



**RESUMEN EJECUTIVO**

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

Enero, 2010

**ÍNDICE**  
**RESUMEN EJECUTIVO**

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

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETIVO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO.....</b>	<b>4</b>
3.1 Etapas del Estudio.....	4
3.2 Levantamiento de Información en el Sector Bancario .....	4
3.3 Proceso de Levantamiento de Información en el Segmento EMT .....	6
<b>4. CONCLUSIONES DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACION.....</b>	<b>8</b>
4.1 Conclusiones Sector Bancario.....	8
4.2 Conclusiones Segmento EMT .....	10
4.3 Análisis comparado: Áreas de Obstáculo al Finaciamiento .....	11
4.4 Propuestas de Mejoramiento.....	21
<b>Anexo 1: BANCOS ENTREVISTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>Anexo 2: PAUTA APLICADA A BANCOS .....</b>	<b>28</b>
<b>Anexo 3: PAUTA APLICADA A EMT.....</b>	<b>33</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Resumen Ejecutivo 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 encomendado a INECON S.A. por el Ministerio de Economía, mediante licitación pública.

La justificación de este trabajo se encuentra en la existencia de diversos estudios que indicarían 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.

El estudio que se presenta, de carácter cualitativo, se sustenta en los resultados obtenidos de la aplicación de entrevistas semiestructuradas a un grupo de ejecutivos bancarios de las áreas riesgo, comercial y estudios –como representantes de la oferta por financiamiento-, y a empresarios de EMT<sup>1</sup> -en representación de la demanda-, los cuales fueron segmentados según rubro y tamaño.

Se consideraron un total de 20 segmentos de EMT, considerando cinco rubros diferentes y cuatro tamaños de empresa según nivel de ventas anual: microempresa (801-2.400 UF); Pequeña empresa1 (2.401-5.000 UF), Pequeña empresa 2 (5.001-25.000 UF), y Mediana empresa (25.001-100,000 UF).

El trabajo se desarrolló durante los meses de febrero a diciembre de 2009.

El presente documento contiene cuatro capítulos incluida esta introducción. En el capítulo 2 se presentan los objetivos generales y específicos formulados para el estudio.

A continuación, en el capítulo 3 se describen aspectos metodológicos empleados en el cumplimiento de los objetivos; las actividades que se desarrollaron durante el proceso de construcción de la pauta de entrevistas utilizadas en el levantamiento de información -del sector bancario y segmento EMT-, y en el proceso de aplicación propiamente tal.

---

<sup>1</sup> Se definen EMT para efectos de este estudio, 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.

Los resultados y conclusiones obtenidas a partir de las opiniones recabadas en ambos sectores analizados se presentan en el capítulo 4, donde se incluyen además, algunas propuestas de mejoramiento elaboradas a partir de tales antecedentes.

## 2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

El objetivo principal del estudio es analizar en forma cualitativa, desde la perspectiva de la oferta (instituciones bancarias) y la demanda (empresarios), la naturaleza de los principales obstáculos existentes al proceso de entrega de financiamiento desde entidades bancarias hacia las EMT.

El objetivo se traduce en 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.

Entre los objetivos específicos planteados para el estudio, se encuentran:

Desde la perspectiva del sector bancario:

- 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.
- Caracterizar la oferta crediticia bancaria respecto de los productos ofrecidos y el tipo de clientes que demanda los productos.
- Identificar el proceso de evaluación crediticia.
- Recapitular, profundizar e identificar las barreras subjetivas que influyen en el proceso de financiamiento.

Desde la perspectiva de los segmentos EMT:

- Conocer la relación con el acceso al financiamiento bancario e Identificar variables que influyen en la elección de financiamiento.
- Determinar los niveles de conocimiento y evaluación de los productos de financiamiento en general y con garantía estatal.
- Identificar las barreras y obstáculos percibidos en el acceso al financiamiento bancario en general y con garantía estatal en particular.
- Identificar oportunidades para el mejoramiento del acceso al financiamiento con garantía estatal

### **3. ASPECTOS METODOLÓGICOS 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.

El desarrollo del estudio contempló en primer término, la realización de entrevistas a ejecutivos bancarios, para conocer sus opiniones respecto de las eventuales barreras subjetivas y objetivas al financiamiento de EMT, para luego contrastar estas opiniones con las de empresarios, de manera de identificar puntos de encuentro y diferencias entre ambos grupos.

#### **3.1 Etapas del Estudio**

El estudio se realizó en cuatro etapas, involucrando las siguientes actividades principales:

- a) Levantamiento de Información en el Sector Bancos
  - Construcción del Instrumento de Entrevistas
  - Desarrollo de un Pretest.
  - Aplicación de Entrevistas
  - Análisis de Resultados
- b) Levantamiento de Información en el Segmento EMT (mismas actividades señaladas en a)
- c) Elaboración de Conclusiones Finales y Propuestas de Mejoramiento

A continuación, se describen las actividades desarrolladas durante el proceso de levantamiento de información.

#### **3.2 Levantamiento de Información en el Sector Bancario**

La pauta de entrevistas utilizada en el levantamiento de información del sector bancario, se construyó sobre la base del análisis de información disponible, documentación relacionada proporcionada por la Contraparte. Además, se contó con la contribución de un asesor experto en financiamiento a EMT, quien aportó conceptos y experiencias concretas.

Se efectuaron reuniones con la Contraparte que permitieron realizar ajustes a una pauta inicial, hasta llegar a un diseño que fue posteriormente validado mediante el desarrollo de un pretest, el cual permitió identificar algunos puntos

importantes, dentro de los cuales el más relevante fue la reducción de los ítems consultados, acotando con ello, el tiempo de aplicación.

En el desarrollo del pretest, se aplicó la pauta a tres ejecutivos bancarios de cada una de las áreas a investigar (estudios, comercial y riesgo), y de tres bancos escogidos de un total de 10 seleccionados en conjunto con la Contraparte, para constituir la muestra definitiva de instituciones bancarias a consultar en el proceso de levantamiento de información definitivo. Estos últimos, fueron seleccionados considerando su orientación al segmento EMT, y la variedad de instrumentos de financiamiento y con garantía estatal, ofrecidos.

La pauta final de entrevistas -ajustada como resultado del pretest-, y posteriormente utilizada en el levantamiento de información definitivo, se presenta en el Anexo 2.

La muestra de ejecutivos a los cuales se aplicó la pauta, fue seleccionada en conjunto con la Contraparte, y correspondió a funcionarios de los 10 bancos seleccionados, los cuales se escogieron considerando los siguientes criterios:

- 10 agentes bancarios de agencias ubicadas en sectores geográficos de Santiago donde se encuentran EMT, tales como Panamericana Norte; Quinta Normal y Qulicura, entre otras.
- 10 ejecutivos con cargos de gerente o equivalente pertenecientes al área riesgo, de las casas matrices bancarias, considerando que de ellos dependen las definiciones generales de otorgamiento de financiamiento a las EMT.
- 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.

Se entrevistaron un total de 31 ejecutivos (11 del área riesgo). No obstante el criterio de selección antes indicado, en algunos casos, los ejecutivos entrevistados fueron asignados por las propias entidades financieras, como aconteció con el BCI, Banco Chile e Internacional. En el Anexo 1 se presenta un detalle de las entrevistas realizadas según banco y área.

El trabajo de campo se realizó entre el 16 de abril y el 4 de junio de 2009.

### 3.3 Proceso de Levantamiento de Información en el Segmento EMT

La pauta de indagación para el segmento EMT fue construida a partir de aquella desarrollada para el segmento bancos, para luego y como consecuencia de un pretest realizado a un grupo de cuatro empresarios, ser modificada a su versión final, que corresponde a la que se aplicó posteriormente a la muestra definitiva.

Uno de los principales cambios realizados a la pauta luego del pretest, consistió en acotar la extensión de la misma, así como reducir las situaciones de emprendimiento y de financiamiento a los últimos tres años. Se incorporó además, una ficha estandarizada al final de la entrevista, para registrar la información propia de la empresa y el empresario.

La pauta definitiva, que se presenta en el Anexo 3, se aplicó a un total de 60 empresas de menor tamaño, las cuales fueron seleccionadas sobre una base de 20 segmentos diferentes según tamaño y rubro, realizándose un total de 3 entrevistas para cada uno de ellos, según se muestra en la tabla siguiente:

**Número de Entrevistas Realizadas según Segmentos**

Tipo	Microempres a (801-2.400 UF anual)	Pequeña empresa1 (2.401- 5.000 UF/año)	Pequeña empresa 2 (5.001- 25.000 UF/año)	Mediana empresa (25.001- 100.000 UF/año)
Industria manufacturera	3	3	3	3
Construcción	3	3	3	3
Comercio, rep.vehículos, efectos personales, 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 Contraparte, en base a registros mantenidos por el INE. Se utilizó como filtro en el proceso de selección, si éstas habían accedido a algún tipo de financiamiento durante los últimos tres años.

Sobre esa base se logró realizar 56 entrevistas de un total de 238 contactos entregados. Ello, por cuanto 37 contactos rechazaron la entrevista, y la restante diferencia no cumplió con el filtro exigido (haber tenido algún tipo de financiamiento durante los últimos tres años).

Las cuatro entrevistas faltantes –con acuerdo de la Contraparte- se seleccionaron de una base de contactos provista por el Consultor, utilizando el mismo proceso de selección que en el caso de los registros proporcionados por el INE.

El trabajo de campo se realizó entre julio y las primeras dos semanas de octubre de 2009.

## 4. 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.

### 4.1 Conclusiones Sector 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.

## 4.2 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.

#### 4.3 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.

<b>Banca</b>	<b>EMT</b>
No hay referencias a este tipo de percepciones de las EMT respecto de la Banca.	Se constata una actitud refractaria al endeudamiento como forma de financiar las necesidades.  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.

## 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
<b>Asimetría de información</b>	
<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>
<b>Relación de dependencia cliente-ejecutivo</b>	
<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> <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.</p>

### 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.

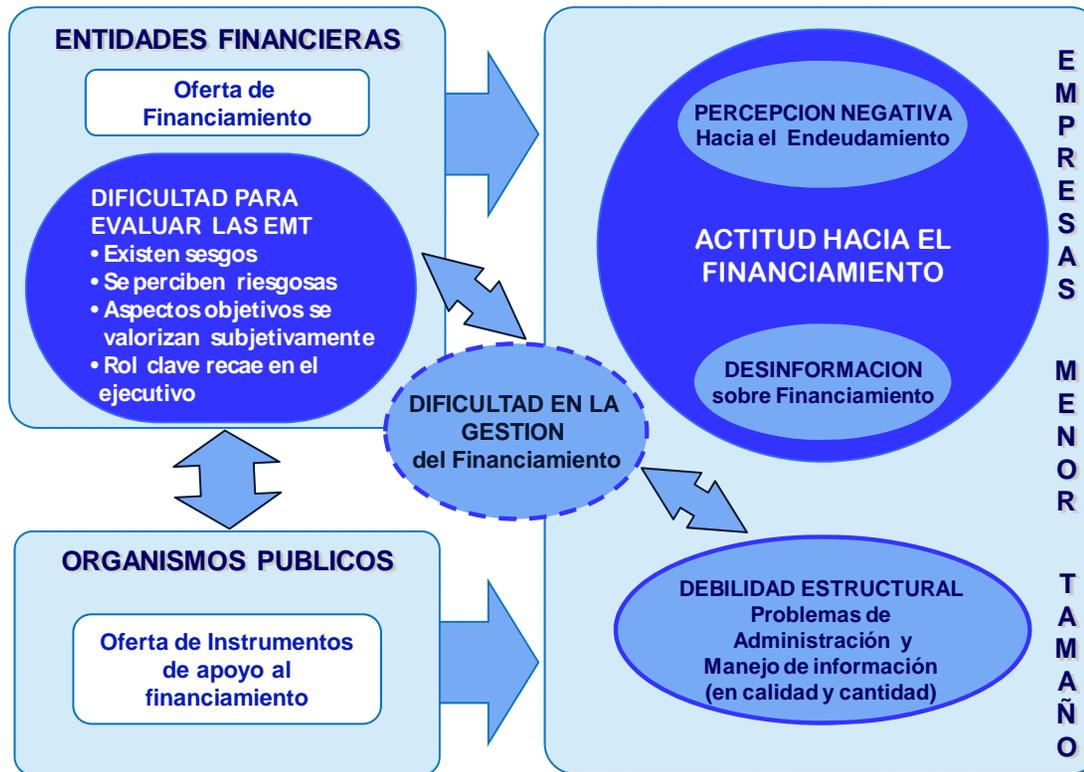
## Resumen

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**



#### 4.4 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: BANCOS ENTREVISTADOS**

Entrevistas realizadas en segmento bancos:

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

**Anexo 2: 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: 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"> <li>• recursos propios o de los socios</li> <li>• créditos bancarios (corto/largo plazo)</li> <li>• créditos CORFO</li> <li>• créditos con garantía estatal (indagar en cuál o cuáles)</li> <li>• línea de crédito</li> <li>• tarjeta de crédito</li> <li>• leasing</li> <li>• factoring</li> <li>• crédito proveedores</li> <li>• préstamos no bancarios u otros (créditos informales).</li> </ul>	
Caso 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• recursos propios o de los socios</li> <li>• créditos bancarios (corto/largo plazo)</li> <li>• créditos CORFO</li> <li>• créditos con garantía estatal (indagar en cuál o cuáles)</li> <li>• línea de crédito</li> <li>• tarjeta de crédito</li> <li>• leasing</li> <li>• factoring</li> <li>• crédito proveedores</li> <li>• préstamos no bancarios u otros (créditos informales).</li> </ul>	

- **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						
<b>EMPRESARIO</b>						
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"/>					
<b>EMPRESA</b>						
Antigüedad	<input type="text"/>	años				
Nº Empleados	<input type="text"/>					
Propiedad	<input type="checkbox"/>	Unico Dueño	<input type="checkbox"/>	Emp. Familiar	<input type="checkbox"/>	Varios Socios
Certificaciones	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Detallar
<input type="text"/>						
Rubro	<input type="checkbox"/>	Manufacturera	<input type="checkbox"/>	Construcción	<input type="checkbox"/>	Comercio y otros
	<input type="checkbox"/>	Hoteles y Rest.	<input type="checkbox"/>	Transp. Almac.y Telecom.		
Caracterización	<input type="checkbox"/>	Productiva	<input type="checkbox"/>	Importadora	<input type="checkbox"/>	Exportadora
						% Exportación: <input type="text"/>
Ventas	<input type="checkbox"/>	Micro	<input type="checkbox"/>	Pequeña 1	<input type="checkbox"/>	Pequeña 2
\$ Anuales		> \$17 millones y < \$ 50 millones		> \$50 millones y < \$ 105 millones		> \$105 millones y < \$ 525 millones
						Mediana > \$525 millones y < \$ 2.100 millones
Grado de Profesionalización.	Detallar <input type="text"/>					
	(Áreas contabilidad, finanzas, comercial, etc.)					
Efectos Crisis	Detallar <input type="text"/>					
Proyecciones/Metas.	Detallar <input type="text"/>					

Ficha de clasificación sin finalidad estadística

