplió el tamaño de empresa elegible para FOGAPE. (Cambio Legal):** Para apoyar a empresas de mayor tamaño y, por consiguiente, a sus

¹⁸² Fuentes:

- "Mensaje de S.E. el Vicepresidente de la República con el que inicia un Proyecto de Ley que modifica distintos cuerpos legales con el objeto de mejorar las condiciones de financiamiento para personas y empresas", abril de 2009.
- "Iniciativas Pro Crédito", Gobierno de Chile, marzo de 2009.

pequeños y medianos proveedores, se propuso una modificación legal transitoria para que empresas con ventas anuales de hasta 500 mil UF también puedan beneficiarse del FOGAPE.

- **Se Fortalecieron las garantías otorgadas por el Estado.** (Medida Administrativa SBIF): Para potenciar el otorgamiento de las garantías CORFO, FOGAPE y de otros refinanciamientos otorgados por el Fisco (como Sociedades de Garantía Recíprocas con fondos de CORFO), la SBIF estableció -para efectos regulatorios-, que los créditos con estas garantías tengan menor exigencia de capital para los bancos.

Resultados del FOGAPE

Desde el año 2000 hasta Diciembre del año 2008, el fondo ha garantizado 231 mil operaciones para más de 117 mil clientes micro y pequeños empresarios, constituyendo un exitoso modelo de garantía en apoyo al financiamiento para este segmento.

Durante el 2008 se cursaron más de 24 mil operaciones, llegando a un stock de colocaciones superior a los \$294 mil millones. De ellas, el 45% se registró en la Región Metropolitana, seguida por la Región del Bío Bío, con el 9,5% de las transacciones, y la de Valparaíso y El Maule, con el 9,3% y 8,5%, respectivamente.

Durante el primer trimestre del 2009, y como parte de las medidas económicas anunciadas y destacadas en este informe, el FOGAPE licitó fondos para el segmento medianas empresas, equivalentes a (US\$31 millones en garantías y US\$62 millones en financiamiento). Los fondos se destinarán a financiamiento de capital de trabajo o inversiones que no excedan las 15.000UF por empresa, con cobertura máxima de un 50%.

Las licitaciones del FOGAPE realizadas el año 2009, marcaron un record de instituciones participantes, las cuales llegaron a 18, tanto bancarias como cooperativas. Ellas fueron: Bancos Bice, Chile, Del Desarrollo, Corpbanca, de la Nación Argentina, Falabella, Santander, BCI, Itaú, Monex, Rabobank, Internacional y el propio BancoEstado, así como BCI Factoring, Banchile Factoring y las cooperativas Oriencoop, Detacoop y Coopeuch, que por primera vez operan con Fogape.

b) FOGAIN (Fondo de Garantía para Inversiones)¹⁸³

Se trata de un fondo de garantía CORFO orientado a empresas con ventas anuales de hasta UF 100.000, que cuenten con proyectos de inversión y no dispongan de garantías propias, o que éstas sean insuficientes. De este modo, tales empresas pueden optar al FOGAIN para acceder al Crédito Corfo Inversión.

Los bancos que actualmente ofrecen FOGAIN son: Banco BBVA, Banco de Crédito e Inversiones, Banco de Chile, Banco del Desarrollo, Banco Santander, Banco Security y BancoEstado.

Características Generales del FOGAIN

- Permite financiar hasta el 100% de la inversión.
- Establece tasas fijas en pesos.
- Las tasas pueden variar entre un 8,7% y 13% fija en pesos.
- Es de largo plazo, mayor a 36 meses y entre 10 y 15 años, máximo.
- El Programa provee garantía para el financiamiento a largo plazo de pequeñas y medianas empresas por US\$ 500 millones (Crédito CORFO Inversión-FOGAIN).
- Permite acceder a una garantía de CORFO de hasta el 50% de la operación, con un límite de UF 100.000 por beneficiario.
- Tiene cobro de una comisión de un 2% anual para el cliente¹⁸⁴.
- Su foco principal es el financiamiento de inversiones, ya sea a través de leasing o créditos. Eventualmente, también se puede financiar capital de trabajo asociado a dichas inversiones, con un máximo del 30% de la operación. También se pueden refinanciar créditos, siempre que el destino original de esos créditos haya sido la inversión.
- Existe una multa para los bancos en caso de no colocar la totalidad de los montos asignados, equivalente al 2% del fondo licitado no colocado.

c) Cobertura de Reprogramación para PYMES¹⁸⁵

Con el objeto de posibilitar la consolidación y reprogramación de pasivos de empresas viables que no cuentan con garantías suficientes, CORFO dio a

¹⁸³ Fuente: www.corfo.cl

¹⁸⁴ Los bancos deben pagar a CORFO una comisión por tener derecho a la cobertura del FOGAIN equivalente al 2% anual por el saldo del crédito garantizado por esta cobertura, cargo que es traspasado a los clientes.

¹⁸⁵ Fuente: "Cobertura de Reprogramación PYME", documento emitido por la Subgerencia de Intermediación Financiera de CORFO.

conocer en marzo de 2009, el Instrumento “Cobertura de Reprogramación para PYMES”.

El propósito de este Programa es reducir las cuotas que pagan las PYMEs ante el escenario actual de coyuntura económica, y de este modo mejorar sus Flujos de Caja. Se trata de una garantía Corfo, que permite refinanciar las deudas que tenga una PYME viable, en una o en más instituciones financieras. Ello, con el propósito de acudir en ayuda de aquellas empresas saludables que hoy pueden verse complicadas, pero que, superada la actual coyuntura, tendrán una perspectiva clara de crecimiento, desarrollo y continuidad.

La garantía permite a las EMT consolidar las deudas que mantienen con bancos u otras instituciones financieras, otorgando recursos adicionales para financiar capital de trabajo; además, permite la consolidación de deudas con mora de hasta 89 días, al momento de efectuada la reprogramación.

Se trata de una Cobertura de Garantía no de Financiamiento. Es el Banco el que debe Refinanciar las deudas con sus propios recursos, por tanto, las tasas las fija cada banco en función del riesgo de cada operación:

Características Generales de la Cobertura de Reprogramación:

- Permite incluir más de un préstamo y la compra de cartera de parte de terceros intermediarios financieros.
- Es posible el otorgamiento de recursos adicionales destinados a financiar capital de trabajo de la empresa por hasta un 30% del monto refinanciado.
- Plazo mínimo es de 36 meses, y no existe un plazo máximo definido.
- Tiene un período de gracia máximo de seis meses.
- Cobertura diferenciada:
 - Reprogramación de pasivos propios:
 - Empresas pequeñas con venta anual de hasta UF 25.000: Cobertura máxima de 50%.
 - Empresas medianas con venta anual hasta UF 200.000: Cobertura máxima del 40%.
 - Refinanciamiento de pasivos con terceros:
 - Empresas pequeñas con venta anual hasta UF 25.000: Cobertura máxima de 70%.
 - Empresas medianas con venta anual hasta UF 200.000: Cobertura máxima del 60%.
- Cobertura máxima de UF 5.000 por RUT
- Se canaliza a través de ventanilla abierta.

- Restricciones:
 - No refinancia pasivos que se encuentren en cartera vencida.
 - No es compatible con cualquier otra cobertura CORFO o con la garantía FOGAPE.
 - No aplica para reprogramaciones ya cursadas.

d) COBEX - Cobertura de Préstamos Bancarios a Exportadores

El COBEX es una cobertura o garantía proporcionada por CORFO que apoya las ventas al exterior de las empresas nacionales¹⁸⁶, facilitando el financiamiento bancario a los exportadores. Concretamente, CORFO entrega la cobertura por el riesgo de no pago de los préstamos que los bancos otorguen a las empresas exportadoras chilenas.

e) Crédito CORFO Inversión

CORFO tiene operativa una línea de financiamiento denominado Crédito CORFO Inversión. Es un crédito de largo plazo que financia los proyectos de inversión de las pequeñas y medianas empresas, con tasas preferentes y con garantía de CORFO¹⁸⁷ que cubre entre 40-70% de la operación, en caso de que las garantías que dispone la empresa no fuesen suficientes.

f) Crédito CORFO Multisectorial

Es un crédito de largo plazo o leasing bancario que permite a las empresas realizar las inversiones requeridas para el desarrollo de sus actividades. El financiamiento es otorgado por bancos comerciales con recursos de CORFO.

g) Crédito CORFO Microempresa

Crédito que financia inversiones y capital de trabajo de micro y pequeños empresarios (con ventas inferiores a US \$521 mil). Se otorga a través de instituciones financieras no bancarias con recursos de CORFO.

h) Leasing CORFO Pyme

Financiamiento para que las empresas puedan arrendar con opción de compra - mediante el mecanismo llamado leasing- equipos, maquinarias y bienes de

¹⁸⁶ Empresas exportadoras privadas (personas jurídicas o personas naturales con giro), con ventas anuales (suma de ventas internas y exportaciones) de hasta US\$ 20 millones, excluido el IVA. También pueden acceder empresas que, dentro de ese tope de ventas, no han exportado hasta la fecha, pero que puedan demostrar que cuentan con pedidos a firme de compradores extranjeros.

¹⁸⁷ Fondo de Garantías para la Inversión- FOGAIN

capital nuevos. Éste es otorgado por empresas de leasing con recursos de CORFO.

i) Capital de Riesgo CORFO para Pymes Innovadoras

Financiamiento para la creación o expansión de empresas con proyectos innovadores que tengan un alto potencial de crecimiento. CORFO lo entrega en la forma de un crédito de largo plazo a Fondos de Inversión, para que éstos inviertan en dichas empresas mediante aportes de capital o créditos.

Bibliografía consultada

- "La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile". Chile Emprende, diciembre de 2005.
- "La Dinámica Empresarial en Chile (1999-2006)", FUNDES.
- www.corfo.cl
- www.sbif.cl
- www.bancoestado.cl
- www.fogape.cl
- "Mensaje de S.E. el Vicepresidente de la República con el que inicia un Proyecto de Ley que modifica distintos cuerpos legales con el objeto de mejorar las condiciones de financiamiento para personas y empresas", abril de 2009.
- "Iniciativas Pro Credito", Gobierno de Chile, marzo de 2009.
- "Cobertura de Reprogramación PYME", documento emitido por la Subgerencia de Intermediación Financiera de CORFO.

Anexo 2: VERSION FINAL PAUTA APLICADA A BANCOS

**Pauta de Indagación
Estudio
Identificación de Obstáculos al Financiamiento
para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
desde la Perspectiva de la Oferta y la Demanda**

Segmentos BANCOS

Chile, Marzo de 2009

Estudio de Percepción del Funcionamiento de los Mecanismos de Financiamiento en el Sector Bancario

Objetivos. Los objetivos de esta Fase del Estudio son:

- Conocer cualitativamente la percepción que tiene el sector bancario para cada uno de los segmentos de EMT en estudio respecto de riesgo, morosidad y uso de instrumentos financieros de carácter público y privado.
- Conocer la información utilizada por instituciones bancarias en el proceso de evaluación crediticia e identificar la necesidad de información adicional para facilitar dicho proceso, en cada uno de los segmentos de empresas que se detallarán.

Los principales resultados esperados serán:

- El conocimiento de la percepción del sector bancario para los segmentos definidos (plataforma comercial, riesgo, estudios) respecto de riesgo, morosidad y uso de instrumentos financieros.
- La identificación de la información que utilizan las instituciones bancarias para definir el proceso de evaluación crediticia
- La identificación de los principales obstáculos y dificultades
- La detección de información y/o mecanismos adicionales que podrían facilitar el proceso.
- Sistematizar las trabas de acceso al financiamiento y costos financieros (objetivas o subjetivas, público o privado) a las EMT
- Identificar en la entrevista sesgos, sutilezas, dobles discursos que permitan establecer barreras subjetivas a la entrega de créditos.

Se establecerán los conductos que siguen las solicitudes de financiamiento y además se intentará caracterizar a la demanda (EMT) desde el punto de vista de los ejecutivos bancarios.

Elementos para la indagación cualitativa en el segmento Bancos (pauta que seguirá el entrevistador)

Objetivo Transversal

Como un objetivo transversal a los cuatro objetivos específicos que se describen a continuación se plantea en la medida que sea pertinente abrir las preguntas a los sectores económicos de: Industria, Construcción, Comercio, Hoteles y Restaurante y Transporte.

Objetivo 1: Identificar y caracterizar el proceso de toma de decisiones de otorgamiento de crédito en un contexto macroeconómico de crecimiento y en uno de contracción económica.

- Analizar las barreras en el actual contexto y desde ahí hacer una comparación histórica de cómo varia este proceso durante los distintos ciclos económicos (última década).
- Cómo se inserta el Banco en este contexto, cómo fomenta o ayuda a las EMT para la obtención de créditos en la situación actual. ¿Existen diferencias respecto a las grandes empresas?
- Qué cambios se observan en período de “crisis” (comparar con antes): ¿Qué ha pasado con el umbral de riesgo para otorgar créditos?
- Más allá de la información oficial: Indagar sobre la comunicación informal respecto a la crisis que puede aumentar las restricciones en la entrega de créditos. ¿Cuáles son las reacciones más habituales ante la crisis? (“Comentarios de pasillo”)

Objetivo 2: Caracterización de la oferta crediticia bancaria respecto de los productos ofrecidos y el tipo de clientes que demanda los productos.

- Caracterizar los productos más demandados (crédito corto y largo plazo, línea de crédito, leasing, factoring) según tamaño de empresa al mismo tiempo que indagar qué tipo de segmentación usan para definir el tamaño de empresa en contexto macroeconómico de crecimiento de y de contracción.

- Identificar conocimiento, uso y opinión acerca del financiamiento con garantía estatal (Fogape, Fogain, Reprogramación Pyme, Cobex).
- Identificar y caracterizar los productos más demandados según sector económico al que pertenece la empresa en contexto macroeconómico de crecimiento de y de contracción.
- Identificación los montos mínimos de crédito para que sea atractivo para el banco otorgar éstos.
- Identificar grados de conocimiento que tienen los EMT respecto a los distintos productos financieros.

Objetivo 3: Identificar el proceso de evaluación Crédito

- Descripción general del sistema de evaluación
- Información usada para el proceso de evaluación (elementos objetivos y subjetivos). ¿Cuáles son las exigencias formales? ¿Existen exigencias que no estén formalmente presentes en el proceso?
- Valoración de su proceso, identificar la visión de los ejecutivos acerca del funcionamiento general del sistema.
- Identificar que información de las empresas, que actualmente no cuenta, les sería útil para disminuir las asimetrías de información (Indagar aquí sobre tipos de información o sistemas de verificación relevantes que ahora no tienen los bancos)

Objetivo 4: Recapitular, profundizar e identificar las barreras subjetivas que influyen en el proceso de financiamiento

- Identificar percepciones de sectores y tamaños de empresa que presentan mayor riesgo y morosidad.
- Sesgos hacia determinados tamaños de empresa y sector económico
- Barreras subjetivas en función del perfil del empresario (género, nivel educacional, etc.)

Anexo 3: VERSION FINAL PAUTA APLICADA A EMT

**Pauta de Indagación
Estudio
Identificación de Obstáculos al Financiamiento para las
Micro, Pequeñas y Medianas Empresas desde la
Perspectiva de la Oferta y la Demanda**

Segmento EMT

Chile, julio de 2009

Pauta de entrevista

1. Objetivo: Conocer relación con el acceso al financiamiento bancario e Identificar variables que influyen en la elección del financiamiento.

- Narrar brevemente el proceso de desarrollo de la (as) empresa (s) en los últimos tres años
- Identificar en este desarrollo durante los últimos 3 años si ha requerido financiamiento para capital de trabajo e inversión.
- Determinar cómo ha financiado las necesidades de la empresa (**identificar los dos casos más importantes en las tablas**), señalando las razones por las que recurrió a estos productos (**poner en atención en razones subjetivas, pej. me *tincaba*, más allá de las técnicas, pej. tasa de interés**).

Entrevistador: Si el entrevistado sólo menciona experiencias de financiamiento de inversión (probablemente por el monto) pedir que nombre alguna experiencia (si existió) de financiamiento de capital de trabajo (financiamiento para pagar sueldos, honorarios, pagos provisionales, etc.)

Casos	Mecanismos	Razones (énfasis en las subjetivas)
Caso 1	<ul style="list-style-type: none"> • recursos propios o de los socios • créditos bancarios (corto/largo plazo) • créditos CORFO • créditos con garantía estatal (indagar en cuál o cuáles) • línea de crédito • tarjeta de crédito • leasing • factoring • crédito proveedores • préstamos no bancarios u otros (créditos informales). 	
Caso 2	<ul style="list-style-type: none"> • recursos propios o de los socios • créditos bancarios (corto/largo plazo) • créditos CORFO • créditos con garantía estatal (indagar en cuál o cuáles) • línea de crédito • tarjeta de crédito • leasing • factoring • crédito proveedores • préstamos no bancarios u otros (créditos informales). 	

- **En los últimos tres años:**
 - ¿Ha solicitado financiamiento con garantía hipotecaria o estatal (u otro tipo de garantía, señalar cuáles)?
En caso de ser estatal, ¿cuál ha sido?
En caso de NO ser estatal, ¿cuál ha sido?
 - ¿Qué diferencia ve entre la garantía hipotecaria (también puede ser otro tipo de garantía no sólo hipotecaria) y la garantía estatal? (montos, plazos, burocracia, etc.)
 - ¿Ha recibido transferencias directas desde una institución pública, subsidios u otras fuentes (regalos, herencias, etc.)?
 - ¿Ha utilizado algún esquema de reprogramación de deudas? ¿Por qué razones? (puede haber razones distintas a no poder pagar la deuda, por ejemplo reducir la cuota extendiendo el plazo) ¿Qué tipo de refinanciamiento buscó y obtuvo?
 - ¿Ha buscado financiamiento en más de una institución financiera (“vitrineo”)? ¿tiene capacidad de elección, o se debe ajustar a lo que le ofrecen?
- ¿Cuáles han sido los aspectos clave en la toma de decisiones de financiamiento (valor cuota, tasa, plazos, garantías exigidas, agilidad, otros)? **Nuevamente hay que poner atención en las razones subjetivas**
- ¿Cómo ha afectado la actual crisis económica su actividad empresarial?
¿Cómo ha influido la crisis económica sus solicitudes de financiamiento, en lo que respecta a la aprobación o rechazo de crédito por parte de los bancos? Buscar situaciones en la relación empresa-banca que ocurrían antes de la crisis y ahora no (pej. *crédito que se aprobaba habitualmente y ahora no*)
- 2. Determinar los niveles de conocimiento y evaluación de los productos de financiamiento en general y con garantía estatal.**
- Instrumentos de financiamiento en general: mención espontánea (de instrumentos privados y públicos).
- Luego repasar:
 - Créditos de consumo, línea de crédito, tarjeta de crédito, leasing, factoring.
 - Instrumentos bancarios con garantía estatal:

- Conocimiento de Fogape, Fogain, Cobex. (Dejar que aparezca espontáneo y luego preguntar)
 - Origen de ese conocimiento
 - Descripción de los instrumentos
 - Los ha solicitado, ¿en qué situaciones?
 - Pasos (conductos) a seguir para la obtención de financiamiento con garantía estatal
- Otros mecanismos que entrega el Estado: aportes, subsidios (capital Semilla Sercotec u otro de CORFO), etc.
 - Ha recibido asesorías para el acceso al financiamiento, ej. elaboración de proyectos (CORFO, bancarias, otros).
 - Repasar instrumentos que no hubiera mencionado y asegurarse que NO los conoce.

3. Identificar las barreras y obstáculos percibidos en el acceso al financiamiento bancario en general y con garantía estatal en particular.

Detectar aspectos problemáticos del proceso y obstáculos atribuibles al sistema.

Tratar de referirse a la historia de los últimos 3 años

- Usar técnica de narración libre de experiencias del empresario que permiten describir situaciones subjetivas y objetivas de limitación al acceso al financiamiento.

En el desarrollo de la narración hay que intentar precisar los siguientes aspectos, sin interferir o hacerlos explícitos:

3.1 Barreras Objetivas de acceso al financiamiento

a. Internas

- Dificultades propias de la empresa y/o empresario
- Dificultades propias del tipo de negocio
- Morosidad o deudas impagas (DICOM. Boletín Comercial) y cómo han afectado la solicitud de financiamiento.

b. Externas

- Dificultades existentes a los procedimientos para acceder a instrumentos (acceso a la banca, trámites, papeleos, requisitos exigidos, etc.)
- Aspectos considerados problemáticos o engorrosos en el proceso de postulación a los instrumentos
- Otros obstáculos atribuibles al sistema bancario o al Estado.

3.2 Barreras subjetivas**c. Internas**

- Dificultades en la toma de decisiones por uso de los distintos instrumentos financieros. Impresiones sobre las instituciones, imágenes, prejuicios o ideas preexistentes.
- Percepción de temores existentes en las diferentes categorías de EMT respecto a solicitar financiamiento a instituciones bancarias. Barreras propias, percepción de costos, o riesgos.

d. Externas

- Insatisfacciones o malas experiencias, reclamos, deficiente atención recibida, etc.

4. Identificar oportunidades para el mejoramiento del acceso al financiamiento con garantía estatal

- Describir los mecanismos y canales de información usados, ya sea informales (amigos, conocidos) o formales (comunicación masiva, campañas personalizadas, Internet, etc.)
- Grado de satisfacción en relación al tipo y cantidad de información recibida. (Nota: lo importante es la información para acceder a financiamiento)
- Sugerencias para hacer más expeditos y funcionales los procedimientos del sistema de acceso al financiamiento en general y el financiamiento con garantía estatal en particular. (Puede ser gestión, comunicación, nuevos procedimientos).

Identificador:

CUESTIONARIO					
EMPRESARIO					
Profesional	<input type="checkbox"/>	No Profesional	<input type="checkbox"/>		
Edad	<input type="text"/>	años			
Antigüedad como empresario	<input type="text"/>	años			
Experiencia y trayectoria	<input type="text"/>				
EMPRESA					
Antigüedad	<input type="text"/>	años			
Nº Empleados	<input type="text"/>				
Propiedad	<input type="checkbox"/>	Unico Dueño	<input type="checkbox"/>	Emp. Familiar	<input type="checkbox"/>
Certificaciones	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
				Detallar	<input type="checkbox"/>
Rubro	<input type="checkbox"/>	Manufacturera	<input type="checkbox"/>	Construcción	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Hoteles y Rest.	<input type="checkbox"/>	Transp. Almac.y Telecom.	<input type="checkbox"/>
					Comercio y otros
Caracterización	<input type="checkbox"/>	Productiva	<input type="checkbox"/>	Importadora	<input type="checkbox"/>
					Exportadora
					% Exportación: <input type="text"/>
Ventas \$ Anuales	<input type="checkbox"/>	Micro	<input type="checkbox"/>	Pequeña 1	<input type="checkbox"/>
		> \$17 millones y < \$ 50 millones		> \$50 millones y < \$ 105 millones	
				Pequeña 2	<input type="checkbox"/>
				> \$105 millones y < \$ 525 millones	
				Mediana	<input type="checkbox"/>
				> \$525 millones y < \$ 2.100 millones	
Grado de Profesionalización. Detallar (Áreas contabilidad, finanzas, comercial, etc.)	<input type="text"/>				
Efectos Crisis	Detallar <input type="text"/>				
Proyecciones/Metas.	Detallar <input type="text"/>				

Ficha de clasificación sin finalidad estadística

Anexo 4: EI PROCESO DE FINANCIAMIENTO

EL PROCESO DE FINANCIAMIENTO

La función de financiamiento es operada principalmente por la banca comercial, aunque por modificaciones del mercado de capitales, actualmente existen otras organizaciones que pueden entregar diversas alternativas de financiamiento, como por ejemplo, cooperativas, empresas de seguro, leasing, factoring, casas comerciales, entre otras.

Existe una diversidad de Créditos o Préstamos para financiar una amplia diversidad de requerimientos. Sin embargo, los tipos de préstamos más solicitados tienen directa relación con requerimientos de capital de trabajo e inversión.

En términos generales, el proceso de financiamiento presenta características similares entre un banco y otro; sin embargo, cada banco posee su propio sistema o manual de procedimientos para resolver la aprobación de un determinado crédito. Estos manuales de Procedimiento crediticio, no solo detallan el proceso que debe seguir cada tipo de financiamiento, sino que además, detallan la característica de administración, control y seguimiento, así como las actividades que se deben seguir en caso de morosidad.

Los ejecutivos de cuenta, agentes, jefes comerciales y ejecutivos de mayor rango del área comercial de un banco, deben someterse estrictamente a la estructura definida por el manual de procedimiento que maneja cada banco.

En los procesos de aprobación crediticia, los ejecutivos comerciales son apoyados por otras áreas, como por ejemplo el área legal, que interviene evacuando informes legales para informar sobre la correcta constitución legal de una empresa, informar sobre las atribuciones de los ejecutivos de la empresa cliente, emitir informes sobre constitución de garantías, etc. Por su parte el área operativa, tiene la función de controlar que se haya cumplido con los requerimientos de cada aprobación antes de cursar una operación: Avals, Garantías, Aval del Estado, verificar Monto, Tasas, Plazos, Firmas, etc.

En las tareas de apoyo a la función crediticia, operan diferentes áreas que reciben distintos nombres en cada banco. Entre las áreas que apoyan la función crediticia, están las que Controlan las Garantías Estatales y las unidades que generan el financiamiento como las Mesas de Dinero (Gerencia de Finanzas). En este contexto, se muestra a continuación, un Diagrama de Flujo con el procedimiento que normalmente sigue una solicitud de financiamiento, la cual

corresponde al "Proceso de Otorgamiento de Créditos para un Nuevo Cliente", y resulta similar al que sigue una EMT cuando el monto y características del crédito no requieren de un informe de Riesgos.

Las etapas que conforman el proceso de financiamiento que realiza una institución financiera son las siguientes:

Paso 1.

El proceso se inicia cuando un cliente o empresario se dirige a una institución financiera a solicitar financiamiento.

Paso 2.

Frente a este requerimiento, el ejecutivo realiza un rápido diagnóstico de sus requerimientos e identifica el tipo de financiamiento que mejor se adapta a sus necesidades y a sus recursos.

En esta etapa, el ejecutivo solicita diversos antecedentes, obtiene DICOM de la persona o los socios, y de las empresas relacionadas en el caso que las hubiera, solicita información patrimonial para acreditar que se enfrenta a un cliente potencial y por tanto a un deudor elegible.

Paso 3.

En función a los antecedentes recogidos, el ejecutivo determina si el empresario es elegible como sujeto de crédito. Es una opción que muchas veces realiza sólo, en base al análisis de los antecedentes recibidos y otros que recoge directamente del sistema. Por ejemplo, si el cliente presenta morosidad, protestos sin aclarar u otros, el ejecutivo de cuentas no necesitará consultar con su jefe y rechazará directamente la solicitud.

Si en función a los antecedentes recogidos el ejecutivo determina que el cliente es elegible como sujeto de crédito, continúa al paso N° 4.

Paso 4.

El ejecutivo chequea que se hayan presentado la totalidad de los antecedentes solicitados, con lo cual carga el sistema de aprobación de créditos, para preparar la presentación del crédito a las instancias superiores.

Conjuntamente con cargar el requerimiento crediticio al sistema, el ejecutivo chequea la disponibilidad de recursos con la instancia que corresponde. Si ha recomendando un crédito con recursos propios chequeará con su Mesa de Dinero, y si es un financiamiento tipo FOGAPE o FOGAIN, chequeará con esta área la disponibilidad de recursos.

Lo usual al respecto, es que cada área mantenga en base al sistema, la información sobre disponibilidad de recursos. Actividades que desarrolla el Ejecutivo en esta etapa:

- Revisa que se hayan presentado todos los antecedentes, debidamente completos, luego los ingresa al Sistema.
- Confecciona la carpeta digital con la recomendación.
- Envía carpeta por Sistema a comité.
- Verifica Disponibilidad de Recursos con Garantía Estatal.
- Verifica Disponibilidad de Recursos Propios.

Paso 5.

El Ejecutivo envía por sistema, la operación de crédito a la Instancia superior, que en el diagrama se identifica como Comité de Créditos. En estricto rigor, el Comité lo conforman los ejecutivos que tienen la atribución de aprobar la operación, pudiendo eventualmente resolverse mediante una conversación entre un ejecutivo con su agente. Todo este proceso se realiza formalmente por sistema.

Paso 6.

La instancia superior, formada por uno o más ejecutivos, evalúa el requerimiento y resuelve. Si el crédito se rechaza, el ejecutivo debe informar al cliente. El Comité puede solicitar información adicional para resolver.

Si la operación se aprueba, se informan las condiciones de aprobación. El proceso al interior de los bancos es informado a través de sistema, indicando las características propias del crédito.

- tipo de crédito
- monto
- tasa
- plazo
- garantías
- avales
- otros

Paso 7.

Obtenida la aprobación del Comité de Créditos, el ejecutivo solicita que se cumplan las condiciones de aprobación (avales, garantías, etc.), en tanto, se comunica con el cliente e informa de las condiciones de aprobación.

Una vez cumplidas las condiciones de aprobación, el ejecutivo prepara el curso del crédito, distinguiendo si éste se cursa con garantía estatal o con recursos propios.

Si es un crédito con Garantía Estatal pasa al Paso 8. Si es crédito que cursa con recursos propios, pasa al paso 9.-

Paso 8.

Si el crédito se cursa con garantía estatal, se envía la documentación del crédito con la aprobación del Comité al área que controla las Garantías Estatales la cual chequea la documentación recibida, pudiendo darse dos situaciones:

- **Falta Documentación:** se informa por sistema al ejecutivo para que gestione el envío de la documentación correspondiente.

- **Si la documentación esta OK:**
 - Se Inyecta operación a CORFO para su resolución.
 - Verifica y consulta en sistema CORFO la resolución.
 - Ingresa en sistema resolución CORFO.
 - Informa de la aprobación al ejecutivo a través de email.
 - Gestiona con CORFO, el envío de documentación complementaria

Paso 9.

El ejecutivo se entera por sistema, que la operación fue aprobada y lista para su curse, por tanto:

- Ingresa directamente al sistema y chequea solicitudes pendientes de aprobación.
- Genera pagaré y solicita firma al cliente.
- Envía documentación a control de crédito mediante sistema, conjuntamente con la documentación en su poder.

Paso 10.

El área del Banco que efectúa el Control de Créditos recibe la operación y realiza las siguientes acciones:

- Realiza la revisión habitual y verifica que la operación presentada corresponda a las condiciones indicadas por el Comité de Créditos.
- Verifica que se hayan constituido las garantías.
- Verifica V^oB^o sobre disponibilidad de recursos
- Instruye al Jefe de Operaciones el cobro de comisión, emisión de vales a la vista o depósito en la cuenta corriente del cliente

Paso 11.

Si corresponde a un crédito con Garantía Estatal, el área de Control de Créditos avisa el curso de la operación para su Control y Seguimiento. Usualmente, este aviso se realiza por sistema, al igual que su Control y Seguimiento.

Paralelamente, el Ejecutivo entrega la documentación al Jefe de Operaciones para su Custodia:

- El Jefe de Operaciones, recepciona, chequea y ejecuta instrucción, revisa documentación y custodia.

Fin del Proceso

