

“Inclusión financiera en la Banca de Desarrollo:
Caso Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica”

Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Administración Pública

Memoria Seminario de Graduación
Inclusión financiera en la Banca de Desarrollo:
Caso Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica

Elaborado por

Andrea Arias Salas A90610

Gustavo Moreno Vargas A84361

Tatiana Alvarado García A90278

Víctor Sánchez Brenes A95759

Octubre, 2018



Acta #119-2018
Tribunal de Trabajo Final de Graduación
Escuela de Administración Pública

Acta de la Sesión 119-2018 del Tribunal de Trabajo Final de Graduación de la Escuela de Administración Pública, celebrada el 25 de octubre del 2018, con el fin de proceder a la Defensa del Trabajo Final de Graduación de Tatiana Alvarado García, carné A90278, Andrea Arias Salas carné A90610, Gustavo Moreno Vargas carné A84361 y Víctor Sánchez Brenes carné A95759, quienes optaron por la modalidad de: Seminario de Graduación.

Presentes:

Dr. Leonardo Castellón Rodríguez quien presidió; Lic. David Ramírez Szpigiel como tutor; M.Sc. Víctor Garro Martínez como lector; Ing. Alejandro Siles González como lector y MBA. Juan Carlos Pérez Herra quien actuó como representante de los profesores.

Artículo 1

El Presidente informa que el expediente de los postulantes contiene todos los documentos que el Reglamento exige. Declara que han cumplido con todos los requisitos del Programa de la Carrera de *Licenciatura en Administración Pública*.

Artículo 2

Los estudiantes realizaron la exposición del Trabajo Final titulado "Inclusión financiera en la Banca de Desarrollo: Caso Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica"

Artículo 3

Terminada la disertación, los miembros del Comité Evaluador, interrogaron a los postulantes el tiempo reglamentario. Las respuestas fueron satisfactorias en opinión del Comité.
(satisfactorias/insatisfactorias)

Artículo 4

Concluido el interrogatorio, el Tribunal procedió a deliberar.

Artículo 5

Efectuada la votación, el Comité Evaluador consideró el Trabajo Final de Graduación satisfactorio, y lo declaró aprobado.
(Satisfactorio/insatisfactorio)
(aprobado/no aprobado)





Artículo 6

El presidente del Comité Evaluador comunicó en público a los aspirantes el resultado de la deliberación y los declaró Licenciados en Administración Pública.

Se les indicó la obligación de presentarse al Acto Público de Juramentación. Luego se dio lectura al acta que firmaron los miembros del Comité y los estudiantes a las 20:20 horas.

Dr. Leonardo Castellón Rodríguez
Director

Tatiana Alvarado García
Carné A90278

Lic. David Ramírez Szpigel
Tutor del Trabajo

Andrea Arias Salas
Carné A90610

M.Sc. Víctor Garro Martínez
Lector

Gustavo Moreno Vargas
Carné A84361

Ing. Alejandro Siles González
Lector

MBA. Juan Carlos Pérez Herra
Representante de los profesores

Víctor Sánchez Brenes
Carné A95759

Según lo establecido en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación, artículo 39 "... En caso de trabajos sobresalientes; si así lo acuerdan por lo menos cuatro de los cinco miembros del Comité, se podrá conceder una aprobación con distinción".



Se aprueba con Distinción

Observaciones:

Original: Estudiantes, copia: Esc. Adm. Pública



Derechos de propiedad intelectual

El Trabajo Final de Graduación bajo la modalidad de Seminario de Graduación, denominado “Inclusión financiera en la Banca de Desarrollo: Caso Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica”, es propiedad intelectual de Andrea Arias Salas, Gustavo Moreno Vargas, Tatiana Alvarado García y Víctor Sánchez Brenes.

De acuerdo con la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos No. 6683, queda totalmente prohibida la reproducción, trasmisión, grabación, filmación total o parcial de las expresiones contenidas en este informe y sujetas de protección por parte de la Ley antes indicada; mediante la aplicación de cualquier sistema de reproducción, sin previo permiso por escrito de los autores. La violación a esta Ley, por parte de cualquier persona física o jurídica será denunciada para su respectiva sanción.

Dedicatoria:

Al creador de vida que me ha permitido llegar hasta aquí, primeramente, le dedico el presente proyecto a Dios, luego a mis padres que siempre me han tomado de la mano y nunca dejaron de creer en que esto podía ser posible, a mi hermana por amarme incondicionalmente. Mi familia sin duda siempre será mi mayor tesoro, cada meta cumplida se las debo a ustedes.

También le dedico esto a todas las personas que han estado conmigo alrededor de todos estos años, dándome su compañía y apoyo. A mi amiga Tati, que ha sido mi fiel compañera durante todos estos años, gracias por nunca soltar mi mano y siempre apoyarme a salir adelante, este viaje no hubiera sido tan lindo sin tu compañía.

Andrea Arias Salas

A mis padres, que siempre han dado su mejor esfuerzo por mí, por la ayuda y motivación que me han brindado durante mis años de formación académica, les estoy infinitamente agradecido. También a mi esposa por su apoyo incondicional y su colaboración durante el desarrollo del presente trabajo.

Víctor Sanchez Brenes

Le dedico esto a Dios quien me ha guiado por el camino del bien y me ha dado las fuerzas para seguir adelante, también a mi familia que ha estado conmigo en todo este proceso de formación profesional, especialmente a mi madre que ha dado todo por sacarnos adelante.

Tatiana Alvarado Garcia

Le dedico este logro primeramente a Dios, después a mis padres que me dieron la oportunidad de estudiar y siempre me motivaron a seguir adelante, y finalmente a mi novia y ahora esposa por toda su comprensión, tolerancia y sobretodo apoyo, gracias por siempre estar ahí. ¡Los amo! Agradezco al tutor y a mis compañeros de proyecto de graduación porque juntos hicimos esto posible.

Gustavo Moreno Vargas

Siglas

Afico: Asociación de Plataformas de Fondeo Colectivo

AMV: Autorregulador del Mercado de Valores

Bancomext: Banco Nacional de Comercio Exterior

Banjército: Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada

Banobras: Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos

Bansefi: Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros

Cieef: Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera

Condusef: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Eneef: Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera

FMI: Fondo Monetario Internacional

Fogacoop: Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas

Fogafin: Fondo Nacional de Garantías de Instituciones Financieras

GPFI: Asociación Global para la Inclusión Financiera

IMIF: Índice multidimensional de inclusión financiera

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje

INFE (por sus siglas en inglés): Red Internacional de Educación Financiera

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Mipymes: Micro, pequeña y mediana empresa

Nafin: Nacional Financiera

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

PROIIF: Programa Integral de Inclusión Financiera

Pymes: Pequeña y mediana empresa

SBD: Sistema de Banca para el Desarrollo

SHF: Sociedad Hipotecaria Federal

Tabla de contenido

Índice de gráficos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de ilustraciones	vii
Introducción	1
Estructuración del problema y aspectos metodológicos	3
de la investigación	3
Antecedentes	3
Problema de investigación	6
Objetivo general y objetivos específicos	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos.....	7
Importancia de la investigación	8
Metodología de la investigación	9
Técnicas e instrumentos	9
Capítulo I: Conceptualización de la inclusión financiera	13
1.1 Concepto de inclusión	13
1.2 Concepto de finanzas	14
1.3 Educación financiera	15
1.4 Inclusión financiera	19
1.4.1. Posición de expertos nacionales	23
1.5 Dimensiones de la inclusión financiera	25
1.6 Inclusión financiera, banca de desarrollo y el SBD	28
1.7 Sistema de Banca para el Desarrollo y las pymes	30
1.8 Inclusión financiera en el marco de la Banca de Desarrollo	31
Capítulo II: Inclusión financiera en Latinoamérica	34
2.1. Caso de México	34
2.1.1. Antecedentes de la banca de desarrollo en México	35
2.1.2 Acciones de inclusión financiera en México	37
2.1.3. Educación financiera en México	41
2.2. Caso de Brasil	43
2.2.1. Antecedentes de la banca de desarrollo en Brasil	43
2.2.2. Educación financiera en Brasil.....	45
2.3. Caso de Colombia	48

2.3.1 Antecedentes de la banca de desarrollo en Colombia.....	48
2.3.2 Educación financiera en Colombia.....	49
2.4. Caso de Perú.....	54
2.4.1. Antecedentes de la banca de desarrollo en Perú.....	54
2.4.2. Educación financiera en Perú.....	56
Capítulo III: Acciones orientadas a la inclusión financiera realizadas por el SBD.....	60
3.1 Recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo.....	66
3.2 Servicios ofrecidos por el Sistema de Banca para el Desarrollo.....	70
3.2.1. Servicios financieros.....	70
3.2.2. Servicios de Desarrollo Empresarial.....	71
3.3 Operadores Financieros.....	78
Capítulo IV: Análisis de las experiencias de inclusión financiera.....	83
Conclusiones.....	97
Recomendaciones.....	109
Bibliografía.....	112
Apéndices.....	115

Índice de gráficos

Gráfico 1: Distribución de pymes entrevistadas que tienen cuentas bancarias	83
Gráfico 2: Distribución de pymes entrevistadas que utilizan plataformas tecnológicas	84
Gráfico 3: Distribución de las pymes entrevistadas que han tenido la necesidad de financiarse	85
Gráfico 4: Distribución de las pymes entrevistadas que han tenido la necesidad de financiarse y que han solicitado el préstamo	86
Gráfico 5: Distribución de las pymes entrevistadas de acuerdo con los operadores financieros utilizados	87
Gráfico 6: Distribución de las pymes entrevistadas de acuerdo con la obtención de préstamos en los operadores financieros	88
Gráfico 7: Distribución de las pymes entrevistadas que obtuvieron sus préstamos con servicios relacionados con el Sistema de Banca para el Desarrollo	88
Gráfico 8: Distribución de las pymes entrevistadas sobre las principales razones para no optar por un préstamo con fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo	90
Gráfico 9: Distribución de las pymes entrevistadas acerca del conocimiento sobre el Sistema de Banca para el Desarrollo	91
Gráfico 10: Distribución de las pymes entrevistadas según los motivos por los cuales conocen el Sistema de Banca para el Desarrollo	92
Gráfico 11: Distribución de las pymes entrevistadas según la percepción de los beneficios obtenidos con los préstamos obtenidos del Sistema de Banca para el Desarrollo	93
Gráfico 12: Distribución de las pymes entrevistadas según propuesta de mejoras al proceso de obtención de préstamos del Sistema de Banca para el Desarrollo	94
Gráfico 13: Distribución de las pymes entrevistadas respecto a la característica principal de sus líderes	95
Gráfico 14: Distribución de las pymes entrevistadas según sector productivo de pertenencia	96

Índice de Tablas

Tabla 1: Mipymes Entrevistadas	10
Tabla 2: Conformación del sector de banca de desarrollo en México	38
Tabla 3: Resultados del Programa Integral de Inclusión Financiera en México.....	40
Tabla 4: Programas de educación financiera en México	41
Tabla 5: Instituciones financieras de desarrollo del modelo brasileño	44
Tabla 6: Programas para la educación financiera en Colombia	51
Tabla 7: Programas de inclusión financiera en Perú	57
Tabla 8: Fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo.....	69
Tabla 9: Operadores Financieros del SBD.....	78
Tabla 10: Comparación por país de las acciones realizadas en búsqueda de inclusión financiera	99
Tabla 11: Acciones para generar inclusión financiera (Dimensión: Acceso).....	103
Tabla 12: Acciones para generar inclusión financiera (Dimensión: Uso).....	104
Tabla 13: Acciones para generar inclusión financiera (Dimensión: Barreras).....	106

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Inclusión financiera en el SBD y su estructura	33
Ilustración 2: Conceptos clave de Inclusión Financiera en Colombia	50
Ilustración 3: Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera de Colombia ...	54
Ilustración 4: SBD como una política pública	62
Ilustración 5: Evolución del SBD en busca de la inclusión financiera	81
Ilustración 6: Enfoque de los países sobre la inclusión financiera	102

Alvarado, T. Arias, A. Moreno, G. Sanchez, V. (2018). Inclusión financiera en la Banca de Desarrollo: Caso Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica. (Memoria de Seminario de Graduación para optar por el grado de licenciatura en Administración Pública). Universidad de Costa Rica. Tutor David Ramirez Szpigiel.

Palabras Clave: Inclusión Financiera, Sistema de Banca para el Desarrollo, Educación Financiera, Banca de desarrollo, acceso financiero.

Resumen ejecutivo.

El presente trabajo tiene como objetivo general analizar la inclusión financiera en el marco de Banca para el Desarrollo mediante la investigación de experiencias exitosas en Latinoamérica, el conocimiento de la situación actual del Sistema Banca para el Desarrollo en Costa Rica y de sus beneficiarios, para determinar, así, los mecanismos apropiados para el fortalecimiento de la inclusión financiera. La metodología utilizada en el trabajo de investigación fue Cualitativa de tipo descriptiva ya que se utilizaron diferentes técnicas para la recolección de datos como revisión documental, entrevistas a expertos y entrevistas a sujetos beneficiarios presentes en la ExpoPyme2018.

Como parte del primer capítulo del trabajo se presenta un análisis del concepto de Inclusión Financiera que finaliza con una propuesta de definición de Inclusión Financiera en el marco de la Banca para el Desarrollo. Esta definición se crea, principalmente, basándose en las dimensiones e indicadores utilizados por el Índice Multidimensional de Inclusión Financiera del Banco BBVA con el que mide la Inclusión Financiera a nivel mundial en más de 140 países. Se espera que la definición propuesta sea una base y permita apuntar a un norte con el que las autoridades a cargo de crear acciones destinadas a generar Inclusión financiera en el país logren conseguir este objetivo tan necesario en la actualidad.

En el capítulo dos, se desarrolla una investigación de casos de éxito latinoamericanos en el desarrollo de acciones para la inclusión financiera en el marco de la Banca de Desarrollo. Para esto, se toma como referencia el Índice Multidimensional de Inclusión Financiera (IMIF) realizado por la BBVA, la cual nos permite observar los casos con mayor éxito en este campo. Por lo cual, se realiza un análisis marco normativo de México, Brasil, Colombia y Perú. De esta misma forma, se investigan las diversas instituciones que buscan la inclusión financiera en cada país y los programas de Educación Financiera que cada uno de ellos desarrolla.

El tercer capítulo se centra en la investigación de las acciones que pone en práctica el Sistema Banca de Desarrollo de Costa Rica para promover la inclusión financiera de los sujetos beneficiarios, mediante la implantación de aspectos estratégicos que responden a los objetivos, la creación de alianzas estratégicas, servicios de desarrollo empresarial y financieros y diferentes programas en la institución.

Como parte de la investigación se analizan los datos recopilados a partir de la aplicación de entrevista realizadas a MIPYMES durante la ExpoPyme 2018, esto, con el fin de conocer cuáles han sido las experiencias de inclusión financiera de los beneficiarios del Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica.

Al finalizar, el trabajo es complementado mediante el establecimiento de conclusiones y recomendaciones importantes para mejorar la Inclusión Financiera de Costa Rica.

Introducción

El Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) surgió como una importante política pública con el objetivo de financiar e impulsar proyectos productivos viables y factibles; pero, también, como una herramienta para generar inclusión financiera.

Desde su creación, el SBD ha sido visto, principalmente, como un mecanismo de financiamiento para emprendedores y de micro, pequeñas y medianas empresas en todas las áreas productivas; sin embargo, sus labores deben de ser vistas de una manera más amplia e integral, que también contemple más dimensiones, sin encasillarse únicamente en términos de financiamiento.

El punto esencial de la investigación es analizar la inclusión financiera en el marco de banca para el desarrollo, mediante la investigación de experiencias exitosas a nivel latinoamericano, de forma que se llegue, también, a conocer su situación actual en Costa Rica, hasta determinar, así, los mecanismos apropiados para generar el fortalecimiento de la inclusión financiera.

El presente documento está formado por cuatro capítulos, compuestos de la siguiente manera:

En primer lugar, el capítulo I aborda una amplia revisión de la bibliografía sobre la inclusión financiera, tanto a nivel nacional como internacional, lo cual permite crear una definición propia de qué es la inclusión financiera en el marco de la Banca para el Desarrollo.

Luego, en el capítulo II, se trata la investigación respecto a la implementación de acciones para la inclusión financiera a nivel latinoamericano, en el marco de la Banca para el Desarrollo, de modo que se puedan identificar las buenas prácticas aplicadas.

El capítulo III presenta la recopilación de las acciones de generación de inclusión financiera que se dan actualmente en el país por medio del Sistema de Banca para el Desarrollo, de forma que esta se pueda contrastar con la definición de inclusión financiera propuesta, para determinar si los programas y acciones actualmente desarrollados están cumpliendo con el objetivo.

El último capítulo expone el análisis de datos e interpretación de resultados a partir de la aplicación de diversas entrevistas a representantes de pymes en la Expopyme 2018, para conocer experiencias de beneficiarios del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Esta memoria, finalmente, incluye un apartado de conclusiones, que describen los aprendizajes obtenidos de la investigación realizada, y de recomendaciones, establecidas para ser consideradas para futuros estudios académicos e, inclusive, para la toma de decisiones tanto a nivel político en el Sistema de Banca para el Desarrollo como de Gobierno.

Estructuración del problema y aspectos metodológicos de la investigación

Antecedentes

El desarrollo de la inclusión financiera ha dado un impulso notable en economías tanto de países desarrollados como de aquellos que están en proceso de desarrollo y es un tópico que varios autores han cuestionado desde hace varios años, como bien lo menciona Roa (2013) a través de su publicación *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*, que hace un recorrido comparativo del comportamiento del sistema financiero en las economías latinoamericanas con respecto a las de países desarrollados. Ella menciona que el acceso de los sectores más desfavorecidos de la población a los servicios financieros es un tema viejo, pues ya hacia finales del siglo XVIII y principios del XIX empiezan a surgir entidades financieras de naturaleza social con capacidad para fomentar el acceso financiero a personas de bajos recursos, así como a pequeños y medianos empresarios, tanto en el ahorro como en el crédito.

El estudio contempló una investigación, documental y estadística, del Fondo Monetario Internacional (FMI) y del Banco Mundial, donde analizan indicadores de acceso y uso con el fin de obtener datos para el diseño, la ejecución y la evaluación de los programas. Estas son conocidas como entidades financieras populares o de desarrollo y, en general, tienen el mismo objetivo: la inclusión de los segmentos de la población que no son atendidos por el sistema bancario tradicional.

El estudio tuvo como objetivo definir claramente el tema así como ofrecer un acercamiento a los rubros que atraen la atención de los investigadores del área a fin de detectar la existencia de algunas líneas de investigación comunes. En ese sentido, el término *inclusión financiera* comenzó a recogerse más ampliamente por una relación entre pobreza y exclusión del sector financiero formal que preocupaba a los organismos encargados de la estabilidad financiera, al considerar que algunos métodos de inclusión pueden convertirse en una fuente de inestabilidad que la banca tradicional está convirtiendo en un nicho para la expansión de sus negocios. (Roa, M. J., 2013)

Como puede observarse en el trabajo de Roa (2013), en la región es reciente la regulación de instrumentos e intermediarios financieros, pero ha permitido crear nuevos instrumentos y entidades de inclusión, así como incrementar su uso. A pesar de lo anterior, no existen

trabajos que proporcionen datos concretos sobre la regulación y son muy pocos los países que cuentan con datos disponibles.

En términos de acceso, uso y calidad, este estudio concluye que la inclusión financiera es baja en Latinoamérica en comparación con países desarrollados y algunas economías emergentes. Los trabajos que analizan la demanda y la oferta deducen que el uso de instrumentos financieros es bastante limitado tanto para el ahorro como para el crédito, principalmente para este último.

Por último, cabe señalar que gran parte de los programas de inclusión financiera se han basado en estudios y experiencias exitosas de otros países con culturas e historias muy diferentes y sus resultados, mayormente, no han sido los esperados. Debido a que el comportamiento humano se ve influido por elementos antropológicos, culturales, históricos, sociales, entre otros, los resultados obtenidos en los trabajos teóricos y empíricos no deben generalizarse para todos los individuos o poblaciones.

A diferencia de la autora anterior, en el trabajo de Dabla-Norris *Inclusión financiera: Un enfoque centrado en América Latina* (2015) se habla de la inclusión financiera como la promesa de fomentar el crecimiento y reducir la pobreza y la desigualdad, en especial movilizándolo los ahorros y brindando, tanto a hogares como a empresas, mayor acceso a los recursos necesarios para financiar el consumo y la inversión.

En este trabajo se enumeraron diferentes y marcados beneficios de la inclusión financiera en América Latina y el Caribe donde el crecimiento es modesto y volátil, la pobreza y la desigualdad siguen siendo ingentes, la inversión y el ahorro son bajos y es común la informalidad.

La autora busca documentar el estado actual de la inclusión financiera en América Latina y el Caribe desde el punto de vista de las brechas y del efecto de la eliminación de sus obstáculos sobre el crecimiento, la desigualdad y la estabilidad financiera.

El artículo se relaciona con la investigación en curso ya que utiliza numerosos enfoques para examinar las distintas facetas de la inclusión financiera y sus dificultades, si bien reconoce las limitaciones de cada uno de ellos. El estudio propone mediciones novedosas y compuestas de inclusión financiera en los sectores hogareño y empresarial, con la idea de ubicar a América Latina y el Caribe dentro de una perspectiva temporal y transnacional.

Este artículo menciona tres índices multidimensionales que registran distintos ángulos de la inclusión financiera: i) uso de servicios financieros por parte de los hogares; ii) utilización de servicios financieros por parte de las pymes; y iii) acceso a instituciones financieras, los cuales tienen como objetivo reconocer las diferentes dimensiones de la inclusión financiera, las cuales para la autora se entienden como el acceso y uso eficaz de servicios financieros por parte de las empresas y los hogares.

Los autores llegan a la conclusión de que, durante el último decenio, América Latina y el Caribe han dado pasos importantes en la promoción de la inclusión financiera. Los entornos regulatorios se han fortalecido y han mejorado considerablemente el acceso a las instituciones financieras (infraestructura física). Deberían examinarse las brechas positivas de inclusión financiera con respecto a los fundamentos económicos nacionales para identificar posibles excesos e ineficiencias puesto que el efecto económico de las políticas de inclusión depende de las fuentes de fricciones financieras y de otras características propias de cada país.

Un tercer trabajo, de Mehrotra & Yetman (2015), "*Inclusión financiera: implicaciones para los bancos centrales*" es un estudio cualitativo que permite identificar el nivel actual de la inclusión financiera. Pone de manifiesto cómo el acceso a los servicios financieros varía ampliamente en el mundo. En muchas economías emergentes y en desarrollo, la cantidad de adultos no bancarizados puede alcanzar hasta un 90%.

El objetivo primordial de la publicación es aclarar las implicaciones para la estabilidad monetaria y financiera, áreas de política ubicadas en el eje mismo de la banca central. Una mayor inclusión financiera cambia significativamente el comportamiento de las empresas y de los consumidores, lo cual influye a su vez en la eficacia de la política monetaria

Ellos, según encuestas y estudios realizados, determinaron que el grado de inclusión financiera varía ampliamente según región y nivel de ingresos. Sin embargo, es probable que la inclusión continúe expandiéndose en los próximos años, respaldada por el desarrollo económico y las iniciativas de la banca central y de otros responsables de desarrollar políticas en ese sentido.

Este trabajo es pertinente con la investigación en proceso ya que comenta cómo los formuladores de políticas y los entes reguladores han seguido una serie de pasos para apoyar la inclusión financiera tanto en el plano nacional como en el internacional. Algunos

han intentado también mejorar la educación financiera, mientras que otros se han dedicado a lograr metas numéricas de inclusión.

Se concluye que, a medida que son más los hogares incorporados al sistema financiero formal, se están tomando medidas en muchas jurisdicciones para mejorar la educación financiera. La educación financiera puede ayudar a los consumidores a gestionar sus riesgos financieros evaluando mejor sus capacidades de gasto, ahorro y endeudamiento, así como a elegir servicios financieros adecuados. La inclusión financiera facilita la estabilización del consumo, ya que los hogares adquieren la aptitud de ajustar sus ahorros y endeudamiento en respuesta a los cambios de la tasa de interés y demás acontecimientos económicos inesperados.

Problema de investigación

Es importante destacar que en el artículo 4, específicamente en el inciso a) de la Ley n.º 9274, “Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo”, se estipula el siguiente objetivo: “Establecer las políticas y acciones pertinentes que contribuyan con la inclusión financiera y económica de los sujetos beneficiarios de esta ley”, de la misma forma en el artículo 14, inciso a), se establece como función del Consejo Rector “Definir y coordinar las políticas y directrices que orienten el funcionamiento del SBD”, pudiendo entonces, por lo tanto, asignar responsabilidad.

Ahora bien, al momento de realizar la búsqueda de información relativa al tema de la inclusión financiera en el marco del SBD, esta es prácticamente inexistente o nula, no hay investigaciones académicas desarrolladas en este tema. Adicionalmente, en el Informe de Resultados e Impacto 2013 -disponible en el sitio web del SBD- se vio que los procesos de evaluación realizados en la institución denotan la carencia de una percepción clara o un rumbo definido respecto a inclusión financiera. Ni siquiera es claro si se evalúan o no las acciones en este tema. A modo de ejemplo, el informe DFOE-EC-IF-02-2014, de la Contraloría General de la República, trata aspectos de la efectiva canalización de los recursos de los diversos fondos del SBD, pero se refiere principalmente a la parte de obtención de financiamiento por parte de las Mipymes.

Inclusive, en el sitio web del SBD, no quedan claras cuáles son las políticas y acciones a desarrollar respecto a la inclusión financiera, de ahí surge el cuestionamiento que da origen a la investigación y que se traduce en la pregunta: ¿Cuál es la situación actual de la

inclusión financiera en el marco de la Banca de Desarrollo a nivel latinoamericano y, según el caso de estudio, cuáles acciones de inclusión financiera realiza el Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica en favor de los beneficiarios?

Por lo tanto, y como parte del cuestionamiento anterior, surgen a su vez las preguntas de investigación planteadas a continuación:

- ¿Qué se entiende por inclusión financiera en el marco de la Banca de Desarrollo?
- ¿Cuáles son las mejores prácticas de inclusión financiera desarrolladas actualmente en Latinoamérica en el marco de la Banca de Desarrollo?
- ¿Cuáles son las acciones que realiza el Sistema de Banca para el Desarrollo a fin de generar inclusión financiera en Costa Rica?
- ¿Cuáles han sido las experiencias de inclusión financiera de los beneficiarios del Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica?

Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo general

Analizar la inclusión financiera en el marco de banca para el desarrollo mediante la investigación de experiencias exitosas en Latinoamérica, y el conocimiento de la situación actual del Sistema Banca para el Desarrollo en Costa Rica y de sus beneficiarios, para determinar, así, los mecanismos apropiados para el fortalecimiento de la inclusión financiera.

Objetivos específicos

1. Definir el concepto de *inclusión financiera*, en el marco de banca para el desarrollo.
2. Investigar casos de éxito en Latinoamérica en la aplicación de acciones para la inclusión financiera en el marco de banca para el desarrollo.
3. Identificar las acciones concretas para impulsar la inclusión financiera por parte del Sistema Banca para el Desarrollo en Costa Rica.

4. Analizar las experiencias de inclusión financiera de los beneficiarios del Sistema Banca para el Desarrollo en Costa Rica.

Importancia de la investigación

Con el pasar de los años, ha quedado de manifiesto que alcanzar el desarrollo y lograr el bienestar general son los principales objetivos del Estado; cuya labor es llevada a cabo por la administración pública, mediante diversas instituciones; además, cabe señalar que estas, a su vez, tienen la facultad de desarrollar sus funciones y alcanzar sus metas con el establecimiento de políticas públicas que proveen el marco general sobre el cual pueden actuar y desenvolverse.

Dicho esto, se puede destacar que el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), como institución pública, está inmerso en este contexto y, por lo tanto, tiene un marco de acción en el cual se pretende que genere, específicamente, desarrollo y bienestar en el financiamiento e impulso de proyectos productivos para las mipymes y que, a su vez, sea capaz de generar inclusión financiera para los sujetos beneficiarios de la Ley 9274, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Por esta razón, la investigación toma importancia, ya que procura crear una definición de *inclusión financiera*, de acuerdo con opiniones de expertos; además, busca identificar los esfuerzos respecto a la inclusión financiera por parte del Sistema de Banca para el Desarrollo y analizar casos de éxito a nivel internacional y las experiencias de beneficiarios de la Ley 9274. El desarrollo de la presente investigación contribuirá a generar información para que el Estado, a través del Sistema de Banca para el Desarrollo, pueda brindar un mejor servicio y que, así, se acerque, al menos desde esta arista, a ese desarrollo y bienestar general que se busca, con lo que se generará, por lo tanto, un importante impacto social, sin dejar de lado el nuevo conocimiento, siempre enriquecedor desde el punto de vista académico.

Metodología de la investigación

El objetivo fundamental es analizar la inclusión financiera en el marco de la Banca de Desarrollo en comparación con la situación actual del Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica, por lo tanto, el trabajo se elaboró mediante una investigación cualitativa; es decir, se pusieron en práctica diversas actividades y técnicas de investigación características. Es importante señalar que la metodología es descriptiva, pues pretende mostrar lo realizado por el Sistema de Banca para el Desarrollo en el tema de la inclusión financiera y las experiencias de los beneficiarios.

Técnicas e instrumentos

Para el correcto desarrollo de la investigación, se utilizaron técnicas e instrumentos de enfoque cualitativo, ya que implican, principalmente, la recolección de datos sin medición y se fundamentó, pues, en un proceso de exploración y descripción de datos sin ningún tipo de medición estadística y que, en vez de eso, fueron interpretados para generar la respuesta necesaria a cada pregunta de investigación.

La metodología utilizada se separó en dos etapas, con el fin de brindar, al inicio del trabajo, una base teórica fuerte, que permitiera iniciar el estudio y desarrollarlo hasta crear instrumentos para terminar de obtener la información necesaria para cumplir con los objetivos del estudio.

En la primera etapa, se hizo la revisión documental, mediante consulta bibliográfica, que incluyó, investigación documental nacional e internacional, artículos de revistas y sitios electrónicos, lo cual permitió que el equipo de trabajo ampliara los conceptos necesarios para formar una base sólida y comprender el contexto en que se desarrolla el Sistema de Banca para el Desarrollo y, a nivel internacional, la Banca de Desarrollo.

La segunda etapa consistió en trabajo de campo, cuyas técnicas e instrumentos consistieron en entrevistas a expertos del Sistema de Banca para el Desarrollo y a beneficiarios de este.

Entre los expertos entrevistados estuvo el catedrático Carlos Palma Rodríguez, quien formó parte de la comisión evaluadora del Sistema de Banca para el Desarrollo; la actual ministra de Economía, Victoria Hernández, quien fue parte de la Escuela de Administración Pública,

como docente e investigadora, y a Raquel Ortega Ríos, jefa del Departamento de Gestión Empresarial de las Mipymes del Banco Popular. Estas entrevistas se realizaron para conocer conceptos fundamentales para la investigación, como la definición de *banca de desarrollo* y de *inclusión financiera* de cada experto, y la perspectiva de cada uno de ellos sobre la inclusión financiera aplicada en la actualidad y cuáles consideran las mejores prácticas fuera y dentro del país, además del abordaje que el Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica le ha dado a la inclusión financiera.

Las entrevistas fueron presenciales en el caso de los expertos, con una duración de una hora, como máximo, compuestas de seis preguntas abiertas, que les permitieron ahondar en el tema de la inclusión financiera y en el Sistema de Banca para el Desarrollo.

Respecto al trabajo de campo necesario para obtener información de los beneficiarios del SBD, se aprovechó la Expopyme 2018, organizada por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Sistema de Banca para el Desarrollo, la Promotora de Comercio Exterior y el Ministerio de Cultura y Juventud. En total, se entrevistaron cincuenta micro, pequeños y medianos empresarios, de un total de 300 emprendimientos participantes en el evento. En este caso, se decidió realizar entrevistas de no más de 15 minutos con los dueños de las mipymes, lo que les dio oportunidad de hablar respecto a sus necesidades de financiamiento y la manera en que las han solucionado. El instrumento consistió de 18 preguntas, tanto abiertas como cerradas, para agilizar la obtención de información primordial para el estudio.

A continuación, se presenta un cuadro con la lista de las mipymes entrevistadas en la Expopyme:

Tabla 1: Mipymes Entrevistadas

1	SQUIZ CR
2	Café Sol Naciente
3	Sindetech
4	Albatros
5	Alimentos Don Mariano
6	Decorlec
7	Panes Dulces y Caseros Amaylita

8	Rouzel
9	Reciklarte
10	Ummará
11	Miguel Cruz
12	Sublimación ABC
13	Biofusión
14	EC Consultores
15	The Gluten Free Factory
16	Z Finlt S.A.
17	Dorikuk
18	Inversiones Internacionales Los abuelos
19	Compotas de Copey
20	Zazel Salsas Picantes
21	Sazú Yogurt Artesanal
22	Tapir
23	Perezita Cookies CR
24	Quesos Artesanales del Roble
25	Conservas La Rosa
26	Barbilla
27	Lulus
28	Maso Productos Naturales
29	Lauri AS
30	Hidalgo Arte y Psicología
31	Surav Chi
32	Cavan Studio
33	Evocare Café
34	Talamanca
35	Redin S.A.
36	Grupo Se 3
37	Torre Fuerte
38	Arracache Zarcero
39	Hijas del Sol

40	Fotorentar
41	BAeE
42	CO-Ser
43	Musitica S. A.
44	Killer Queen
45	Palabra Cero
46	IDILIOS
47	Daisy Imagen Internacional
48	Cathedra Gourmet
49	Mobieventos de Tres Ríos
50	STC S.A.

Fuente: Elaboración propia

Todos los datos recolectados de las entrevistas realizadas a las mipymes fueron tabulados en un documento Excel, que permitió elaborar una serie de gráficos y de cruce de datos, los cuales fueron de gran valor a la hora conocer las experiencias de los beneficiarios del SBD.

Por último, se realizó el análisis de toda la información, triangulando los datos obtenidos con la revisión documental, las entrevistas a expertos y a beneficiarios del SBD, lo que facilitó la generación de conclusiones importantes, así como de recomendaciones, que buscan que las instituciones encargadas de estos temas lleven a cabo acciones que permitan cumplir con los objetivos de inclusión financiera mencionados en la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Capítulo I: Conceptualización de la inclusión financiera

En este capítulo, se realizará un análisis de los conceptos encontrados durante el proceso de investigación, esto con el fin de responder a la primera pregunta específica de investigación: ¿Qué se entiende por inclusión financiera en el marco de la Banca de Desarrollo?

Para dar respuesta a esta pregunta, el capítulo se ha dividido dejando como base teórica los conceptos relacionados con el término *inclusión financiera* por ser el tema principal de este estudio, sin perder de vista la multidimensionalidad que lo caracteriza y lo hace complejo.

En primer lugar, se mencionan conceptos como la *inclusión* y la *exclusión* en el ámbito social, así como las *finanzas*, el *acceso financiero* y la *educación financiera*, esto para dejar un escenario claro y lograr explicar el concepto de *inclusión financiera* en el cual se ahonda por medio de conceptos tomados de revisión bibliográfica y de entrevistas realizadas a diferentes expertos en el tema, nacionales e internacionales.

Seguidamente, se explican las dimensiones que forman parte de la inclusión financiera, como una forma de aclarar este concepto. Asimismo, se expone la Banca de Desarrollo y la manera en que contribuye a la inclusión financiera por medio del fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, esta definición permite llegar al aporte final de este capítulo, que es, mediante un análisis, crear una definición de inclusión financiera desde el marco de la Banca de Desarrollo. Se responde así la primera pregunta específica de investigación y se cumple con el primero de los objetivos de la investigación.

1.1 Concepto de inclusión

El concepto *inclusión* así como su antónimo *exclusión*, cuentan un grado de complejidad alto ya que encierran diferentes dimensiones, es decir, que la inclusión, vista como un enfoque que integra a las personas en la sociedad, la economía, la política y la cultura pretende dar a quienes se encuentran en una situación desfavorable las condiciones necesarias para mejorar su calidad de vida. Ahora bien, la inclusión social, según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú “es la situación que asegura que todos los ciudadanos sin excepción, puedan ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que encuentran en su medio” (s. f.)

Ahora bien, la exclusión nos permite dar un vistazo al lado opuesto del mismo problema de marginación de algunos sectores de la población y que la inclusión busca eliminar. Magdalena Jiménez Ramírez, en su libro *Aproximación teórica de la exclusión social: complejidad e imprecisión del término. Consecuencias para el ámbito educativo* nos da una pincelada de la definición de exclusión desde la esfera social, mencionando que

la exclusión social se puede analizar y entender como un proceso multidimensional, que tiende a menudo a acumular, combinar y separar tanto a individuos como a colectivos de una serie de derechos sociales tales como el trabajo, la educación, la salud, la cultura, la economía y la política, a los que otros colectivos sí tienen acceso y posibilidad de disfrute y que terminan por anular el concepto de ciudadanía. (Jiménez, 2008).

Observamos así que la inclusión y la exclusión contienen en una de sus dimensiones, específicamente la economía, un importante aspecto para este trabajo y que es necesario seguir explicando desde la óptica de las finanzas.

1.2 Concepto de finanzas

Según Lawrence J. Gitman y Chad J. Zutter, en su libro *Principios de Administración financiera*, las finanzas se definen como:

...el arte y la ciencia de administrar el dinero. A nivel personal, las finanzas afectan las decisiones individuales de cuánto dinero gastar de los ingresos, cuánto ahorrar y cómo invertir los ahorros. En el contexto de una empresa, las finanzas implican el mismo tipo de decisiones: cómo incrementar el dinero de los inversionistas, cómo invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias de la empresa o distribuirlas entre los inversionistas. (Gitman & Zutter, 2012)

Entendiendo de qué se tratan las finanzas, podemos dar el siguiente paso para comprender la inclusión financiera y es explicar los servicios financieros, concepto que estos mismos autores mencionan y lo definen como la parte de las finanzas que se ocupa del diseño y la entrega de productos financieros a individuos, empresas y gobiernos, así como de brindarles asesoría.

Ahora bien, lo anterior desemboca en un juego de la oferta financiera para posicionar estos servicios, en el que algunos expertos ven al predecesor de la inclusión financiera: el acceso financiero.

Según Roa (2013), es hasta el año 2000 que el tema de acceso financiero comienza a tener una mayor relevancia y menciona tres razones principales para que esto ocurra; la primera, relacionada con la realización de varios estudios que hallaron la existencia de una correlación entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal; la segunda, es que se descubre que algunos tipos de inclusión financiera pueden llegar a ser la base de cierta inestabilidad; y, por último, que la banca tradicional comienza a ver el acceso financiero como una manera de expandir sus negocios.

Debido a la creciente oferta de diferentes servicios financieros se comienza a pensar en que la población debería estar enterada de cómo funcionan estos para así sacar su mayor provecho y evitar problemas en sus finanzas por utilizarlos de la manera incorrecta o, incluso, ni siquiera utilizarlos por ese miedo generalizado a lo que no entendemos.

1.3 Educación financiera

Continuando con la idea anterior, aparece la educación financiera como un componente necesario en la inclusión financiera y que brinda herramientas para que las personas utilicen de la mejor manera los servicios financieros que les son ofrecidos

Según la OCDE la educación financiera es definida como el

proceso por el cual consumidores financieros mejoran su entendimiento de productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de la instrucción y consejos objetivos, desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades, para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero. (Barsallo, s. f.)

Según la Red financiera BAC - Credomatic (2008), la Educación Financiera “es el proceso educativo por medio del cual las personas toman conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar, por medio del conocimiento y la utilización adecuada de las

herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera.” (Red Financiera - BAC - CREDOMATIC, 2008).

Para la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia (ASFI) la educación financiera es el “proceso mediante el cual la población mejora su entendimiento sobre el sistema financiero, los productos financieros, conceptos, riesgos y herramientas que permitan el desarrollo de habilidades y la adquisición de confianza para afrontar riesgos y aprovechar oportunidades para tomar decisiones informadas, identificar redes de ayuda y realizar otras acciones efectivas y de esa forma mejorar su bienestar financiero.”

Para Franz Gómez, la educación financiera “consiste en transmitir conocimiento y desarrollar habilidades orientados a mejorar la toma de decisiones de los hogares en materia financiera. El objetivo de la educación financiera es en última instancia producir un cambio de comportamiento de los agentes económicos, de forma que mejoren la forma [sic] en la que administran sus recursos financieros.” (Gómez-Soto, 2009)

Para Carlos Barsallo, vicepresidente de la Comisión Nacional de Valores de Panamá, “la educación financiera debe ser considerada como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad. La promoción de la educación financiera no debe ser un sustituto para la regulación financiera, la cual es esencial para proteger a los consumidores.”

Franz Gómez (2009), en su documento *Educación financiera: retos y lecciones* menciona los que él considera los principales motivos del porqué la educación financiera ha ganado importancia en la actualidad, enumerados a continuación:

- La crisis financiera internacional ha despertado mucho interés de instituciones públicas y privadas, porque los consumidores financieros tomen mayor conciencia sobre sus decisiones de crédito y tengan un mejor conocimiento de los productos financieros que adquieren.
- La crisis financiera también ha reavivado el interés por la movilización de depósitos debido a los problemas de liquidez que ha traído consigo. La educación financiera facilita la movilización de ahorro.
- Una mayor movilización de ahorros de los pobres permitiría lograr una mayor profundización financiera de un país, con los efectos positivos que esto tiene sobre el desarrollo económico.

- Una mayor inclusión financiera puede contribuir a reducir la pobreza a través de la acumulación de activos financieros. Mientras más escasos son los recursos, mayor es la necesidad de administrarlos bien y acumularlos en forma segura.
- La falta de transparencia de las tasas de interés ha sido un factor que ha caracterizado al mercado de microcrédito. Un buen sistema de protección al consumidor necesita no solo de un buen sistema de defensa al consumidor, sino también de un cliente educado financieramente que conozca sus derechos y obligaciones, y que además pueda comparar bajo iguales condiciones la creciente oferta en el mercado, tanto en número de oferentes como de instrumentos financieros.
- La provisión de múltiples servicios que ofrece un sistema de microfinanzas, de rápida expansión en el mundo, que va más allá del simple microcrédito, con instrumentos como microahorro, microseguros, microleasing y transferencias; a través de medios novedosos como son los correspondientes no bancarios y la banca vía celular, requieren de un consumidor mucho mejor informado para que pueda acceder a ellos.
- El sobreendeudamiento en microcrédito es un riesgo cada vez más presente y que en gran medida puede ser mitigado a través de un sistema de educación financiera que haga énfasis en la responsabilidad con la que se debe enfrentar una obligación de crédito y las consecuencias futuras que acarrea un mal comportamiento de pago.

Ahora bien, Carlos Barsallo menciona las recomendaciones de la OCDE relacionadas con la educación financiera:

- Los gobiernos y todas las partes interesadas deben promover educación financiera sin discriminaciones, y de forma justa y coordinada.
- La educación financiera debe iniciar en la escuela para que las personas sean educadas lo más temprano posible.
- La educación financiera debe ser parte de un buen gobierno corporativo de las instituciones financieras, cuya rendición de cuentas y responsabilidad debe ser promovida.

- La educación financiera debe ser claramente diferenciada de consejos comerciales y códigos de conducta para el personal de las instituciones financieras deben ser desarrollados.
- Las instituciones financieras deben promover que los clientes lean y comprendan la información que reciben, especialmente cuando se relaciona con compromisos a largo plazo o servicios financieros con consecuencias financieras potencialmente significativas.
- Los programas de educación financiera deben enfocarse particularmente en aspectos importantes de planificación, tales como ahorros básicos, deudas, seguros y/o pensiones.
- Los futuros jubilados deben ser advertidos de la necesidad de evaluar la adecuación financiera de sus esquemas de pensiones actuales (públicos y privados).
- Campañas nacionales, sitios web específicos, servicios gratuitos de información y sistemas de alerta/advertencia en temas de alto riesgo para los consumidores financieros (tales como fraude) deben ser promovidos.

La ministra del MEIC, Victoria Hernández, en la entrevista realizada para el presente estudio, mencionó que actualmente en Costa Rica no existen programas de educación financiera, ya que el tema en el fondo no es el dinero sino la manera en que se usa y que las personas no saben cómo hacerlo, lo que hace que las condiciones para que la inclusión financiera avance sean complicadas.

Deja claro así que concibe la educación financiera como un pilar de la inclusión, pues el conocimiento adecuado de los servicios y demás componentes financieros permite disminuir la dificultad para crear inclusión en el país.

Para Raquel Ortega, en el país no hay educación financiera a pesar de ser un componente importante en la inclusión, que debería impartirse desde temprana edad. Menciona la escuela como el lugar y momento adecuado para comenzar a dar educación financiera, desde explicar a los niños cómo utilizar su dinero para la merienda y en el colegio reforzar este tema hacia momentos más importantes en la vida.

Del mismo modo, el Ing. Alejandro Siles González, Jefe de Planificación del Sistema de Banca para el Desarrollo, menciona que el SBD tiene temas importantes en los que se debe ahondar como educación financiera, servicios financieros digitales y medición y análisis.

Para él, se debe buscar una política sobre fomento de la educación financiera con una visión de largo plazo, que esté escrita, comunicada y entendida por todo el sistema.

1.4 Inclusión financiera

Recientemente el tema de inclusión financiera ha tomado fuerza. Marshall (2011) menciona que en las últimas 3 o 4 décadas se han dado grandes cambios relacionados con este, ya que al principio, el acceso a los servicios financieros estaba destinado a una pequeña parte de la población, personas o familias con altos ingresos así como las empresas más grandes, por lo que se dejaba por fuera de la actividad bancaria y financiera al grueso de la población.

Existen múltiples definiciones de inclusión financiera, a continuación, se mencionan algunas de las encontradas en la bibliografía estudiada para este capítulo. La Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés) creada en 2008, define la inclusión financiera de la siguiente manera:

el proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social. (citado por Roa, 2013)

Además, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera de México la define como “el acceso y uso de servicios financieros desde una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”. (citado por Roa, 2013)

Del mismo modo, Roa (2013) define inclusión financiera como la “situación en la que todos los adultos en edad de trabajar, incluidos aquellos actualmente excluidos del sistema financiero, tienen acceso efectivo a los siguientes servicios financieros provistos por las instituciones formales: crédito, ahorro (incluyendo cuentas corrientes), pagos y seguros”. Y se puntualiza, el acceso efectivo, el cual “implica prestación del servicio conveniente y responsable, a un costo que el cliente puede asumir y sostenible para el que lo provee, que tenga como resultado que los clientes excluidos utilicen los servicios financieros formales en lugar de las opciones informales existentes.”

El Centro para la Inclusión Financiera es una organización sin fines de lucro que nació a partir de la necesidad de proteger y capacitar a los clientes que quedan fuera del sector financiero formal. Según este centro, no existe un consenso alrededor de la definición de inclusión financiera, desde “bancarizar los no bancarizados” a “banca móvil”, en la lectura *Inclusión financiera: ¿cuál es la visión?* se menciona que actualmente se utilizan diferentes palabras o frases como sinónimos de inclusión financiera cuando, en realidad, describen aspectos específicos de un concepto mucho más amplio.

Este centro propone esta definición de inclusión financiera:

La inclusión financiera plena es un estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos, que estos tengan precios asequibles, sean proveídos de una manera conveniente y con dignidad para con sus clientes. Los servicios financieros son proveídos por una amplia serie de proveedores, la mayoría de estos privados y pueden llegar a todos quienes los puedan utilizar incluidos las personas discapacitadas, las personas de bajos ingresos, las personas que habitan áreas rurales y otras personas que se encuentran en estado de exclusión.

En la actualidad, está clara la posibilidad que trae consigo la Inclusión Financiera de propiciar bienestar y crecimiento económico sostenido a los diferentes países, tanto así que, según (Tuesta, 2014) no es casualidad que el G-20, varios organismos internacionales y más de cincuenta gobiernos del mundo, le hayan otorgado gran importancia a la Inclusión financiera en sus agendas de política económica y social.

Es en 2010 cuando el G20 crea la Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPFI por sus siglas en inglés) que es una plataforma inclusiva para los países del G20, los países que no pertenecen al G20, los Socios Implementadores y los Socios Afiliados.

Según indica la propia GPFI, esta entidad

busca promover la inclusión financiera a nivel mundial aumentando el acceso, la calidad, y el uso de los servicios financieros formales sostenibles. La razón de esto es brindar oportunidades para los hogares y las empresas marginados y excluidos del sistema financiero formal. La GPFI despliega su liderazgo político para facilitar la coordinación eficiente y efectiva, utilizando la fuerza de

sus socios como palanca para alentar los esfuerzos de inclusión financiera en todo el mundo.

La GPFÍ cuenta con 4 objetivos específicos con los que intenta avanzar en las agendas de desarrollo global mediante la inclusión financiera, los objetivos se mencionan a continuación

- Proporcionar el análisis de políticas y recomendaciones.
- Supervisar la evolución de la inclusión financiera mediante el seguimiento de los indicadores de inclusión financiera del G20.
- Promover la incorporación de la inclusión financiera en las discusiones globales.
- Facilitar la coordinación entre los miembros de la GPFÍ y los organismos mundiales para apoyar los esfuerzos específicos de inclusión financiera global.

Además, el GPFÍ ha creado 4 distintos subgrupos que le permiten dividir el trabajo a realizar y llevar un control de los avances de cada uno de los objetivos mencionados anteriormente.

Estos subgrupos son:

- El subgrupo de finanzas de las pyme se centra en mejorar el acceso de las pymes a la financiación, tanto en el G20 como en los países que no pertenecen al G20, incluidos los países en desarrollo de bajos ingresos.
- El subgrupo de protección financiera al consumidor y alfabetización financiera lleva adelante los compromisos de los Líderes del G20 sobre alfabetización financiera y protección al consumidor financiero en el contexto de la inclusión financiera. También apoya y complementa las actividades de Subgrupos existentes específicamente relacionadas con la protección del consumidor y la educación financiera en sus programas de trabajo.
- El subgrupo de mercados y sistemas de pagos adelanta la utilización de los sistemas de pago en la búsqueda de una inclusión financiera más grande, responsable y sostenible. Promueve sistemas de pago digital inclusivo, se centra en las tecnologías emergentes y los modelos comerciales e incorpora fuertes vínculos con los enfoques basados en el mercado a través del compromiso con los proveedores de servicios financieros.

- El subgrupo de regulación y cuerpos de fijación de estándares (SSB) se centra en: la integración de la inclusión financiera en el trabajo de las SSB y otros organismos mundiales relevantes para una mayor comprensión de la inclusión financiera, la estabilidad, la integridad y la protección del consumidor, además, busca la incorporación efectiva y consistente de la inclusión financiera en las evaluaciones del sector financiero.

A partir de su creación en 2010, la GPFI ha identificado cuatro tendencias clave que establecerán el escenario para continuar el progreso en el logro de la inclusión financiera en los próximos años:

1. Reconocimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible como el principal marco para el desarrollo sostenible en todo el mundo, esto con el fin de colocar la inclusión financiera en el centro de atención del desarrollo inclusivo y sostenible. Esto se basa en uno de los principios de la universalidad, "No dejar a nadie atrás". En este contexto, la inclusión financiera aborda el desarrollo desde una perspectiva universal donde el acceso a los servicios financieros es importante para todos los países, en desarrollo o desarrollados, y ofrece beneficios en todos los sectores sociales y económicos.
2. El rápido desarrollo y la penetración de las innovaciones digitales: esta tendencia permite colocar productos y servicios que son una de las mejores oportunidades que se tiene para acelerar la inclusión financiera con el uso de la tecnología. El GPFI apoya medidas para aumentar acceso responsable y uso de servicios financieros digitales en todo el mundo, impulsado por el crecimiento de nuevas tecnologías, esto reconociendo la importancia de la digitalización y los modelos comerciales innovadores para la expansión a escala de los servicios financieros. Dado que las finanzas mundiales son muy cambiantes y hoy en día no tiene fronteras alrededor del mundo por la utilización de medios digitales la GPFI continuará trabajando para garantizar mayor participación y diálogo con el sector privado para equilibrar los riesgos y oportunidades.
3. Mayor atención a la importancia del acceso responsable y el uso de servicios financieros para las personas con un menor poder adquisitivo, fortaleciendo el

enfoque en grupos vulnerables. La GPMI reconoce que, globalmente, los grupos desatendidos (que incluyen a los pobres, las mujeres, jóvenes y personas que viven en zonas rurales remotas) y grupos vulnerables (como ancianos, personas migrantes) se encuentran excluidos del sistema financiero formal y puede no tener acceso a servicios financieros digitales. La GPMI aumentará sus esfuerzos para llegar a los lugares difíciles de alcanzar y para acelerar el avance de la inclusión financiera para estos grupos. La GPMI considerará los diversos factores para la eliminación de riesgos, programas de educación financiera dirigidos específicamente a grupos vulnerables, datos de disponibilidad y mayor desagregación de datos para identificar grupos que se quedan atrás y, por último, servicios financieros digitales apropiados.

4. La integración de la inclusión financiera junto con el otro sector financiero, los objetivos de desarrollo de la estabilidad, la integridad y la protección del consumidor, lo que refuerza la noción de que el objetivo de la inclusión financiera y otros objetivos del sector financiero.

1.4.1. Posición de expertos nacionales

Para el presente trabajo, se entrevistó a cuatro diferentes expertos en el tema de inclusión financiera Carlos Palma, Victoria Hernández, Raquel Ortega y Alejandro Siles.

Según el señor Carlos Palma, exmiembro de la Comisión Evaluadora del SBD, la inclusión financiera se debe entender como “el acceso de toda la población a los servicios bancarios, incluyendo los sectores desde la niñez hasta los adultos mayores”. Además, considera que la inclusión financiera está poco desarrollada, puesto que está directamente relacionada con los clientes tradicionales del Sistema Bancario Nacional; es decir, el enfoque es de vincular servicios más que incluir nuevos clientes.

Para Palma, los mecanismos clave del Sistema de Banca para el Desarrollo que impulsan la inclusión financiera son:

- 1- Diseño de instrumentos de educación y capacitación para la población vulnerable.

- 2- Elaboración de bases de datos de esa población, mediante encuestas periódicas.
- 3- Evaluación de sistemas de monitoreo, para ver impactos.
- 4- Mejorar los mecanismos de comunicación con las cámaras y asociaciones que agrupan a esos sectores.
- 5- Elaboración de cursos de capacitación del INA, cursos específicos, de servicios y de administración empresarial

Para la experta Victoria Hernández, la inclusión financiera es “la forma de hacer el ejercicio de que la banca que amplíe las oportunidades de crédito a diferentes grupos”, sin embargo, ella expone que es complicado descubrir cómo se pueden adecuar las condiciones para que grupos de emprendedores o innovadores, sin importar las etnias o edades, tengan derecho a emprender con los recursos financieros necesarios, sin ser excluidos por sus condiciones.

La ministra Hernández menciona que la inclusión financiera no se ha manejado formalmente en el SBD sino en las microfinancieras, que son organismos no gubernamentales dedicados a prestar dinero a las pymes y que lo hacen de manera que tercian los dineros de un organismo internacional como el Banco Centroamericano, el Banco Interamericano de Desarrollo o el Banco Mundial. Estas microfinancieras hacen que a las pymes se les abra una puerta a oportunidades de financiamiento y tienen como ventaja el estar ajenas al sistema de regulación financiera al que está sometido el SBD.

Raquel Ortega —experta del Banco Popular entrevistada— menciona que la mayoría de las personas creen que la inclusión financiera es simplemente dar un crédito, pero que esto no puede estar más alejado de la realidad pues un crédito puede llegar a hundir a las personas si no saben manejar sus finanzas adecuadamente. Ella da ejemplos de actividades que hacen de la inclusión financiera un término mucho más amplio que solo otorgar créditos a personas y empresas: enseñar a separar gastos de la casa y de la empresa, dar cursos de administración de las finanzas y pymes, dar asesorías de plan de negocios a quienes solicitan esos créditos, crear conciencia de cómo manejar una empresa y utilizar servicios como las cuentas de ahorros de los bancos.

El señor Alejandro Siles González brindó su opinión respecto a cómo se debe entender el concepto de inclusión financiera y menciona de manera muy general que esta se refiere al

acceso pleno y efectivo a los productos y servicios financieros de alta calidad, que realmente satisfagan sus necesidades dentro del Sistema Financiero Formal.

1.5 Dimensiones de la inclusión financiera

De las definiciones de *inclusión financiera* mencionadas en los apartados anteriores, se puede observar su naturaleza multidimensional, es decir, que cuenta con elementos desde la perspectiva de la oferta, pero también de la demanda.

Existen diferentes autores y expertos que proponen dimensiones básicas de la inclusión financiera; para el ingeniero Alejandro Siles, jefe de planificación de Sistema Banca para el Desarrollo, debe incluir tres dimensiones fundamentales y las describe de la siguiente manera:

- Acceso: poder acceder a las entidades para obtener productos y servicios.
- Uso: hacer un uso efectivo de los productos y servicios una vez que se tiene acceso a ellos
- Calidad: que los productos y servicios ofrecidos satisfagan enteramente las necesidades y expectativas de los usuarios.

Del mismo modo, María José Roa menciona las dimensiones que considera forman parte de la inclusión financiera y estas coinciden en su mayoría con las propuestas por el ingeniero Siles, y son: acceso, uso, calidad y bienestar.

De manera más amplia, podemos definir, según algunos autores, las dimensiones mencionadas:

- Acceso: Se refiere a las capacidades para usar los servicios financieros formales disponibles o, según Tuesta, las infraestructuras necesarias disponibles para que las personas puedan acceder a los servicios financieros formales.
- Uso: Se refiere a la utilización, permanencia y profundidad de los servicios y productos financieros disponibles.
- Calidad: Relativa a cuán adecuados están los productos y servicios financieros a las necesidades de los clientes.
- Bienestar: Relacionada con el impacto positivo que tienen los servicios o productos financieros en la mejora de la vida de las personas.

El Banco BBVA actualmente cuenta con un área de investigación dedicada a llevar a cabo análisis económicos y regulatorios que tienen como objetivo ampliar el conocimiento de la sociedad mediante la difusión de los resultados obtenidos en las investigaciones realizadas.

Este banco ha creado el Índice Multidimensional de Inclusión Financiera (IMIF) para poder medir el grado de inclusión financiera en diferentes países. Este índice busca cuantificar los avances de la inclusión financiera a partir de un estimador que tiene como base tres dimensiones, dos de las cuales ya mencionamos —acceso y uso— pero toman en cuenta una tercera dimensión de medición, las *barreras al sistema financiero* que, según Tuesta, buscan medir los factores que obstaculizan la participación de las personas en el sistema financiero.

El índice se fundamenta en la idea de que un sistema financiero inclusivo es el que maximiza el uso y el acceso a la vez que minimiza la exclusión financiera involuntaria. Esta última se puede entender como el conjunto de barreras percibidas por quienes no participan en el sistema financiero. Así es como, según Cámara y David, se entiende la lógica de las tres dimensiones que, según este índice, están determinadas por indicadores del nivel individual de la demanda para los casos del uso y las barreras y los indicadores de acceso del lado de la oferta. Es decir, el índice mide la inclusión financiera desde una doble perspectiva: por un lado, considera la inclusividad desde la perspectiva del uso real que dan quienes acceden a los servicios financieros formales y, por el otro lado, se observa la información de quienes no los utilizan, para evaluar las barreras, entendidas como obstáculos percibidos por quienes se consideran impedidos para usar los servicios financieros.

Es importante mencionar que a las dimensiones utilizadas por el IMIF les han sido otorgados indicadores que nos permiten entender de manera más amplia cada una de ellas.

Primero, en la dimensión del uso, se toman en cuenta tres indicadores diferentes:

1. Mantener al menos un producto financiero.
2. Tener ahorros.
3. Tener un préstamo en una institución financiera formal.

Respecto a la dimensión de barreras, el índice toma en cuenta información de las barreras que representan la exclusión voluntaria, en este caso:

1. Distancia.

2. Falta de documentación.
3. Asequibilidad o fácil comprensión.
4. Falta de confianza en el sistema financiero formal.

Por último, la dimensión de acceso, se construye con datos del lado de la oferta a partir de cuatro indicadores:

1. Cajeros automáticos (por 100 000 adultos).
2. Sucursales de bancos comerciales (por 100 000 adultos).
3. Cajeros automáticos (por 1000 km²).
4. Sucursales de bancos comerciales (por 1 000 km²)

Es importante mencionar, que los datos utilizados en el índice son tomados del Global Findex del Banco Mundial y de la Encuesta de acceso financiero del Fondo Monetario Internacional.

El Centro para la Inclusión Financiera propone cuatro dimensiones principales que conforman la inclusión financiera. La primera de estas dimensiones responde la pregunta “¿qué se provee?”, a lo cual se responde que provee “una gama completa de servicios, que incluyan productos básicos en cada una de las principales áreas: ahorros, crédito, seguro, y pagos.” (Center for Financial Inclusion, s.f.)

La segunda dimensión responde la pregunta “¿cómo se provee?”. La inclusión financiera se debe dar con calidad y brindar algunos ejemplos para explicar qué se entiende como calidad en esta dimensión: conveniencia, asequibilidad, seguridad, y protecciones al cliente.

“¿Quién lo recibe?”, es la pregunta que nos explica la tercera dimensión y menciona que lo reciben “todos los que puedan usar los servicios, incluyendo a las personas de bajos ingresos, que viven en áreas rurales, tienen trabajos informales, y otros grupos que usualmente son objeto a discriminación [*sic*] (mujeres, minorías étnicas, y personas que tienen alguna incapacidad).” (Center for Financial Inclusion, s.f.)

Por último, la pregunta “¿quién lo provee?” nos explica que la inclusión financiera la suministran “un rango de proveedores liderados por principales instituciones financieras, incluyendo también organizaciones del sector social, privado, y gubernamental.” (Center for Financial Inclusion, s.f.)

1.6 Inclusión financiera, banca de desarrollo y el SBD

Según Jesús Villaseñor (1991) “la Banca para el Desarrollo son instituciones cuyo propósito es canalizar recursos financieros preferentes para promover actividades económicas prioritarias. Así, ha de atender las necesidades que otras instituciones de crédito no identifican o no tienen interés o capacidad de satisfacer y que se relacionan con el objetivo de lograr el bienestar de la sociedad”.

Para Siles González, la Banca de Desarrollo debe entenderse como un mecanismo que facilite el acceso al financiamiento, mediante herramientas tradicionales e innovadoras, además, ofrecer asistencia técnica, capacitación y acompañamiento, que permitan al beneficiario aumentar las posibilidades de éxito de su negocio o emprendimiento. Además, dichas herramientas financieras deben darse a una tasa de interés inferior a la del mercado o con otras ventajas, llamadas *condiciones blandas*, ajustadas al ciclo de producción y con un plazo de gracia más largo para diferenciarlas de las condiciones comerciales ofrecidas por los bancos privados, incluyendo las garantías mobiliarias y proyectos cuya finalidad es promover el desarrollo económico de una determinada región o del país en general.

La banca de desarrollo, a diferencia de la banca comercial (organizaciones públicas o privadas), busca colaborar con el financiamiento de sectores productivos que tengan un impacto en el crecimiento económico del país y que, mediante este financiamiento y otras actividades de promoción, generen empleo y desarrollo económico, de infraestructura y social a lo largo del país sin dejar por fuera zonas rurales o con difícil acceso.

Hoy en día, en Costa Rica existe el Sistema de Banca para el Desarrollo, el cual es un modelo que fomenta la inclusión financiera del país. Cuenta con varios objetivos específicos mencionados en el decreto legislativo n.º 9274 y se establece como primero de estos objetivos “establecer las políticas y acciones pertinentes que contribuyan con la inclusión financiera y económica de los sujetos beneficiarios de esta Ley.”

Del mismo modo, en esta reforma de ley se establece que un aspecto estratégico del SBD es el establecimiento de estrategias orientadas a promover, con acciones concretas, mecanismos viables y sostenibles de inclusión.

Podemos entender el término *estrategias* como

el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización con el fin de lograr una situación viable y original(...) (Mintzberg y Quinn, 1993)

Es menester aclarar que el desarrollo, según Denisse Rodríguez, es resultado de la asignación eficiente de los recursos y que es el Estado el más adecuado para realizar esta labor. El Estado debe garantizar este desarrollo y, teniendo en cuenta el obstáculo del subdesarrollo del mercado financiero, es necesaria su participación a través de la creación de instituciones financieras que colaboren con la mejora de las condiciones financieras de la sociedad, en este caso, el Sistema de Banca para el Desarrollo.

La misión del SBD, a saber, expone la razón de ser de su creación:

Promover el desarrollo productivo, a través de la asistencia técnica y la intermediación financiera de recursos provenientes del Estado, de la Banca Multilateral y del Sistema Financiero Privado. Sus actividades se dirigen hacia sectores que normalmente no encuentran un acceso fácil al mercado financiero privado, como las pequeñas y medianas empresas, el sector agrícola, proyectos de medio ambiente y actividades de innovación tecnológica. (Rodríguez, 2013)

En Costa Rica, la ley n.º 8634 Ley Sistema de Banca para el Desarrollo, de 2008, se creó con el fin de que el Estado formara parte del aparato financiero del país. En ella se menciona el nacimiento del Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica, mecanismo que busca “financiar e impulsar proyectos productivos, viables, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los sujetos beneficiarios de esta Ley.”

El académico Palma, en la entrevista realizada para este estudio, mencionó dos aspectos muy importantes para el entendimiento del Sistema Banca para el Desarrollo y su papel en el país; en primer lugar, que la población entienda que no es una banca tradicional de crédito ni para subsidiar actividades de sectores con problemas; y, en segundo lugar, que es un sistema integral de financiamiento que busca el acceso de sectores vulnerables, sin

recursos, que les permita formalizar sus actividades y mejorar sus capacidades empresariales, a la vez que les permita rentabilizar sus actividades.

Es importante destacar, según lo mencionado anteriormente, que los proyectos aceptados dentro del SBD son proyectos viables financieramente, es decir, que tienen la capacidad o la posibilidad de llegar a generar lo suficiente para poder pagar los créditos que le sean otorgados y, además, generar lo necesario para proveer el desarrollo de sus dueños y empleados, así como brindar un servicio o producto que los clientes necesiten. El SBD no busca ayudar a empresas que estén en problemas y que sea necesario salvar de un inminente cierre.

1.7 Sistema de Banca para el Desarrollo y las pymes

El decreto legislativo n.º 9274, Reforma integral de la Ley n.º 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, y reforma de otras leyes, indica que los beneficiarios del SBD son los siguientes:

- a)** Emprendedores.
- b)** Microempresas.
- c)** Pymes.
- d)** Micro, pequeño y mediano productor agropecuario.
- e)** Modelos asociativos empresariales.
- f)** Beneficiarios de microcrédito.

En el reglamento general a la ley n.º 8262 de Fortalecimiento a las pequeñas y medianas empresas, artículo 3, las pymes en Costa Rica se definen como la “unidad productiva de carácter permanente que dispone de recursos físicos estables y de recursos humanos; los maneja y opera, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios.”

Según el reglamento general a la ley n.º 8262 de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, para poder determinar si una empresa debe ser clasificada como micro, pequeña o mediana se deben tomar en cuenta diferentes variables que se mencionan a continuación:

- Personal promedio empleado por la empresa durante el último periodo fiscal.
- Valor de las ventas anuales netas de la empresa en el último periodo fiscal.

- Valor de los activos fijos netos de la empresa en el último periodo fiscal.
- Valor de los activos totales netos de la empresa en el último periodo fiscal.

En el informe Estado de situación de las PYME en Costa Rica 2015 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio se explica que utilizar el empleo como una variable para identificar el tamaño de las empresas es justificable, razón por la cual definen la micro, pequeña, mediana y grande empresa según la cantidad de personas que emplean. El informe menciona que, en Costa Rica, las microempresas cuentan con 15 o menos empleados, las pequeñas empresas tienen entre 16 y 30 empleados y las medianas empresas tienen entre 31 y 100 empleados y que las grandes empresas más de 100 empleados.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), vistas como proyectos de desarrollo, deben enfrentar obstáculos complejos para poder continuar con su gestión y mantenerse “vivas” dentro de los mercados actuales. Uno de estos obstáculos es en materia de financiamiento, ya que las pymes caen en los vacíos dejados por la banca privada, que no se interesa en colaborar con ellas por el alto riesgo que implica financiar una empresa nueva que no cuenta con respaldos importantes para hacer frente a los créditos que se le otorguen.

Por esa razón, dentro del decreto legislativo n.º 9274, Reforma integral de la ley n.º 8634, se incluyen diferentes sectores de la sociedad a los cuales el SBD dará prioridad mediante políticas, por ejemplo, las pymes impulsadas por mujeres, adultos mayores, minorías étnicas, personas con discapacidad, jóvenes emprendedores, asociaciones de desarrollo, cooperativas, pymes de zonas de menor desarrollo y, por último, proyectos que incorporen o promuevan el concepto de producción más limpia.

1.8 Inclusión financiera en el marco de la Banca de Desarrollo

Las anteriores definiciones de inclusión financiera muestran que las perspectivas son muy diversas, es decir, no hay unanimidad o un único criterio para establecer el término. Algunos de los conceptos se centran en la ampliación de oportunidades o facilidades para entregar créditos, otros en la enseñanza o entrega de información financiera necesaria para la utilización de los servicios ofrecidos en el mercado, las tecnologías de información, la calidad de estos servicios. Sin embargo, es posible realizar un análisis para obtener una

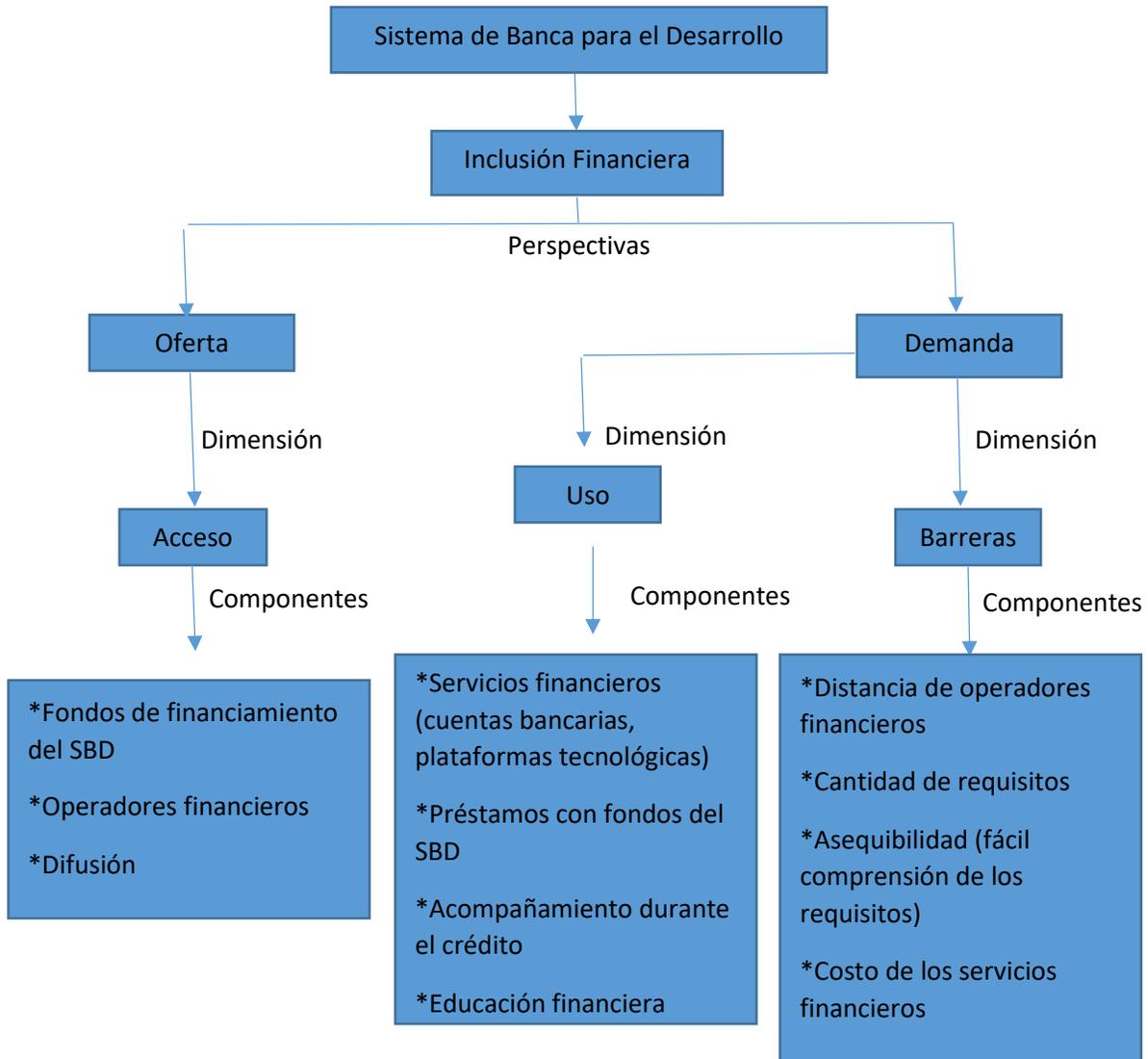
definición de inclusión financiera centrada en el SBD que contenga los principales componentes descritos por distintos autores.

La creación de una definición estandarizada permitiría a las autoridades nacionales a cargo del SBD —quienes deben velar por el cumplimiento de los objetivos de esta institución— establecer una línea de acción para fijar políticas que fortalezcan la búsqueda de inclusión financiera, tal y como lo establece el primero de sus objetivos, relacionado directamente con la política económica y social.

Ahora bien, después de hacer el análisis teórico y el análisis de las entrevistas a expertos, se estableció que elaborar una definición de inclusión financiera en el marco del SBD implica exponer sus componentes desde la perspectiva de la oferta y la demanda, teniendo en cuenta las dimensiones utilizadas por el Índice Multidimensional de la Inclusión Financiera (acceso, uso y barreras), dada su importancia a nivel internacional por haber desarrollado una metodología completa que permite medir los avances de la Inclusión Financiera en el mundo. Este índice puede ser usado para comparar niveles de inclusión financiera a través de las economías y a lo largo del tiempo y permite realizar una comparación en más de 140 países en el tema de inclusión financiera.

En el siguiente diagrama se mencionan los componentes propuestos que forman parte del concepto de inclusión financiera en el marco del SBD.

Ilustración 1: Inclusión financiera en el SBD y su estructura



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el concepto propuesto de *inclusión financiera* en el marco del Sistema de Banca para el Desarrollo es el siguiente:

Acciones que permiten a los beneficiarios del SBD acceder a financiamiento para el desarrollo de sus negocios a través de operadores financieros que expliquen y recomienden las opciones que este sistema les da para crecer. Estas acciones deben eliminar cualquier obstáculo que dificulte a los beneficiarios la obtención y utilización de los servicios a los que el sistema financiero formal da acceso y generar los conocimientos necesarios para que sepan utilizarlos y manejar correctamente los recursos recibidos, con herramientas financieras accesibles y amigables.

Capítulo II: Inclusión financiera en Latinoamérica

En América Latina se han creado marcos regulatorios y políticas de fomento dirigidos a los sectores de la población menos favorecidos, como mujeres, personas con algún tipo de discapacidad y la población de zonas rurales. Esto, debido a que estos sectores enfrentan problemas en cuanto al financiamiento e información para desarrollar proyectos empresariales.

La evolución de las metodologías de apoyo para la población excluida en materia financiera ha sido impulsada, principalmente, por iniciativas de cooperación internacional que buscan copiar o adaptar algunas de las buenas prácticas financieras de otros países.

Como bien lo indica Abarca y Carvajal (2014), en Costa Rica, se impulsó mediante la creación de la Ley 8634, con la cual se pretende establecer las políticas crediticias aplicables al Sistema de Banca para el Desarrollo, con el fin de que se promuevan el desarrollo, la productividad y la competitividad de los sectores productivos.

Al igual que en Costa Rica, en América Latina se ha impulsado la Banca para el Desarrollo, como respuesta a la necesidad de crecimiento y apoyo de este sector. Por lo tanto, es de gran relevancia analizar las diferentes tendencias que, en este sentido, se han desarrollado en los distintos países estudiados.

Se tomarán como referencia el caso de México, Brasil, Colombia y Perú, por haber realizado un esfuerzo importante en el tema de inclusión financiera dentro del marco de Banca para el Desarrollo, además de su apertura en el acceso a la información.

2.1. Caso de México

El concepto de Banca para el Desarrollo, en la legislación mexicana, es muy reciente, pues apenas se empezó a hablar de él en 1982, con la ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito y con la legislación bancaria y crediticia derivada de la nacionalización de la banca, donde se establece que el servicio público de banca y crédito será prestado por el Estado mediante instituciones que funcionarán como banca de desarrollo.

2.1.1. Antecedentes de la banca de desarrollo en México

Según lo indica Gil Valdivia (1986), la primera ley emitida en México en materia de Banca de Desarrollo fue en 1932, la Ley General de Instituciones de Crédito, la cual separa las instituciones nacionales de crédito de la banca privada; sin embargo, el inicio de la regulación del sistema bancario se puede referir a 1925, mismo año en que se creó el Banco de México, al establecerse la Ley General de Instituciones de Crédito y Establecimientos Bancarios, que prevé la creación de la Comisión Nacional Bancaria, con la función de inspeccionar las operaciones de las instituciones de crédito y la corrección de fallas detectadas por la propia comisión.

En 1974, se emitió una nueva Ley Orgánica de Nacional Financiera, la cual ha sido un banco de desarrollo que ha contribuido con el fortalecimiento del mercado de valores. Este ha fungido como agente financiero del gobierno federal y ha logrado consolidar un importante grupo industrial, de acuerdo con Valdivia.

En México, se creó la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la cual busca contribuir a los esfuerzos de la sociedad de contar con un sistema financiero más incluyente, con mayor penetración y mejores servicios para todos los segmentos de la población, con el fin de lograr mayor estabilidad en el sistema económico mexicano, el cual ha tenido un crecimiento exponencial y ha adquirido mayor relevancia entre los responsables de las políticas públicas.

Como lo indica Abarca y Carvajal (2011), en México, el esfuerzo por la promoción del desarrollo económico ha ido en crecimiento, ya que se han forjado instrumentos de apoyo para promover el financiamiento de las mipymes, como la Ley para el desarrollo de la competitividad de pymes, que busca implementar su participación en los mercados, así como fomentar el empleo y el bienestar social y económico de la población.

Las instituciones de banca de desarrollo forman parte del Sistema Bancario Mexicano, tal como se establece en el artículo 3.º de la Ley de Instituciones de Crédito, que menciona lo siguiente *“el Sistema Bancario Mexicano estará integrado por el Banco de México, las instituciones de banca múltiple, las instituciones de banca de desarrollo y los fideicomisos públicos constituidos por el Gobierno Federal para el fomento económico que realicen actividades financieras, así como los organismos autorregulatorios bancarios”*.

Así, se flexibilizó el marco normativo y se estableció la obligación de crear programas de inclusión financiera para las micro, pequeñas y medianas empresas, así como para pequeños productores del campo.

En México, la inclusión financiera es el acceso y uso de servicios financieros formales con una regulación apropiada, con la cual se garantice protección al consumidor-beneficiario y se promueva la educación financiera, potenciando sus capacidades.

Existen cinco grandes bancos de desarrollo, como lo indica Gil Valdivia (1986):

Nacional Financiera (Nafin): Dedicado, fundamentalmente, al fomento industrial, en forma acelerada, se convirtió en el principal agente financiero del Gobierno Federal, al negociar y obtener líneas de crédito del Banco Mundial, del Banco Interamericano de Desarrollo y del Export-Import Bank de Estados Unidos, con lo que contribuye al financiamiento de importantes obras de infraestructura y a la expansión industrial.

Banco Nacional de Comercio Exterior: Por su materia, apoya también a la planta productiva industrial. Su fundación, en 1937, como lo indica Anaya Mora (2007) fue motivada por la necesidad de contar con una institución de crédito especializada en conceder apoyos financieros que incidan en el fomento de las exportaciones, a fin de nivelar la cuenta corriente de la balanza de pagos.

Como en todos los casos de leyes orgánicas de las instituciones de banca de desarrollo, esta se orienta por los principios constitucionales de rectoría económica del Estado, economía mixta y planeación democrática.

Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos: Tiene una importancia básica en la descentralización de la vida nacional. Fue creado en 1986 y su ley orgánica se orienta por los principios constitucionales de rectoría económica del Estado, economía mixta y planeación democrática.

Banco Nacional de Crédito Rural: Como indica Anaya Mora (2007), su misión es atender al sector social que participa en la producción agropecuaria. Se creó en 1926, con la misión de canalizar recursos exclusivamente a sociedades cooperativas agrícolas y no a productores individuales. Este es un organismo descentralizado de la administración pública federal, sectorizado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Su objeto es coadyuvar con el Estado en el impulso de las actividades agropecuarias, forestales,

pesqueras y todas aquellas vinculadas con el medio rural, con la finalidad de elevar la productividad y mejorar el nivel de vida de la población. Anaya Mora afirma lo siguiente:

“Esta Institución enfrenta el reto de apoyar con financiamiento a las actividades rurales, donde se concentra el 25 % de la población nacional, el 18 % de la Población Económicamente Activa (PEA) y donde un alto porcentaje de la población vive en condiciones de pobreza. Para estos efectos, la institución promueve la formación de intermediarios financieros de primer piso, como las EACP antes citadas, que coadyuven en este esfuerzo”. (2007, pág. 16)

Banco Nacional Pesquero y Portuario: Promueve el desarrollo marítimo al apoyar las actividades pesqueras, portuarias y navieras.

2.1.2 Acciones de inclusión financiera en México

Como lo indica Muñoz Reynoso (2015), el gobierno mexicano ha establecido cuatro componentes fundamentales para la consecución de los beneficios planteados en cuanto al tema de inclusión financiera en el país: acceso a los servicios financieros, uso de los servicios, protección al consumidor y educación financiera, de los cuales hablaremos más adelante.

A partir de la reforma financiera, se propuso fortalecer el sistema financiero para incrementar su contribución a la economía, brindando un mayor acceso al financiamiento para la creación y expansión de empresas productivas en el país, así como para el desarrollo de áreas y sectores estratégicos. En ese sentido, se redefinió la misión de la banca de desarrollo, como un instrumento para impulsar el crecimiento de las empresas nacionales, especialmente las micro, pequeñas y medianas empresas, que son importantes generadoras de empleo.

En 2011, se creó el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (Conaif), como una instancia de consulta, asesoría y coordinación para proponer medidas para la planeación, formulación, instrumentación, ejecución y seguimiento de una política nacional de inclusión financiera. Este tiene las siguientes funciones: formular los lineamientos de política nacional de inclusión financiera, establecer un plan de trabajo, tareas y responsabilidades específicas para los principales actores en inclusión financiera; desarrollar mecanismos de medición, seguimiento y evaluación para asegurar el cumplimiento de la política, revisar y

evaluar la implementación de la política, entre otras, de acuerdo con el mismo Conaif (2016).

Dentro de los beneficios de la reforma financiera, fue el impulso de la banca de desarrollo en México, cuya misión es impulsar el desarrollo mediante actividades financieras como otorgar créditos comerciales y garantías, dispersar recursos de apoyos gubernamentales y promover el ahorro. Asimismo, busca desarrollar el crecimiento de las micro, pequeña y medianas empresas, a favor del crecimiento interno. Por ello, se crearon seis instituciones financieras de acceso directo a la población meta, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 2: Conformación del sector de banca de desarrollo en México

Nombre	Siglas	Sector que atiende
Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros	Bansefi	Ahorro y consumo
Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	Banjército	Ahorro y consumo
Nacional Financiera	Nafin	Industrial, gubernamental e infraestructura
Banco Nacional de Comercio Exterior	Bancomext	Industrial, gubernamental e infraestructura
Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos	Banobras	Industrial, gubernamental e infraestructura
Sociedad Hipotecaria Federal	SHF	Vivienda

Fuente: Elaboración propia

2.1.2.1. Programas desarrollados

Para poner en práctica las diversas leyes creadas en México en torno a banca de desarrollo, se crearon diversos esfuerzos para lograr una mayor inclusión.

Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF)

Se diseñó orientado a los beneficiarios de los programas sociales. Pretende reducir la brecha de acceso y uso de servicios financieros en este segmento de la población e incidir en una mejora en su nivel de vida.

El PROIIF es una estrategia integral que busca fomentar la educación financiera de la población de menores ingresos, y, en paralelo, poner a disposición de los beneficiarios el acceso a productos y servicios financieros específicamente diseñados para cubrir sus necesidades y fomentar el acceso a mecanismos financieros formales, en mejores condiciones financieras que las disponibles en el mercado.

El PROIIF busca reducir la vulnerabilidad del segmento, al brindar instrumentos y servicios financieros que permitan, de manera integral, apoyar la economía de sus hogares, al suavizar cambios abruptos en su nivel de ingreso y gasto, para evitar que acudan a fuentes informales ante eventualidades o emergencias. Adicionalmente, procura apoyar las iniciativas productivas de los beneficiarios de los programas sociales.

Este está integrado por cinco grandes componentes: educación financiera, ahorro, crédito, seguros y servicios financieros, los cuales se encuentran dirigidos, principalmente, a mujeres, en más del 95 % de los casos.

El PROIIF está basado en una cuenta de ahorro con una tarjeta de débito con chip, de acuerdo con cinco componentes, según el Consejo Nacional de Inclusión Financiera:

- Educación financiera: Bansefi lleva a cabo un esfuerzo amplio para proporcionar, a todo el padrón de beneficiarios de los programas sociales, orientación y material educativo sobre temas de finanzas personales, elaboración del presupuesto familiar, fomento del ahorro, las ventajas de acceder a mayor uso de servicios financieros y el buen uso del crédito, todo mediante talleres presenciales. Con este componente, se ofrecen herramientas y conocimientos que permiten tomar mejores decisiones financieras y elevar su bienestar y productividad.

- Ahorro: de acuerdo con el perfil y las preferencias financieras de los beneficiarios de programas sociales, Bansefi ofrece un producto de ahorro, diseñado, específicamente, para fomentar la cultura de ahorro, como instrumento de fortalecimiento del patrimonio de las familias de menores ingresos, para hacer frente, con recursos propios, a cualquier eventualidad en el ingreso o el gasto. El ahorro se constituye con recursos provenientes de los apoyos recibidos por montos que van desde un mínimo de 50 pesos a un máximo de 600 cada bimestre. Este ahorro permanece en la cuenta de cada uno de los beneficiarios.
- Crédito: se busca reducir la necesidad de financiamiento informal de la población de bajos ingresos, al ofrecer un crédito de una fuente formal. Este crédito, además, permite ir construyendo un historial para cuando se busque otra alternativa de financiamiento. En el PROIIF existen dos productos de crédito: crédito básico y crédito más con ahorro.

Tabla 3: Resultados del Programa Integral de Inclusión Financiera en México

1. Educación financiera
2. Ahorro programado
3. Crédito contratado
4. Seguros
5. Servicios financieros

Fuente: Elaboración propia

El Programa Integral de Inclusión Financiera representa un valioso instrumento para brindar servicios financieros a la población en situación de pobreza en el país. Su ampliación permite reducir la brecha de desigualdad en materia de acceso y uso de los productos financieros, reducir la vulnerabilidad de los hogares y brindar un abanico más grande de oportunidades económicas para desarrollar las iniciativas productivas.

Como parte de los esfuerzos realizados por el México es el hecho de crear herramientas para que los ciudadanos puedan aumentar sus posibilidades de éxito empresarial; una de las herramientas fundamentales es la educación financiera, que se detalla a continuación:

2.1.3. Educación financiera en México

La educación financiera ha cobrado gran importancia entre los países latinoamericanos, principalmente, por sus beneficios, pues el hecho de contar con un nivel óptimo de capacidad financiera, se logra un manejo más eficiente y eficaz de los recursos, con lo que se evita el sobreendeudamiento bancario. Esta educación contribuye, directamente, en la inclusión financiera y en la capacidad para afrontar situaciones adversas.

Por ello, en 2011 se creó el Comité de Educación Financiera, cuyas funciones son: definir las prioridades de esta política, formular sus lineamientos, preparar la estrategia nacional, planear las actividades de la Semana Nacional de Educación Financiera y establecer metodologías de medición e indicadores de educación financiera y de las habilidades de la población.

A continuación, se mencionan diferentes programas de educación financiera en México, en los cuales colaboran diferentes operadores financieros, en busca de la participación constante de sus receptores o beneficiarios.

Tabla 4: Programas de educación financiera en México

Programa de Educación Financiera de BBVA-Bancomer	En 2014, BBVA-Bancomer realizó una encuesta con el objetivo de medir el impacto y percepción de sus talleres de educación financiera. Este permite a los participantes incrementar sus conocimientos sobre conceptos financieros.
Programa Finanzas para todos, del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansef)	Creado en 2009, este programa consiste en el diseño de materiales orientados a formar capacitadores, certificados por la Secretaría de Educación Pública (SEP). A través de talleres que abordan seis temas principales: planificación financiera, servicios financieros, ahorro, crédito, remesas y seguros. Son ofrecidos a las

	sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, a las cajas de ahorro, a las sociedades financieras populares y a las microfinancieras, con el fin de fortalecer la calidad de la educación financiera que ofrecen a sus socios o clientes.
SAR para niños y jóvenes de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)	Desde el 2009, la comisión viene desarrollando material impreso para inculcar, entre los niños y jóvenes, el hábito del ahorro y, en específico, el ahorro para el retiro.
Programa Asesor, tu Consejero Patrimonial, de la Sociedad Hipotecario Federal (SHF)	Creado en 2011, se especializa en soluciones de vivienda y su financiamiento. Asimismo, ayuda a que puedan tomar la mejor decisión al momento de comprar, rentar, construir o remodelar una casa.
Programa para niños del Instituto para la Protección de Ahorro Bancario (IPAB)	A través de un micrositio en la página de Internet institucional, denominado "IPAB para niños", se explican los puntos básicos del seguro de depósitos y sus beneficios. Además, el sitio cuenta con juegos relacionados con temas de finanzas personales.
Programa Educación financiera Tu ganancia	Creado en 2009, por la Comisión Nacional de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), está orientado a desarrollar habilidades útiles en el día a día, por ejemplo: presupuestar gastos del hogar, identificar la tarjeta de crédito más barata, tener un fondo de ahorro para

	enfrentar imprevistos y preparar el retiro laboral, entre otras situaciones.
--	--

Fuente: Elaboración propia

En México, existe el Comité de Educación Financiera, cuyo objetivo es la instancia de coordinación de los esfuerzos, acciones y programas en materia de educación financiera de sus integrantes, con el fin de evitar la duplicidad de esfuerzos y propiciar la maximización de los recursos. Este debe preparar, definir, formular e identificar las prioridades y lineamientos sobre la política de educación financiera, preparar la estrategia nacional de educación financiera e identificar nuevas áreas, además de proponer acciones y crear un inventario de todos los materiales relacionados con educación financiera.

El trabajo realizado en México por el Consejo Nacional de Inclusión Financiera es un ejemplo que el Sistema de Banca para el Desarrollo debe observar respecto al impacto en la calidad de vida de las personas.

La importancia de la educación financiera es notable, ya que es un proceso continuo que se puede dar en cualquiera de las etapas de la vida del ser humano, para modificar decisiones y fortalecer el bienestar financiero. La educación financiera puede transformar las decisiones de los micro, pequeños y medianas empresas sobre cómo ahorrar, valorar las mejores opciones de crédito y reducir los riesgos.

2.2. Caso de Brasil

2.2.1. Antecedentes de la banca de desarrollo en Brasil

Según Rodríguez (2013), el sistema bancario brasileño se caracterizó por contar con una gran cantidad de instituciones financieras públicas para la implementación de las estrategias de financiamiento para el desarrollo; sin embargo, en la década de 1990, prácticamente, desaparecieron los bancos de desarrollo y los comerciales estatales, pues, como resultado de la crisis de los 80, se impuso una reforma bancaria con efectos negativos, que obligaron a que, entre 1995-1997, el Estado interviniera algunas de las instituciones y que otras, en cambio, fueran liquidadas.

Como resultado de ese proceso, se redujo sustancialmente la cantidad de bancos de desarrollo y se optó por la creación de organismos de financiación o agencias de fomento, que, para 2002, llegaban a diez instituciones, aun cuando esta figura planteaba algunas

limitaciones, como la falta de acceso a los ahorros del público o a los mercados de capitales internacionales. Ya para 2009, Brasil contaba con tres bancos de desarrollo, diez agencias de fomento y seis bancos comerciales, controlados por los Estados, y cinco bancos federales, entre los que destaca el Banco Nacional de Desenvolvimento Económico e Social (BNDES), de acuerdo con Rodríguez (2013).

Debido a su gran trayectoria, el modelo brasileño es muy amplio y complejo, por lo cual existe una gran cantidad de instituciones involucradas en el desarrollo, según Germano (s. f., pág. 26).

Tabla 5: Instituciones financieras de desarrollo del modelo brasileño

Bancos públicos federales	<ul style="list-style-type: none"> • Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social (BNDES) • Banco de Brasil (BB) • Caixa Económica Federal (CEF) • Banco del Noreste de Brasil (BNB) • Banco de Amazonia
Bancos comerciales estatales con cartera de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Banco del Estado de Sergipe (Banese) • Banco del Estado de Espiritu Santo (Banestes) • Banco del Estado de Pará (Banpará) • Banco del Estado de Río Grande del Sur (Banrisul) • Banco de Brasilia (BRB)
Bancos cooperativos	<ul style="list-style-type: none"> • Banco Cooperativo Sicred (Bansicred) • Banco Cooperativo de Brasil (Bancoob) • Sistema de Cooperativas de Crédito Rural Solidario de Brasil (Cresol)
Bancos de desarrollo controlados por el Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Banco de Desarrollo de Brasil (Bandes) • Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais (BDMG)

	<ul style="list-style-type: none"> • Banco Regional de Desarrollo del Extremo Sur (BRDE)
--	---

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Educación financiera en Brasil

Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF)

En el 2010, mediante el decreto n.º 7397, se crea la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), como política pública, surgen acciones de interés público relacionadas con la educación financiera en tres niveles de actuación: información, formación y orientación. De allí que, en la actualidad, Brasil cuenta con una estrategia nacional plenamente implementada.

Dicha estrategia fue instituida como política de Estado con carácter permanente, y sus características principales son la garantía de la gratuidad de las iniciativas que desarrolla o apoya, y su imparcialidad comercial.

Como lo indican Calderón, Carbajal y Leiva, la ENEF se creó como iniciativa del Comité de Regulación y Fiscalización del Mercado Financiero, de Capitales, de Seguros, de Previsión Social y Capitalización.

Dicha estrategia busca mejorar la comprensión de los consumidores sobre conceptos y productos financieros, mediante proyectos direccionados y acciones coordinadas, así, los brasileños tendrán más seguridad a la hora de tomar decisiones. Con ello, se espera que la sociedad desarrolle habilidades financieras que la ayuden a identificar riesgos y oportunidades.

Los principales objetivos de la estrategia son los siguientes:

- Promover y fomentar la cultura de educación financiera en el país.
- Ampliar el nivel de comprensión del ciudadano para efectuar elecciones conscientes en relación con la administración de sus recursos.
- Contribuir con la eficiencia y solidez del mercado financiero.

Comité Nacional de Educación Financiera (Conef)

Surgió como la instancia gubernamental responsable de la dirección, supervisión y fomento de la estrategia de EEF de ese país. Según mencionan Calderón, Carbajal y Leiva, Conef es responsable de la elaboración, implantación y seguimiento de los proyectos y acciones de la Enef.

El Comité tiene los siguientes objetivos:

- Regular la Enef, respecto a programas, planes y acciones.
- Establecer directivas y objetivos para planeación, financiamiento, ejecución, evaluación y revisión de la estrategia.
- Formación de grupos de trabajo, con actividades especializadas, para dar soporte técnico.
- Aprobar su reglamento de régimen interno.

Grupo de Apoyo Pedagógico (GAP)

Fue creado para asesorar al Conef en los aspectos pedagógicos relacionados con la educación financiera y previsional. Este asesoramiento financiero a las escuelas fue pensado para aplicarse de modo transversal, bajo el enfoque de las entidades que integran y representan los sistemas de enseñanza pública federal, provincial y municipal, y las instituciones de enseñanza privada.

Como parte de los esfuerzos realizados por el Gobierno de Brasil y según el Ministerio de Desarrollo Industria y Comercio Exterior, se creó, en 1998, el Programa de Financiación de las Exportaciones (Proex), el cual representa un importante instrumento de financiamiento del Gobierno federal a las exportaciones brasileñas de bienes y servicios, orientado, principalmente, al desarrollo y apoyo de las exportaciones de micro y pequeñas empresas, de acuerdo con el Ministerio de Planificación, Desenvolvimiento y Gestión.

El documento emitido por el Ministerio, Programa de Financiamiento y Exportaciones - PROEX, indica que este consiste en la financiación de micro y pequeñas empresas que exportan productos. En este sentido, se recibe el valor de la exportación como garantía y se brinda al importador un plazo para pagar la transacción, por lo cual puede funcionar brindando crédito al proveedor, mientras el importador puede cancelar este crédito.

Operadores financieros

Asimismo, en Brasil existen distintas entidades encargadas de impulsar las pequeñas empresas, algunas de ellas son:

Banco Nacional de Desarrollo (BNDE): Creado en 1952, por medio de la Ley n.º 1628, con el fin de desarrollar y llevar a cabo las políticas nacionales de desarrollo económico. Luego, según la Ley n.º 5662, de 1971, se convirtió en una empresa estatal de derecho privado, lo cual se tradujo en mayor flexibilidad y menor interferencia estatal.

Su misión es “promover el desarrollo sostenible y competitivo de la economía brasileña, con generación de empleo y reducción de las desigualdades sociales y regionales”. (BNDS)

Según cita Rodríguez, el BNDE trabaja mediante programas de financiamiento de carácter temporal, líneas de financiamiento permanentes dirigidas a sectores estratégicos, inversiones de capital con el objeto de promover el mercado de valores del país y, finalmente, a través de fondos específicos de carácter no reembolsable destinados a sectores altamente vulnerables. Financia operaciones de gran escala en industria e infraestructura, apoya a inversiones en las áreas de agricultura, comercio y servicios, pymes, invierte en áreas sociales de educación, salud, agricultura familiar, transporte público, saneamiento y fomenta el progreso cultural (patrimonio cultural, cine, música y emprendimientos culturales).

Centro Brasileño de Asistencia Gerencial a la Pequeña Empresa (Cebrae): Surgió el 17 de julio en 1972, como iniciativa del Banco Nacional de Desarrollo Económico y el Ministerio de Planificación, y tiene como misión “promover la competitividad y el desarrollo sostenible de emprendimiento de menor tamaño”. Esta institución se encarga de capacitar y desarrollar las pequeñas empresas; sin embargo, al no ser una institución financiera, actúa creando productos al lado de bancos, cooperativas de crédito e instituciones de microcrédito, para que estas puedan acceder a ellos.

2.3. Caso de Colombia

2.3.1 Antecedentes de la banca de desarrollo en Colombia

Las reformas del sistema financiero en Colombia iniciaron con el régimen laboral en 1990; el régimen cambiario, en 1991, y la seguridad social, en 1993.

Como indica Marulanda y Paredes, en 1991, se introdujo una reforma constitucional que redefinió el papel del Banco de la República para concentrarlo, exclusivamente, en las funciones de banco central y prestamista de última instancia. Su junta directiva se definió como autoridad monetaria, cambiaria y crediticia, eliminando sus funciones de administrador de los recursos del crédito de fomento a través de los fondos financieros. La nueva Constitución Política le asignó al Banco de la República la función de velar por el poder adquisitivo de la moneda, adoptando, cada año, metas de inflación inferiores a los últimos resultados registrados.

En el caso de Colombia, las instituciones financieras de segundo piso surgieron de la transformación de los fondos de fomento administrados por el Banco de la República.

En 1991, Proexpo (administrado por el Banco de la República) se transformó en el Banco de Comercio Exterior, Bancoldex.

Finalmente, en 1994, las líneas administradas por el Banco de la República en los fondos industriales, se convirtieron en el segundo piso del Instituto de Fomento Industrial (IFI), que ya operaba como primer piso desde 1940.

La última entidad de segundo piso que surgió fue el IFI, cuando, en 1994, el Gobierno decidió asignarle la función de banco de segundo piso para la micro, pequeña y mediana empresa. Para tal fin, recibió, del Banco de la República, los recursos que anteriormente manejaban otros fondos financieros administrados por el banco central, así como unas líneas externas con organismos multilaterales que todavía estaban en proceso de compromiso. Para el 2003, el IFI debió entrar en liquidación, pues las operaciones de primer piso que históricamente había realizado, las inversiones de capital en empresas y la consecuente falta de especialización en el segundo piso deterioraron su situación financiera hasta hacerla insostenible.

Bancoldex, por su parte, tiene un marco legal amplio en materia de objeto social y operaciones autorizadas, similar al de los bancos comerciales. En efecto, su objeto social es la financiación de las actividades relacionadas con el comercio exterior, aunque la última reforma financiera, aprobada en 2003, lo autorizó para ampliar su objeto y participar en procesos de fusión, adquisición y cesión de activos y pasivos. Específicamente, quedó autorizado para realizar operaciones de redescuento, dirigidas a financiar la industria nacional, como preparación para recibir la cesión de activos y pasivos del IFI dispuesta por el Gobierno Nacional. De esta forma, el banco quedó autorizado explícitamente para realizar operaciones respecto de prácticamente todos los sectores de la economía. (Marulanda & Paredes, 2005, pág. 25)

En Colombia el acceso a los servicios financieros es una condición necesaria pero no suficiente para lograr la inclusión financiera, se requiere además garantizar el uso efectivo de los mismos.

Como lo indica (Cano, Esguerra, García, Rueda, Velasco, 2014: 3) con el tema de inclusión financiera se pretende un mejor acceso al mercado de crédito lo cual permite una reducción en las restricciones de liquidez de los hogares, lo que se traduce en un crecimiento mucho más estable del consumo y en una moderación de los ciclos reales de la economía, favoreciendo el comportamiento de servicios financieros a nivel urbano y rural, el acceso a crédito a PyMES, la educación financiera y la provisión de servicios transaccionales para población no incluida.

El mismo habla claramente como la inclusión financiera depende de factores de oferta y demanda, por el lado de la demanda se destacan los aspectos sociales, demográficos, de ingreso y la educación.

2.3.2 Educación financiera en Colombia

En los últimos años la inclusión financiera ha adquirido gran importancia a nivel mundial, tanto en las agendas de gobierno, especialmente de países en vía de desarrollo (como por ejemplo los países tomados como referencia en este capítulo), como a través de iniciativas multilaterales, reconociéndose de este modo la importancia de lograr una mayor inclusión financiera como herramienta de lucha contra la pobreza, así como para una mejor distribución de ingresos y el fomento del desarrollo económico.

Como lo indica Calderón, la educación financiera requiere la participación de todos los agentes involucrados, con complementariedad entre las iniciativas públicas y las privadas. Así, las entidades financieras están llamadas a desempeñar un papel fundamental como educadores financieros y, de ahí, se beneficiarán, al tener clientes más preparados.

La alfabetización financiera es un proceso de enseñanza y aprendizaje (educación financiera) para facilitar la habilidad y oportunidad para utilizar estos conocimientos (capacidad financiera), lo cual forja individuos y empresas más aptas para ser incluidos financieramente en los sistemas formales (inclusión financiera), según los términos de Calderón, Carbajal y Leiva.

Como lo indica la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF), la educación económica y financiera corresponde a una política pública de amplio reconocimiento internacional y es, también, una responsabilidad de los sistemas financieros, que se caracterizan por involucrar aspectos cada vez más desarrollados y complejos para el entendimiento de la población.

Ilustración 2: Conceptos clave de Inclusión Financiera en Colombia



Fuente: Elaboración propia

En un mundo cambiante, y más aún en un ámbito de innovación constante como el financiero, los conocimientos nunca se adquieren por una sola vez, sino que tienen que actualizarse permanentemente. Es aquí donde la educación financiera se convierte en un elemento central para la capacitación y formación continua de los clientes de las entidades financieras, pues estas estrategias logran el fortalecimiento continuo de conocimientos. Ello significa que la educación financiera es permanente e infinita, aun cuando, en el mejor de los casos, se tenga al 100 % de la población y de las empresas con acceso a los servicios del sistema financiero formal.

En Colombia, diversas instituciones, entre las que se pueden mencionar gremios, empresarios, establecimientos de crédito y entidades gubernamentales, han emprendido iniciativas en esta materia. Sin embargo, hasta ahora, los resultados son mínimos en términos de cobertura y alcance de estos programas, de acuerdo con Calderón.

Tabla 6: Programas para la educación financiera en Colombia

<p>Banca de las oportunidades (BdO)</p>	<p>Se concentran en las acciones orientadas a fortalecer el entorno dentro del cual se desarrollan las actividades financieras y el marco regulatorio de las entidades que operan en él, con el fin de facilitar y promover el acceso a servicios financieros y las microfinanzas.</p> <p>Tiene como objetivo promover el acceso a servicios financieros a familias en pobreza, microempresarios, pequeñas y medianas empresas y emprendedores con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia.</p> <p>Se les brinda asistencia técnica, la cual representa el aporte “en especie”, que brinda la banca de oportunidades a una entidad o a un grupo de ellas, a través de la contratación de un asesor o entidad con amplia experiencia internacional o local en</p>
---	--

	tecnologías de microfinanzas, en fortalecimiento de cooperativas y ONG, o en la realización de estudios que permitan conocer mejor las necesidades de los clientes objeto de la política.
Finanzas para el cambio	Creado en 2005, como una propuesta para promover la educación económica y financiera en instituciones educativas en zonas de bajos ingresos, con el objetivo de generar un cambio positivo sobre los conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades y comportamientos económicos y financieros de los jóvenes para estimular el desarrollo de competencias financieras y permitir una mejora en sus condiciones de vida actuales y futuras.

Fuente: Elaboración propia

Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF)

Como lo indica el CIEEF, esta estrategia está orientada a mejorar la manera como se ofrece la educación económica y financiera a la población del país en las distintas etapas de la vida. El desarrollo de esta estrategia se basó en los principios y estándares impartidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y contó para su elaboración con el apoyo técnico del Banco Mundial.

La ENEEF implica la participación de los sectores público y privado: banco central, gobierno, gremios de entidades financieras, fundaciones, organismos no gubernamentales, universidades, entre otros.

En las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, parte de la Ley n.º 1450 del 2011, se atribuyó al Gobierno nacional la función de crear, con la participación del sector privado, una estrategia nacional para brindar EEF de calidad a la población de todos los estratos socioeconómicos y niveles de acceso y uso de servicios financieros.

Según la CIEEF, la ENEEF se construye sobre los siguientes cuatro pilares estratégicos:

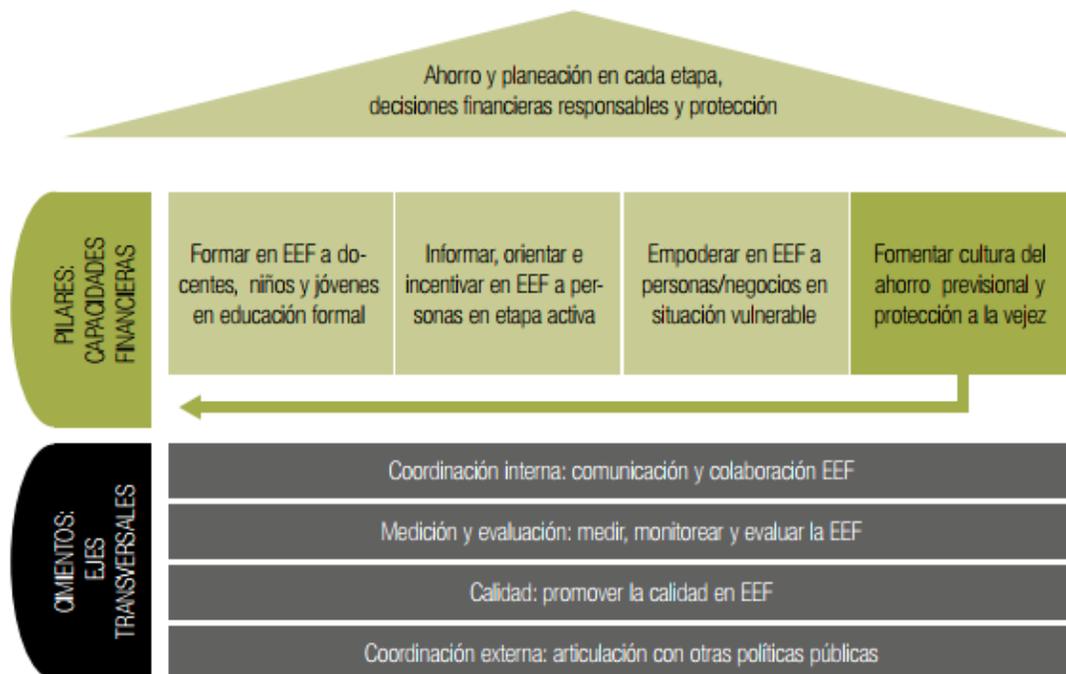
1. Fortalecer la comunicación y coordinación con la comunidad de EEF.
2. Mejorar los estándares de medición de los programas.
3. Promover criterios de calidad de las iniciativas de EEF.
4. Articular la EEF con otras políticas públicas relacionadas.

Según la Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera, desde entonces, el Gobierno Nacional ha introducido reformas regulatorias para facilitar la prestación de los servicios y ha entregado incentivos a las entidades financieras, para promover el desarrollo de productos especializados y la adopción de metodologías de distribución ajustadas a las necesidades de la población de menores ingresos.

Del lado de la industria, las entidades han participado en la implementación de la política invirtiendo importantes recursos operativos, humanos y financieros, para llevar los servicios financieros a la población tradicionalmente excluida del sistema financiero.

En la Ley n.º 1511 de 2007 (Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010), la política se fijó como una acción de largo plazo dirigida a crear las condiciones necesarias para facilitar el acceso y uso de servicios financieros integrales y se fortaleció la institucionalidad de Banca de Oportunidades. Por su parte, la Ley n.º 1540 de 2011 (Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014) adoptó, por primera vez, una meta concreta de inclusión y adicionó medidas para garantizar la oferta en regiones apartadas, diseñar productos adecuados para los diferentes segmentos poblacionales y promover la educación económica y financiera. Finalmente, la Ley n.º 1753 de 2015 (Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018) sumó una serie de metas que complementan el esquema de monitoreo y seguimiento de los avances de la inclusión financiera.

Ilustración 3: Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera de Colombia



Fuente: CIEEF, Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera de Colombia (2017, pág. 28)

2.4. Caso de Perú

2.4.1. Antecedentes de la banca de desarrollo en Perú

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha identificado desde 2003 la importancia del acceso financiero como prioridad en materia de políticas públicas, para el desarrollo del sistema financiero y para el desarrollo social y económico del Perú en su conjunto.

Como lo indica la página electrónica de la SBS, esta incorpora, en su misión y en sus objetivos estratégicos institucionales, facilitar la inclusión financiera en el país. Por consiguiente, ha venido implementando una serie de medidas y acciones basadas en evidencia, orientadas a mejorar el alcance y profundidad del sistema financiero, así como el empoderamiento de la población.

Estas acciones se enfocan en cinco pilares estratégicos:

- Un marco regulatorio y de supervisión prudencial, que promueva la protección de los depósitos del público a través de instituciones financieras sólidas y estables, a la vez que promueve la diversidad de oferentes y de productos para los distintos segmentos de la población, así como la innovación de servicios financieros.
- Un marco regulatorio y supervisor de la conducta de mercado, que permita la implementación de prácticas de negocios adecuadas con respecto a la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia en la información y la gestión de reclamos.
- El desarrollo de iniciativas de educación financiera que empoderen a la población, mediante la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes financieras, y la internalización de sus responsabilidades y derechos frente al sistema financiero.
- La optimización y descentralización de los servicios de orientación y atención al ciudadano, acercando los servicios de la institución a las necesidades de las personas, brindando un servicio de calidad a los usuarios de los sistemas supervisados, orientando sobre las normas que regulan la actividad de las empresas y sobre los servicios o productos que estas ofrecen.
- La interacción coordinada y articulada con otras instituciones para facilitar un proceso de inclusión financiera responsable.

Perú en la actualidad

Hoy en día, Perú trabaja mucho en el tema de inclusión financiera, con la creación de estrategias que promuevan el compromiso del sector público y privado del país. Asimismo, se ha desarrollado una propuesta de plan nacional de educación financiera, la cual articula esfuerzos para impulsar la mejora de competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población.

Según lo indica la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú, en su Boletín Quincenal 006 (2017), el sistema financiero peruano ha crecido a un ritmo sostenido, dentro de un entorno de estabilidad financiera y macroeconómica, generando el ambiente propicio para el logro de importantes avances en el campo de la inclusión financiera.

De igual forma, se menciona que los avances en el tema de inclusión financiera en Perú han estado acompañados del desarrollo de un marco regulatorio adecuado y de la adopción de políticas que promueven la innovación y protegen a los consumidores, así como de una activa labor en educación financiera que garantice un acceso responsable a los servicios financieros que beneficie a la población y a la economía en su conjunto.

Como indica la página principal de la Superintendencia de Banca y Seguros, en 2014 se creó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) como un órgano de coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado, liderada por el Ministerio de Economía y Finanzas e integrada por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de Educación, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Banco Central de Reserva del Perú y Banco de la Nación, con el principal encargo del diseño, la implementación y el seguimiento de su estrategia nacional de inclusión financiera.

Al igual que en varios de los países latinoamericanos, se creó en Perú una estrategia nacional de inclusión financiera (ENIF), la cual, según indica la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, es un instrumento de política de Estado, orientado a promover la inclusión financiera mediante la ejecución de acciones coordinadas que contribuyan al desarrollo económico descentralizado e inclusivo, con la participación de los sectores público y privado, en el marco de la preservación de la estabilidad financiera. Esta se estructura bajo los pilares de acceso, uso y calidad y siete líneas de acción: ahorro, pagos, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables.

El objetivo general de la ENIF en Perú es “promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población”, según la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015, pág. 41)

2.4.2. Educación financiera en Perú

En Perú, la participación del Gobierno central es muy importante ya que es el encargado de promover la inclusión financiera en el país, a través del Ministerio de Educación (Minedu), el cual tiene la tarea de incorporar, en los planes de estudio de los diferentes grados académicos, nuevas propuestas curriculares de educación económica y financiera con un enfoque por competencias.

Desde la crisis financiera mundial de 2008, la SBS ha dado cabida, expresamente, a la educación financiera como una poderosa herramienta para alcanzar y mantener la estabilidad sistémica y promover, al mismo tiempo, una mayor inclusión. Por ello, la Superintendencia ha asumido la tarea de promover y facilitar la inclusión financiera mediante una estrategia que involucra, por el lado de la oferta, regulación, a través de la normativa para desarrollar puntos de acceso y productos adecuados, y segundo, la normativa de transparencia y difusión de información. Por el lado de la demanda, tenemos a la educación financiera y la orientación y cultura financiera.

Es por esto que se han creado diferentes programas para buscar la inclusión financiera en el país, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 7: Programas de inclusión financiera en Perú

<p>Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide)</p>	<p>Ha impulsado la educación financiera a través de los programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Gestores Voluntarios, el cual consiste en asesorar de forma gratuita a empresas e instituciones en distintos campos del rubro empresarial. Para ello cuenta con un equipo de profesionales, quienes ofrecen sus conocimientos al servicio de quienes necesiten mejorar su empresa o lograr un mejor desempeño. • Tabla de Negocios Mype es un programa de certificación dirigido a personas naturales que deseen iniciarse en alguna actividad empresarial, empresas en funcionamiento que deseen la formalización de sus operaciones, y
--	--

	empresas formales que enfrenten un proceso de crecimiento de sus operaciones.
Programa Inclusivo de Desarrollo Empresarial Rural (PRIDER)	El fin de este programa es apoyar en la inserción al mercado de las familias rurales en situación de pobreza y pobreza extrema. Este proceso se inicia con una alfabetización financiera, que consiste en capacitar en temas de gestión empresarial y financiera, durante tres meses, a representantes de familias rurales agrupadas voluntariamente para conformar unidades empresariales denominadas uniones de crédito y ahorro.
Banco de la Nación y el Ahorro Programado	El programa social Juntos inició, en octubre de 2009, la implementación del proyecto piloto Promoción del Ahorro en Familias del Programa Juntos. para articular la entrega de la transferencia monetaria condicionada (TMC) a sus beneficiarias con un programa de promoción del uso de sus cuentas de ahorro. El Programa Juntos entrega la TMC a través del Banco de la Nación mediante una cuenta de ahorro; con ello, el banco busca promover la cultura del ahorro bancario y el uso de servicios financieros básicos (transferencias, pagos, entre otros) en sus beneficiarios.

Fuente; Elaboración propia

En síntesis, en el presente capítulo, se buscó información relevante sobre las acciones de algunos países en América Latina, los cuales están en el top diez de con mayor inclusión

financiera según Barrera (2015); sin embargo, escogieron únicamente cuatro de los cuales se comparan mucho a nuestro país en materia de economía, población, idioma y cultura.

Con esto, se busca adoptar las mejores prácticas de los países latinoamericanos seleccionados en el contexto costarricense, buscando que brinden los mismos resultados que en dichos países que tienen un mejor desarrollo a nivel de inclusión financiera y educación financiera en la población.

Se encontró que, en los países seleccionados (Colombia, México, Perú y Brasil), la creación de instituciones especializadas que se encargan del tema de inclusión financiera tienen una estrategia diferente en banca de desarrollo para pequeños y medianos productores e innovadores, las cuales buscan acercar a la población a un mayor acceso de financiamiento y educación, ya que los sistemas financieros sofisticados e inclusivos son fundamentales para canalizar inversiones y ahorros hacia métodos de producción, tecnologías e iniciativas medioambientales alineadas con el desarrollo sostenible y, por ende, con el desarrollo del país.

Son las instituciones de cada país las encargadas de ayudar a los ciudadanos interesados a insertarse en la economía nacional mediante la creación de programas, diferentes entre sí, que tienen el mismo objetivo, el cual es la inclusión financiera.

Capítulo III: Acciones orientadas a la inclusión financiera realizadas por el SBD

Este capítulo se centra en la investigación de las acciones del Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica a fin promover la inclusión financiera. Con esto se busca dar una respuesta a la pregunta de investigación planteada: ¿Cuáles son las acciones que realiza el Sistema de Banca para el Desarrollo para generar inclusión financiera en Costa Rica?

En la actualidad, la administración pública ha realizado grandes esfuerzos para promover el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas (pymes) las cuales tienen el potencial para ser un actor principal en el desarrollo económico y social del país.

En el ámbito legal, se ha realizado un esfuerzo por resguardar el desarrollo de estos sectores mediante el fomento de leyes que garanticen su inclusión. Un claro ejemplo es la creación, en 2002, de la ley n.º 8262 Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas, que busca promover el desarrollo integral de las pymes facilitándoles el acceso a mercados de bienes y servicios y estableciendo una organización institucional de apoyo y fortalecimiento de mercados competitivos.

La administración pública, al ser parte funcional del Estado y estar constituida por los diferentes entes públicos, velará por la creación de condiciones que satisfagan interés público, garantizando seguridad jurídica y justicia para la sociedad.

Omar Guerrero Orozco, en su libro Principios de administración pública (2007), menciona que la administración pública constituye la actividad del Estado que está encaminada a producir las condiciones que facilitan la perpetuación de la sociedad y a crear las capacidades de desarrollo de los elementos que la constituyen.

Hoy en día, ha tenido que asumir nuevas funciones que en el pasado no realizaba, debido a cambios tan fuertes en las economías mundiales que en ocasiones llegan a favorecer a los que más tienen y dejan rezagadas a las personas con menores posibilidades económicas, sin ningún tipo de ayuda u oportunidad. Por esta razón, Julieta Guevara, en su artículo de 2014, ¿Qué es la administración pública? menciona que:

La regulación económica gubernamental experimentó una expansión extraordinaria y hoy en la mayor parte, si no en todos los países, la Administración Pública sigue siendo el empresario más grande no obstante los

esfuerzos de privatización. Este papel se acrecentó a medida que los mecanismos de mercado eran incapaces de ofrecer solución a la problemática contemporánea; por lo tanto, la administración pública se vio obligada a estimular, complementar, sustituir, subsidiar y hasta rescatar a la empresa privada; a diversificar la economía, a promover la inversión, el empleo y la productividad.” (Guevara, 2014)

La administración pública, al tener un accionar tan amplio y una estructura tan compleja, provoca que el control de las actividades administrativas que le incumben se dificulte; sin embargo, cuenta con distintos medios para ejercerlas, entre ellos las iniciativas de ley; en lo que respecta a este estudio, nos referimos específicamente a esa con la que se crea el SBD. Este sistema es una forma con que la administración pública busca brindar las condiciones necesarias para generar diversificación de la economía, competencia, emprendimiento y facilidades para que las personas menos favorecidas puedan comenzar sus propios negocios, lo que trae consigo las posibilidades de movilidad social propias de una sociedad saludable.

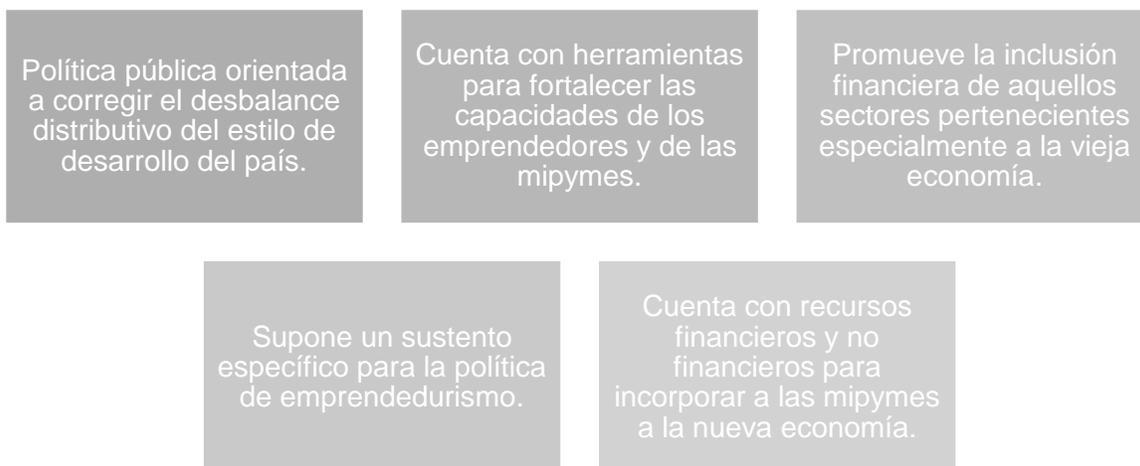
A manera de síntesis, las condiciones que ha creado la administración pública en el país, en busca del desarrollo social, han permitido legislar persiguiendo el crecimiento de sectores económicos de poco interés para la banca comercial. El Sistema de Banca para el Desarrollo tiene la capacidad de fomentar la creación y el fortalecimiento de empresas, lo que genera fuentes de empleo necesarias para mejorar las condiciones de vida de la sociedad en general. Del mismo modo, podemos entender este sistema como una política pública basada en un mecanismo que permite la inclusión financiera y crea posibilidades para disminuir las brechas económicas y sociales en Costa Rica.

La institución del Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica logró poner a funcionar una importante cantidad de recursos que, por problemas legales, estaban paralizados en la Ley 8634 pero mediante la reforma integral realizada en la Ley 9274 entraron a tener un mayor protagonismo en el contexto de ayuda a las mipymes.

Según el Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo (2016) los cambios implementados permiten materializar de una mejor manera la ayuda que se está brindando a diversos grupos productivos que se decía eran atendidos pero que ahora mediante políticas, lineamientos y programas se atienden de mejor manera.

En la siguiente figura se muestra la conceptualización del SBD como una política pública de fomento y correctiva de los desequilibrios de la economía nacional.

Ilustración 4: SBD como una política pública



Fuente: Elaboración propia a partir de Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo, 2016.

Es por estos motivos que el Sistema de Banca para el Desarrollo debe entenderse como algo más que únicamente un medio de financiamiento en el cual los beneficiarios obtienen recursos para su desarrollo económico, sino también como un conjunto de elementos que conforman una política pública que les permite un crecimiento social e integral.

Según menciona la Comisión Evaluadora del SBD, la importante diversificación que ha tenido la economía costarricense en las últimas décadas “ha dado paso a la nueva economía, la cual ofrece mayores ganancias en términos de ingresos a sus ocupados, en relación con otras actividades ubicadas en la vieja economía” (2016, pág. 15). Es en este sector donde se han concentrado las nuevas políticas públicas.

Existen tres aspectos fundamentales sobre las políticas públicas y el impulso que estas tienen sobre la inclusión financiera.

- La bancarización de la población, dado el bajo acceso al sistema financiero de la región comparado con países de altos ingresos. (Ferraz y Ramos, 2018, pág. 21) Explica cómo la población bancarizada es una población con medios y credibilidad para acceder a

bienes y servicios. Para que el sistema bancario proceda a la bancarización será necesario tener redes virtuales o físicas de acceso que beneficien a las pequeñas empresas.

- El segundo aspecto se refiere, a los esfuerzos de formalización de las empresas de menor porte según (Ferraz & Ramos, 2018, pág. 22). La informalidad de las pymes es un problema latente y presente en todos los países; provoca que eviten las instituciones financieras y opten por canales informales de financiación o los accedan en forma personal, mediante el empresario, lo que implica mayores costes y peores condiciones de crédito. Incluso dispuestas a formalizarse, las empresas pueden tener dificultades para hacerlo ante complejas legislaciones y reglas o procesos administrativos largos.
- La inserción productiva con iniciativas puntuales, experimentales o recientes y sobre un marco de políticas productivas. Para promover la inclusión financiera es esencial que existan bancos públicos con instrumentos financieros adecuados para incentivar la demanda de financiamiento de los emprendedores. De igual forma, debe haber indicadores de desempeño que midan correctamente estas políticas y permitan su control y seguimiento. (Ferraz & Ramos, 2018, pág. 23)

Llegados a este punto, conviene estudiar los objetivos impuestos al Sistema de Banca para el Desarrollo en el artículo 4 de la ley 9274, que lo impulsan a desarrollar programas y acciones dirigidos a su cumplimiento y conforman la base para responder la pregunta de investigación del presente capítulo.

A continuación, se detallan los objetivos que posee actualmente el Sistema Banca para el Desarrollo:

1. Establecer las políticas y acciones pertinentes que contribuyan con la inclusión financiera y económica de los sujetos beneficiarios de esta ley.
2. Establecer las políticas crediticias aplicables al SBD, que promuevan el desarrollo, la productividad y la competitividad de los sectores productivos, tomando en consideración el plan nacional de desarrollo y las políticas públicas que se emitan al respecto.

3. Financiar proyectos productivos mediante la implementación de mecanismos crediticios, avales, garantías y servicios no financieros y de desarrollo empresarial.
4. Establecer condiciones financieras de acuerdo con las características específicas, así como los requerimientos del proyecto y de la actividad productiva que se apoye.
5. Promover y facilitar la participación de entes públicos y privados que brinden servicios no financieros y de desarrollo empresarial, con el propósito de fortalecer el desarrollo y la competitividad de los beneficiarios de esta ley.
6. Fomentar la innovación, transferencia y adaptación tecnológica orientada a elevar la competitividad de los sujetos beneficiarios de esta ley. En el caso del sector agropecuario se podrá canalizar por medio de instancias públicas como privadas que fomenten la innovación, investigación y transferencia de tecnología.
7. Coadyuvar al desarrollo productivo en las diferentes regiones del país por medio de los mecanismos que establece la presente ley, fomentando la asociatividad y apoyando las estrategias regionales de los ministerios rectores.
8. Implementar mecanismos de financiamiento para fomentar el microcrédito para desarrollar proyectos productivos.
9. Promover y facilitar la creación de empresas, a los beneficiarios de esta ley, por medio de instrumentos financieros, avales, capital semilla y capital de riesgo.
10. Promover y facilitar mecanismos para encadenamientos productivos.

Adicionalmente, el artículo 5 de la ley 9274 plantea que el SBD, con la finalidad de dar mayor apoyo y soporte a sus objetivos, se fundamentará en los siguientes aspectos estratégicos:

- a) En el establecimiento de estrategias orientadas a promover, con acciones concretas, mecanismos viables y sostenibles de inclusión financiera y económica.

- b) Desarrollo de estrategias que promuevan mecanismos financieros y no financieros que faciliten el acceso al crédito de acuerdo con las características de cada sector productivo, riesgo y a la especificidad de cada proyecto.
- c) En el otorgamiento de avales y garantías, como instrumento que tiene como objetivo facilitar el acceso al crédito y mejorar las condiciones del financiamiento a los beneficiarios de esta ley.
- d) En el desarrollo de estrategias para el financiamiento de servicios no financieros y de desarrollo empresarial, que promuevan la competitividad de los sectores productivos, la innovación, el desarrollo científico y tecnológico, el desarrollo de mercados locales e internacionales, el uso de tecnología de punta y el acceso a espacios físicos asociativos.
- e) Una eficiente y eficaz administración de los recursos, procurando un balance entre la accesibilidad, el impacto económico y social y su sostenibilidad financiera, entendida como la capacidad de asegurar recursos financieros estables y suficientes, en el largo plazo, para asignarlos de una manera oportuna y apropiada.
- f) Una regulación prudencial, para los entes regulados por la Sugef, que tome en cuenta las características particulares de la actividad crediticia proveniente de banca para el desarrollo, todo conforme a las mejores prácticas internacionales y a los elementos señalados en el artículo 34 de esta ley.
- g) Una supervisión de gestión para los operadores de este sistema que no realizan intermediación financiera.

Se puede ver que tanto los objetivos como los fundamentos orientadores del Sistema de Banca para el Desarrollo están orientados a la inclusión financiera de los sectores beneficiarios, así como al acceso a medios de financiamiento que faciliten su desarrollo y que buscan la inserción de las micro, pequeñas y medianas empresas en el sector comercial, industrial y de servicios a fin de lograr su fortalecimiento.

Como complemento de lo señalado anteriormente, Sancho indica que los objetivos del Sistema de Banca para el Desarrollo implican promover la productividad y la competitividad con el fomento de la innovación, transferencia y adaptación tecnológica, así como el

encadenamiento productivo, de modo que aumente la capacidad de bancarización de los proyectos enfocados en las mipymes. Asimismo, reconoce la necesidad de complementar los créditos con mecanismos de avales y con servicios no financieros relacionados con desarrollo empresarial, al igual que ofrecer condiciones financieras de acuerdo con las características específicas de proyectos y de actividades productivas de las pymes y los emprendedores.

El SBD se encuentra compuesto de instrumentos tanto institucionales como financieros que buscan el cumplimiento de las acciones que sustentan sus objetivos. Dentro de los instrumentos institucionales se encuentra la legislación que da soporte a la estructura, financiamiento y composición del SBD, así como las regulaciones, la injerencia de entidades especializadas, además de los marcos de coordinación y de apoyo para el desarrollo empresarial. El elemento financiero se compone de fondos de soporte a los objetivos del SBD, sistema de avales, capital semilla y capital de riesgo, así como mecanismos de crédito en coordinación con los operadores financieros.

3.1 Recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo

Una parte muy importante del SBD son los recursos económicos, en la ley para su creación se establece que sus recursos estarán constituidos por los fondos del Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade), el Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (Fofide) y el Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD), los cuales le dan sustento económico a los programas y proyectos que el sistema busca poner en práctica.

Según la Ley 9274 el SBD cuenta con diversos fondos que componen el financiamiento económico y obtienen sus recursos de la siguiente manera:

Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade):

Según el artículo 24 de la Ley Sistema de Banca para el Desarrollo, los recursos de este fideicomiso estarán constituidos por:

- a) El cinco por ciento (5 %) de los presupuestos ordinarios y extraordinarios del Fondo de Desarrollo y Asignaciones Familiares (Fodesaf). Lo anterior hasta el 15 de enero de 2008, fecha en la cual se cumplirían los diez años de vigencia señalados en el inciso a) del artículo 49 bis de la Ley N.º 2035 (...).

- b) Los saldos no comprometidos y las recuperaciones de los créditos del Programa fideicomiso de reconversión productiva N.º 520CNP/BNCR.
- c) Los saldos no comprometidos y las recuperaciones de los créditos del fideicomiso pesquero del Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (Incopesca), creado por la Ley n.º 7384, Creación del Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura, del 16 de marzo de 1994, y sus reformas.
- d) Los saldos no comprometidos y las recuperaciones de los créditos fideicomisos 05-99 MAG/PIPA/Bancredito.
- e) Los saldos no comprometidos y las recuperaciones de los créditos del fideicomiso 248 MAG/BNCR.
- f) Los saldos no comprometidos y las recuperaciones de los créditos del Fideicomiso para la Protección y el Fomento Agropecuarios para Pequeños y Medianos Productores (Fidagro).
- g) Los saldos no comprometidos y las recuperaciones de los créditos del convenio de fondos en custodia para asistencia técnica MAG-BNCR, depositados en la caja única del Estado/Ministerio de Hacienda, en la cuenta n.º 7390011120701027 MAG-Fondos de Asistencia Técnica.
- h) Los saldos no comprometidos y las recuperaciones del fideicomiso n.º 132001 MAG-Prodapén.
- i) Los rendimientos obtenidos de las inversiones financieras del Finade, que se constituye en esta ley.
- j) Las donaciones y los legados de personas o instituciones públicas o privadas, nacionales o internacionales.
- k) Los recursos no reembolsables internacionales, los cuales deberán contar con el visto bueno de Mideplán.
- l) Las líneas de crédito con garantía del Estado que se establezcan según el artículo 15 de la presente ley.
- m) Los recursos provenientes del artículo 36 de la presente ley, referente al Fondo de Crédito para el Desarrollo.
- n) Los recursos provenientes de lo estipulado en el inciso ii) del artículo 59 de la Ley n.º 1644, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, de 26 de setiembre de 1953, y sus reformas.

ñ) Los recursos provenientes según se establece en el inciso h) del artículo 59 de la Ley n.º 7092, Ley del Impuesto sobre la Renta, y sus reformas, modificado mediante el artículo 60 de esta ley.

o) Los recursos de aquellas entidades del sector público, orientados hacia la atención de los beneficiarios de esta ley.

Fondo de financiamiento para el desarrollo (Fofide):

La Ley 9274, en su artículo 32, establece que el patrimonio de los fondos del financiamiento para el desarrollo se constituirá con los siguientes recursos:

- a) Los bancos públicos señalados en el artículo anterior destinarán, anualmente, al menos un cinco por ciento (5 %) de sus utilidades netas después del impuesto sobre la renta; deberán tomar como base de cálculo las utilidades netas del año anterior. Dichos recursos seguirán siendo parte del patrimonio de cada uno de los bancos públicos para la creación y el fortalecimiento patrimonial de sus propios fondos de desarrollo. Sin perjuicio de lo anterior, la junta directiva de cada banco público podrá realizar aportes anuales adicionales al porcentaje estipulado en este inciso.
- b) Los rendimientos obtenidos por las operaciones realizadas con estos fondos.

Fondo de crédito para el desarrollo (FCD):

El artículo 36 de la Ley 9274, en el cual se estipula la creación del Fondo de Crédito para el Desarrollo, establece que estará constituido por los recursos provenientes del inciso i) del artículo 59 de la Ley n.º 1644, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

“La incorporación de más beneficiarios al sistema se establece luego de implementada la Ley 9274 y su reglamento. Gracias a esto, la disponibilidad de recursos del SBD se incrementó significativamente, en virtud de que se logró operativizar el Fondo de Crédito para el Desarrollo (o Peaje Bancario), en el cual los bancos administradores (Banco de Costa Rica y Banco Nacional) o los bancos privados pueden colocarlo por medio de los indicadores señalados en el inciso ii) de la Ley 1644. La mayor masa de recursos disponibles implicó hacer gestiones

coordinadas con los operadores para lograr su colocación entre los beneficiarios de la Ley 9274". (Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo, 2016).

El Finade, Fofide y FCD juegan un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos del SBD, ya que estos se constituyen en el medio por el cual los beneficiarios pueden acceder a los fondos establecidos en la Ley 9274, esto con el fin de lograr financiamiento y acompañamiento en sus proyectos.

Los fondos creados dentro del marco del SBD, cuentan con características que les permite enfocarse en distintas ramas de la Banca de Desarrollo, así como el resguardo de los recursos asignados, como se detalla en el cuadro a continuación:

Tabla 8: Fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo

Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade)	Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (Fofide)	Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD)	Credes
<p>Fondo de Aavales: opera como respaldo solidario, mediante aavales, al financiamiento que otorguen los operadores financieros dentro del marco de la Ley.</p> <p>Fondo de Desarrollo Empresarial: se destina a financiar servicios de desarrollo empresarial que requieran los beneficiarios definidos en la Ley, tales como: capacitación, asistencia técnica, elaboración de estudios sectoriales a nivel nacional y regional, investigación y desarrollo para innovación y transferencia</p>	<p>Cada uno de los bancos públicos a saber: Banco Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica, Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Bancrédito, destinan al menos el 5 % de sus utilidades netas anuales al fortalecimiento de este fondo.</p>	<p>Corresponde al 17 % de las captaciones a la vista que realizan los bancos privados y es trasladado a uno o varios bancos estatales para su administración. Los bancos administradores pueden colocar los recursos directamente o mediante la banca de segundo piso, a los beneficiarios establecidos en la Ley del SBD.</p>	<p>Corresponde al 10 % de las captaciones a la vista que realizan los bancos privados, estos recursos son colocados por dichos bancos, directa o mediante la banca de segundo piso a los beneficiarios de la Ley del SBD.</p>

tecnológica, así como para el conocimiento y desarrollo del potencial humano, medición integral de impactos del SBD y manejo de microcréditos.			
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia a partir de la página principal del Sistema Banca para el Desarrollo SBD

3.2 Servicios ofrecidos por el Sistema de Banca para el Desarrollo

Actualmente y según el sitio web del propio Sistema Banca de Desarrollo, los servicios brindados por el SBD se pueden encasillar dentro de dos grandes ramas: Servicios Financieros y Servicios de Desarrollo Empresarial.

3.2.1. Servicios financieros

Si se busca profundizar en la primera gran rama que habla de servicios financieros, se observa que se concentra en tres grandes vertientes:

- Financiamiento de operaciones crediticias, descuento de facturas, arrendamiento financiero: son servicios que se prestan a través de la amplia gama de operadores financieros con que se cuenta (de la cual se hablará posteriormente), usando como metodología la banca de segundo piso, que es un método en el que se utilizan recursos económicos del SBD obtenidos del Finade, Fofide, FCD y Credes, pero a través de toda la estructura operativa normal de los operadores financieros.
- Fondo de garantías y avales: es un servicio en el cual se destina un fondo específico para que sea utilizado por los beneficiarios que no tengan garantías suficientes en la búsqueda de obtener financiamiento con los operadores financieros. En el artículo 18 de la ley 9274 se señala literalmente que

Para el otorgamiento de avales y garantías se podrán garantizar operaciones de crédito en todos los integrantes financieros del SBD, siempre y cuando los beneficiarios por insuficiencia de garantía no

puedan ser sujetos de financiamiento, en condiciones y proporciones favorables al adecuado desarrollo de sus actividades y estas operaciones de crédito respondan a los objetivos de la presente ley.

- Capital semilla y capital de riesgo: este es un servicio con el cual se busca, según el inciso d del artículo 15 de la ley 9274, “fomentar, promocionar, incentivar y participar en la creación, la reactivación y el desarrollo de empresas”, esto en búsqueda de dar apoyo a los emprendedores desde su origen más básico como por ejemplo en esa etapa de idea o conceptualización de la pyme. Adicionalmente, se indica sobre este capital de semilla y riesgo, en el artículo 27 de la ley 9274, que “la valoración de riesgo y las estimaciones de pérdida esperada serán en función de la naturaleza de estos instrumentos”, con lo cual se puede entender que en este producto, específicamente, se debería aceptar un nivel de riesgo un poco superior al de los créditos normales.

3.2.2. Servicios de Desarrollo Empresarial

- Capacitación: en el reglamento de la Ley 9274, en el artículo 2, se define a este componente como toda acción tendente a mejorar, actualizar, completar y aumentar los conocimientos, las destrezas y las habilidades necesarias de los beneficiarios de los recursos del SBD.
- Asistencia técnica: al igual que en el caso anterior, en el artículo 2 del reglamento a la Ley 9274, se indica que es todo asesoramiento brindado a los beneficiarios por especialistas en la materia, de las diversas disciplinas relacionadas con las actividades que desarrollan.
- Investigación y desarrollo para innovación y transferencia tecnológica: en el cuarto punto del inciso C del artículo 15 de la Ley 9274, se indica que uno de los fondos del SBD, precisamente el Finade, destinará recursos para brindar servicios no financieros y de desarrollo empresarial, dentro de los cuales se incluye este, y se indica específicamente que se llevará a cabo investigación y desarrollo para innovación y transferencia tecnológica. Se busca generar conocimiento, desarrollar el potencial humano y forjar especialización tanto a nivel técnico como profesional. Para brindar este servicio, el SBD se apoya principalmente en el INA al cual le

solicita que dé servicios de asesoría y capacitación a las pymes. Asimismo, se pone a disposición de los microempresarios una amplia gama de documentos de consulta con los cuales las pymes pueden sacar adelante la actividad operativa de sus negocios.

- Educación financiera: al igual que los anteriores, es un servicio no financiero que brinda el SBD, que va muy de la mano con esa formación a nivel financiero de adecuada utilización de servicios bancarios y demás existentes y brindados por medio de los operadores financieros. Se busca que los beneficiarios mejoren aspectos como la competitividad y productividad de sus pymes, sin embargo, al buscar información sobre este servicio en el sitio web del SBD, la información es muy poca y hace referencia a documentos con consejos para la gestión de las pymes, siendo este un pilar importante en el que se debe ahondar más y darle la importancia que por sí sola reviste.

Adicionalmente, es necesario destacar la importancia de las alianzas con otras instituciones como colaboradoras del SBD, contempladas en el artículo 41 de la ley 9274. Entre las instituciones están incluidas, el INA, INFOCOOP, IMAS, MIDEPLAN, de las que se aporta la siguiente información:

- 1) **Instituto Nacional de Aprendizaje**: además de lo señalado anteriormente respecto a la importancia del INA en los servicios de desarrollo empresarial, la ley indica literalmente que “para este fin deberá asignar una suma mínima del quince por ciento (15 %) de sus presupuestos ordinarios y extraordinarios de cada año” y se señala que esos recursos deberán ser utilizados para apoyar a los beneficiarios en aspectos como capacitación, asesoría técnica y apoyo empresarial, además de una diversa gama de servicios de apoyo a las Pymes.
- 2) **Instituto Nacional de Fomento Cooperativo**: el principal objetivo de esta alianza es apoyar integralmente al SBD, para potenciar las herramientas de acceso al crédito que desarrolla. Al igual que en el caso del INA, el INFOCOOP se ve obligado a destinar, para los beneficiarios, al menos un 15 % de las transferencias anuales que recibe de la banca estatal.

- 3) **Instituto Mixto de Ayuda Social:** debe generar, por sí mismo, programas que brinden apoyo financiero a personas en condición de pobreza que presenten proyectos viables y, por tanto, puedan ser financiados. Además, analizará los casos de forma que se convierta en un puente para los proyectos viables que no cuenten con suficiente garantía, promoviendo entonces la utilización del fondo de avales y garantías.
- 4) **Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica:** el Ministerio, según el artículo 41 de la Ley 9274, deberá buscar apoyo internacional para el SBD; en este sentido, toda donación que se consiga por esta vía será depositada en el Finade.

La ley además indica que todas las instituciones y organizaciones estatales en capacidad de prestar servicios no financieros y de desarrollo empresarial podrán ser también cooperadoras del SBD.

En esta situación, se puede nombrar por ejemplo el proyecto Consejos de Apoyo Rural (CAR): consistente en la reactivación y fortalecimiento de un mecanismo previamente utilizado conocido como Juntas Rurales de Crédito, que nació de una alianza con el Banco Nacional y desarrollaba un modelo de atención integral para los pequeños productores agropecuarios y pequeños empresarios rurales.

El proyecto CAR persigue la inclusión financiera en zonas alejadas del país, donde no hay presencia significativa de entidades financieras y el operador (en este caso el Banco Nacional) establece alianzas con organizaciones de productores, de desarrollo y cooperativas que funcionan como un intermediario que canaliza los recursos del banco hacia los beneficiarios. Es importante subrayar que, como parte de ese proyecto, se capacitó a los ejecutivos de crédito del Banco Nacional en actividades productivas propias de las zonas donde operan los CAR para que atiendan con mayor criterio posibles casos de crédito del sector agro.

Resaltable es, asimismo, que el SBD también ha buscado crear alianzas con instituciones privadas tanto en el ámbito nacional por ejemplo en la forma de oferentes para brindar capacitaciones a los microempresarios— como también en el ámbito internacional en la búsqueda de nuevos conocimientos y transferencia de nuevas tecnologías que puedan

forjar nuevos nichos de mercado mediante la innovación. En este segundo caso, podemos citar dos ejemplos puntuales: la alianza entre SBD y Ad Astra Rocket con la que se busca la realización de investigaciones que permitan la validación técnico-científica, económica y ambiental del proyecto de creación de un ecosistema de transporte autosostenible, que utiliza tecnología de hidrógeno. También el convenio SBD – Universidad Earth con el cual se pretende crear un centro de servicios para los agricultores, pymes y emprendedores, así como promover una agricultura más competitiva, más eficiente en el uso de los recursos (especialmente el agua) y con prácticas de producción más adaptadas al cambio climático, por medio de la agricultura de precisión.

Es necesario apuntar que el SBD también ha desarrollado proyectos por sí mismo, como por ejemplo la creación de un técnico en Banca de Desarrollo que es un proyecto que, según el Consejo Rector del SBD

Busca mejorar el nivel de conocimiento, habilidades y capacidades de los funcionarios de los operadores financieros, en relación con los temas de Banca para el Desarrollo, lo cual pretende lograr una sensibilización en cuanto a la identificación de las necesidades y los perfiles de los sectores prioritarios del SBD. Así mismo, pretende que los participantes adquieran las habilidades necesarias para evaluar aspectos legales implícitos en las solicitudes de crédito, comprensión de las variables económicas que afectan el crédito, valorar los proyectos de inversión y aplicar una adecuada gestión del riesgo crediticio, entre otros. Lo anterior es una inversión que trae beneficios ya que provoca un incremento de la productividad y calidad de trabajo (2016, pág. 50).

Finalmente, se vuelve de suma importancia en este momento repasar los programas que, según el propio sitio web del SBD y además el Informe Anual de Resultados 2016 del Consejo Rector, el SBD ha creado y tiene en ejecución por sí mismo, buscando generar esa inclusión financiera y movilidad social de la que se ha venido hablando a lo largo del presente trabajo y que se describen a continuación:

1. Programa de crédito para el sector agrícola: es un programa en el que se busca dar financiamiento para la adquisición de bienes o servicios con fines agrícolas, así como en las diversas necesidades de crédito para atender adecuada y oportunamente los requerimientos que conllevan la cadena productiva y la cadena de valor, incluidos por

ejemplo los sistemas de riego, procesos de comercialización y financiamientos de adelantos asociados a contratos de exportación en procesos agroindustriales, ya sea como capital de trabajo o capital de inversión. Además de lo señalado, es importante destacar que existen diversos plazos según el plan de inversión e, inclusive, se puede optar por periodos de gracia según valoración de los operadores financieros.

2. Programa de crédito para el sector ganadero y porcicultor: este es un programa que puede ser utilizado para la compra de bienes o servicios con fines propios de la actividad ganadera (ganadería mayor y menor), ya sea como capital de trabajo o capital de inversión, determinado por el proyecto y plan de inversión a financiar. Al igual que en el caso anterior, este programa también incluye la posibilidad de optar por diversos plazos e inclusive periodos de gracia.

3. Programa de crédito para los sectores industria, comercio y servicios: este es un programa en el que el tipo de financiamiento puede ser utilizado en la compra de bienes o servicios con fines propios de las actividades correspondientes a los sectores industria, comercio y servicios, ya sea como capital de trabajo o capital de inversión, determinado por el proyecto y plan de inversión a financiar. Este programa cuenta con la posibilidad de acceder a diferentes plazos y de optar por periodos de gracia.

4. Programa de financiamiento para la aceleración de empresas: Financiamiento a procesos de innovación, transferencia y adaptación tecnológica u otros de alta generación de valor. Este tipo de financiamiento se puede utilizar para diversos planes de inversión entre los que destacan adquisición de activos, financiamiento de capital de trabajo, para procesos de innovación, transferencia y adaptación tecnológica al igual que se puede utilizar para, por ejemplo, obtener certificaciones requeridas para poder exportar productos. Al igual que los productos anteriores permite variar los plazos y solicitar un periodo de gracia de hasta 18 meses; como beneficio adicional, puede brindar acompañamiento.

5. Programa de créditos verdes: es un tipo de financiamiento que busca la compra de bienes o servicios con fines propios para aquellas mipymes que deseen incorporar y

promover, dentro de sus políticas y acciones, procesos orientados a la reducción de su huella de carbono, mediante el uso de tecnologías limpias, mejoramiento de sus procesos productivos (reducción de la factura energética, procesamiento de desechos, certificaciones ambientales, programas de reciclaje) y toda la inversión que tenga como objetivo impactar positivamente en la conservación y el mejoramiento medioambiental. Dentro de los posibles usos se puede citar la adquisición de paneles solares, equipo para procesar desechos y reciclaje o por ejemplo la obtención de certificaciones ambientales. Cuenta con diversos plazos dependiendo del plan de inversión y respecto a los periodos de gracia se puede hasta 6 meses de capital e intereses y, adicionales, 6 meses más de amortización, pagando únicamente los intereses.

6. Programa de atención de emergencias nacionales: Se utiliza para el financiamiento de acciones que permitan la prevención, rescate, recuperación y reactivación económica de actividades empresariales o productivas en riesgo por situaciones de mercado, climáticas, volcánicas, enfermedades o que hayan sido afectadas por desastres naturales o factores antrópicos. Al igual que en la mayoría de casos anteriores este programa cuenta con varios plazos y también con periodos de gracia, el financiamiento se da únicamente en colones y la tasa será la tasa básica pasiva del BCCR, con una tasa piso de un 6 %. Además, cuenta con otra condición especial que es el hecho de autorizarse el refinanciamiento total o parcial de las deudas atendidas con el ingreso de la actividad productiva de los beneficiarios; así como el otorgamiento de recursos para la reactivación económica de las actividades económicas directamente relacionadas.

7. Programa de fomento para la asociatividad: busca brindar crédito para el fomento de la asociatividad por medio de cooperativas, sociedades anónimas u otros modelos cuya estructura legal se adecúe a este modelo de financiamiento, como un aspecto relevante para el éxito empresarial, especialmente en el sector de la micro, pequeña y mediana empresa, en razón del beneficio directo que representa para el fortalecimiento de los encadenamientos productivos. Como parte de los planes de inversión se puede brindar financiamiento a mipymes para la capitalización de organizaciones, como mecanismo de encadenamiento productivo. Este programa tiene un plazo máximo de 6 años e igualmente cuenta con periodo de gracia.

8. Programa Adelante Mujeres: este es un programa de financiamiento para compra de bienes o servicios con fines propios, para aquellas micro y pequeñas empresas de todos los sectores económicos, lideradas por mujeres, especialmente en zonas de menor desarrollo socioeconómico. Los planes de inversión pueden ser diversos, por ejemplo, capital de trabajo, descuento de facturas o capital de inversión, el plazo del crédito es variable y cuenta con periodo de gracia. Finalmente, este programa cuenta con condiciones especiales: las mujeres y los miembros de sus familias tendrán prioridad en la atención integral de servicios de desarrollo técnico y empresarial con fondos del INA para Banca para el Desarrollo, que estarán ajustados a sus necesidades y donde recibirán capacitación, asistencia técnica y acompañamiento que promueva el fortalecimiento de las capacidades empresariales de las mujeres y su entorno. Además, los operadores financieros brindarán prioridad al análisis y resolución de las solicitudes de crédito al amparo de este programa, procurando las mejores condiciones posibles en la oferta de crédito y aplicación de todas las herramientas financieras a su alcance para procurar la viabilidad de los créditos solicitados por mujeres.

9. Financiamiento para emprendedurismo: este programa busca que se dé financiamiento a procesos de innovación, transferencia y adaptación tecnológica u otros de alta generación de valor, capital de trabajo y adquisición de activos. Está pensado para emprendedores, profesionales, microempresas y emprendimientos en la fase final de la incubación. En estos casos en particular, los pagos van a depender de los flujos económicos del negocio, por lo que podrán ser cuotas mensuales, trimestrales, semestrales o anuales ajustables, entre otros y con periodos de gracia de hasta 24 meses en capital. La tasa es muy atractiva ya que es de un 50 % de la Tasa Básica Pasiva del BCCR, con un piso de 4 % más 10 puntos porcentuales. Adicionalmente, se cuenta con condiciones especiales como acceso a servicios de acompañamiento y procesos de mejora en todo lo relacionado con gestión empresarial mediante asesoría y capacitación por parte del INA.

10. Programa arrendamiento financiero: Ofrece diferentes modalidades de financiamiento utilizadas en el arrendamiento o adquisición de activos con fines propios, de todos los sectores económicos, determinado por el proyecto y plan de inversión a financiar.

Dentro de los potenciales planes de inversión, se encuentra la compra de maquinaria industrial, agrícola, equipo electrónico, médico, de construcción, entre otros. En este tipo de financiamiento, el beneficiario debe aportar una prima de al menos un 10 % del valor del activo. El plazo del crédito va en función de la vida útil del bien adquirido y normalmente la garantía va a ser prendaria sobre ese bien adquirido, pudiendo financiarse hasta un 90% del valor del bien, contándose en caso de alguna eventualidad con un periodo de gracia.

Estos son los diversos programas con que cuenta actualmente el SBD para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos. Ahora bien, la operatividad de los servicios financieros se da a través de la plataforma de operadores financieros y los cuales se proceden a mencionar a continuación.

3.3 Operadores Financieros

El Sistema de Banca para el Desarrollo engloba la participación de 39 operadores financieros encargados de canalizar los recursos del sistema a los beneficiarios de la Ley 9274; a esto se le llama *banca de segundo piso*. Esta permite coordinar actividades y gestiones con los beneficiarios para el cumplimiento eficiente y eficaz de sus objetivos.

A continuación, se detalla la conformación de los operadores financieros según su naturaleza económica:

Tabla 9: Operadores Financieros del SBD

Bancos del Estado	Banco Crédito Agrícola de Cartago (Bancrédito), Banco de Costa Rica (BCR), Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)
Bancos constituidos por leyes especiales	Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BP)
Bancos privados	BAC San José, S. A., Grupo Financiero Improsa, Banco BCT
Instituciones financieras no bancarias	Financiera Desyfin, Financiera CAFSA

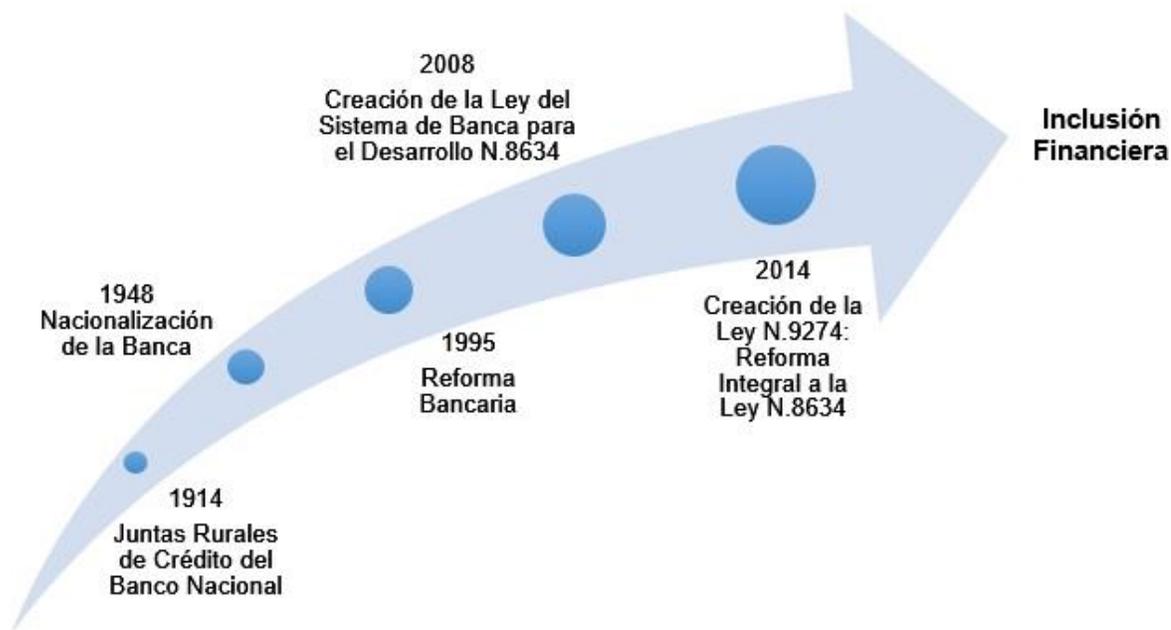
<p>Cooperativas reguladas y mutuales de ahorro y crédito</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón (Coopealianza, R. L.); Cooperativa de Ahorro y Crédito de La Comunidad de Ciudad Quesada, R. L. (Coocique, R. L.); Cooperativa de Ahorro y Crédito de San Marcos de Tarrazú, R. L. (Coope San Marcos, R. L.); Cooperativa de Ahorro y Crédito La Amistad, R. L. (Coopeamistad, R. L.); Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Desarrollo, R. L. (Credecoop, R. L.); Cooperativa Nacional de Educadores, R. L. (Coopenae, R. L.); Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo (Mucap); Cooperativa de Ahorro y Crédito de Productores de Leche, R. L. (Coopelecheros, R. L.); CoopeAgri El General, R. L. (Coopeagri, R. L.).</p>
<p>Cooperativas de servicios múltiples</p>	<p>Cooperativa de Consumo y Acción Social de San Antonio de Pejibaye, R. L. (Coopeassa, R. L.); Cooperativa de Caficultores de Dota, R. L. (Coopedota, R.L.); Cooperativa de Caficultores y de Servicios Múltiples de Palmares, R. L. (Coopepalmares, R. L.); Cooperativa Matadero Nacional de Montecillos R. L. (Coopemontecillos, R. L.); Cooperativa de Caficultores de Tarrazú R. L. (Coopetarrazú, R.L.); Cooperativa Agrícola Industrial Victoria R. L. (Coopevictoria, R.L.); Cooperativa de Productores de Café y Servicios Múltiples de Naranjo R. L. (Coopronaranjo, R. L.); Cooperativa Agropecuaria Industrial de Servicios Múltiples de Atenas, R. L. (Coopeatenas,</p>

	R. L.); Cooperativa de Servicios Múltiples del Sol R. L (Coopesol, R. L.), Cooperativa de productores de leche Dos Pinos, R. L. (Cooprole, R. L.)
Instituciones de microfinanzas	Asociación Costa Rica Grameen; Asociación de productores industriales y artesanales de Golfito (Apiagol S. A.); Bandecosa S. A.; Empresa para el Desarrollo Edesa S. A. (Edesa); Fundación Integral de Desarrollo Rural del Pacífico Central (Fiderpac); Fundación para el Desarrollo de las Comunidades del Sur (Fudecosur); Fundación Mujer; Fundación Desarrollo Base (Fundebase); Fundación Unión y Desarrollo de las Comunidades Campesinas (Fundecoca); Asociación Costarricense para Organizaciones de Desarrollo (Acorde).
Finade	Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade)

Fuente: Informe Anual de Resultados Consejo Rector 2016, pág. 74

Como lo indican Budnevich y Contreras, tanto el Sistema Banca para el Desarrollo como la mayoría de los bancos de desarrollo de América Latina están orientados con un sentido más social si se comparan con la banca comercial. La Banca de Desarrollo busca maximizar el beneficio social en un marco de salud financiera, el fomento de la expansión de capacidades productivas en la sociedad, contribuir a la estabilidad sistémica financiera y apoyar el desarrollo de políticas públicas enfocadas en la productividad, mientras que la banca tradicional persigue la maximización de utilidades para el empresario.

Ilustración 5: Evolución del SBD en busca de la inclusión financiera



Fuente: Elaboración propia

La ilustración anterior permite observar los principales cambios que ha experimentado la Banca de Desarrollo a lo largo de los años. Todo comenzó en 1914 cuando se dio la creación de las Juntas Rurales de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica que han tenido, desde su origen, la misión de ofrecer créditos a los pequeños agricultores para incentivar su desarrollo. En 1948, se nacionaliza la Banca, lo que trajo consigo un fortalecimiento de la gestión de las Juntas Rurales de Crédito. En 1995, el Sistema Bancario Nacional permitió la participación de instituciones financieras privadas, creando mayores opciones en la oferta de servicios financieros. En 2008, se creó la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, Ley n.º 8634, para oficializar un mecanismo que busca el financiamiento de los pequeños y medianos productores que desean sacar adelante sus proyectos empresariales. Finalmente, es en 2014 cuando se lleva a cabo una reforma integral de la Ley n.º 8634, en la que incursiona el término de *inclusión financiera* en una política nacional; además, se eliminaron obstáculos y vacíos encontrados en la primera y se pudieron implementar mejores productos crediticios, como los avales y crear plataformas de capacitación más adecuadas mediante convenios interinstitucionales.

Como conclusión del presente capítulo, se logró apreciar el papel que juega el Sistema de Banca para el Desarrollo en el tema de la inclusión financiera en el país, ya que con la

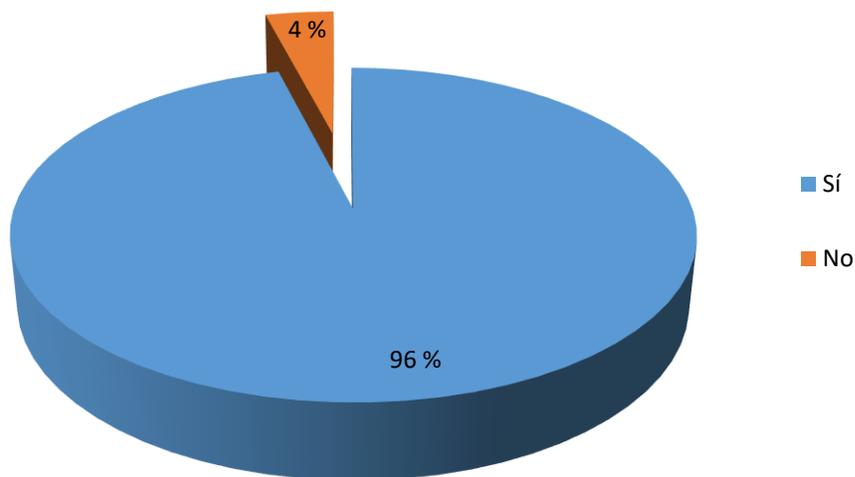
implementación de los programas mencionados se están realizando acciones que buscan generar inclusión financiera. Se debe tener en cuenta que, desde los inicios de la banca en el territorio nacional, se han realizado acciones que buscan beneficiar a quienes tienen menos opciones, siempre teniendo en cuenta que todos formamos parte de una misma economía y que el desarrollo individual traerá consigo un beneficio colectivo.

Capítulo IV: Análisis de las experiencias de inclusión financiera

En este capítulo, se realizará un análisis de los datos arrojados en la aplicación de los cuestionarios a una muestra aleatoria de pymes invitadas a la Expopyme 2018, tarea que se llevó a cabo con el fin de encontrar respuesta a la cuarta pregunta específica de investigación: ¿Cuáles han sido las experiencias de inclusión financiera de los beneficiarios del Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica?

Gráfico 1

Distribución de pymes entrevistadas que tienen cuentas bancarias
Valores relativos
Abril, 2018
(n = 50)

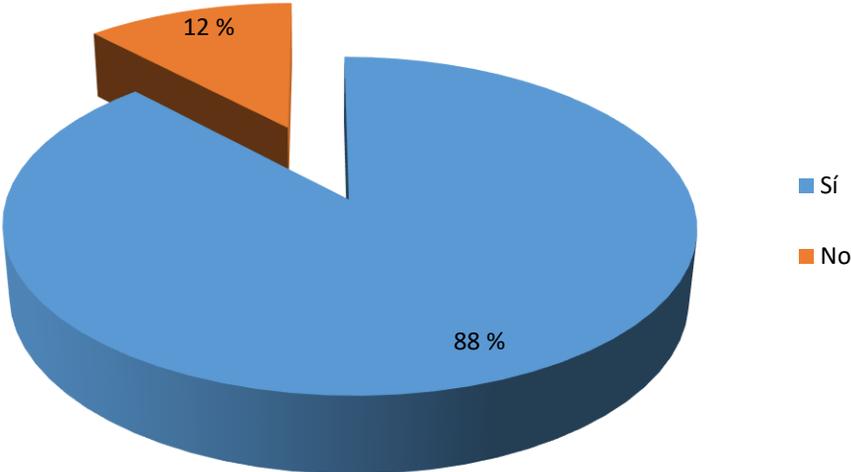


Fuente: Elaboración propia

De las 50 empresas entrevistadas, se obtuvo como resultado que un 96 % de ellas dispone de una cuenta bancaria para la empresa; es decir, solamente un 4 % no posee una, lo cual nos permite ver que existe un importante nivel de utilización del soporte bancario para el manejo de ingresos y gastos en los negocios. Adicional a lo mencionado, al ser consultados sobre si consideran tener fácil acceso a agencias bancarias u otras organizaciones financieras, la respuesta fue positiva en un 100 %. Todos los entrevistados coincidieron en

que existe suficiente infraestructura para acceder a los servicios de los operadores financieros.

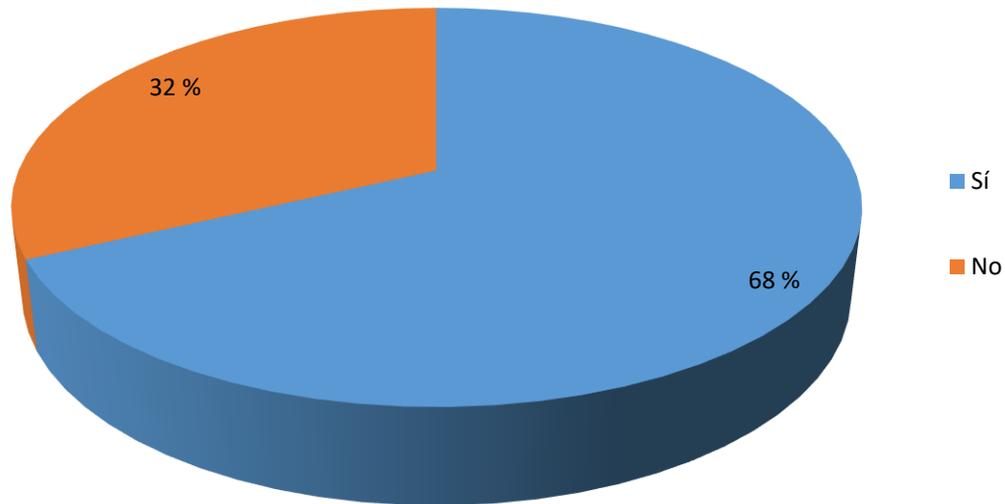
Gráfico 2
Distribución de pymes entrevistadas que utilizan plataformas tecnológicas
Valores relativos
Abril, 2018
(n = 50)



Fuente: Elaboración propia

La siguiente consulta tuvo que ver con la utilización de las plataformas tecnológicas a disposición de los clientes por los operadores financieros como medio para llevar a cabo trámites financieros y operativos de las pymes, como los servicios en línea, los cuales permiten, por ejemplo, el pago de planillas, de servicios públicos o a proveedores, la realización de inversiones, entre otros, o servicios, como el datáfono, que se utiliza para la recaudación de pagos con tarjetas. Los resultados obtenidos arrojaron que un 88 % de las pymes entrevistadas utilizan estos servicios con frecuencia y obtienen beneficios de ellos, mientras que el restante 12 % indicó no utilizar servicios relacionados con plataformas tecnológicas y, además, agregó que, para el desarrollo de sus operaciones en el negocio, preferían métodos tradicionales, como el efectivo o la utilización de cheques.

Gráfico 3
Distribución de las pymes entrevistadas que han tenido
la necesidad de financiarse
Valores relativos
Abril, 2018
(n = 50)



Fuente: Elaboración propia

El siguiente tema en abordarse fue respecto a la necesidad de financiamiento que, en muchas ocasiones, enfrentan los negocios en general y a lo que las pymes no escapan.

Al momento de realizar la consulta a los entrevistados, se obtuvo como resultado que un 68 % de las pymes ha requerido financiamiento para operar, mientras que un 32 % señaló que, de momento, no han tenido la necesidad de buscarlo mediante la obtención de préstamos, pues han tenido la opción de trabajar con capital propio o por socios, quienes han hecho aportes de capital para el emprendimiento.

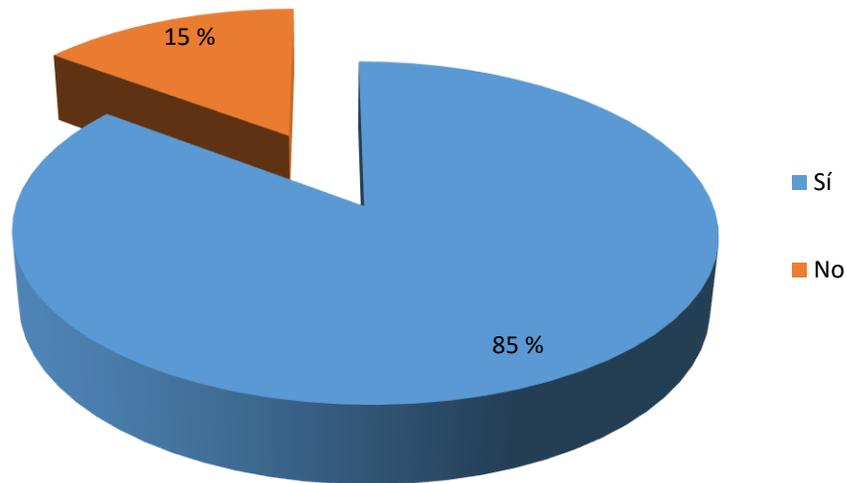
Gráfico 4

Distribución de las pymes entrevistadas que requirieron financiarse y que han solicitado el préstamo

Valores relativos

Abril, 2018

(n = 34)



Fuente: Elaboración propia

Partiendo de los resultados obtenidos en la pregunta correspondiente, para esta se trabajó con base en las 34 pymes que indicaron haber tenido la necesidad de financiarse.

De esas empresas, el 85 % (un total de 29) recurrió a distintos operadores en la búsqueda de financiamiento, mientras que el 15 %, a pesar de tener necesidades financieras, indicó no haber solicitado el préstamo; en este caso, la mayoría exteriorizó que la principal razón para no hacerlo fue el exceso de requisitos para poder optar por los mecanismos de financiamiento que ofrecen los distintos operadores financieros.

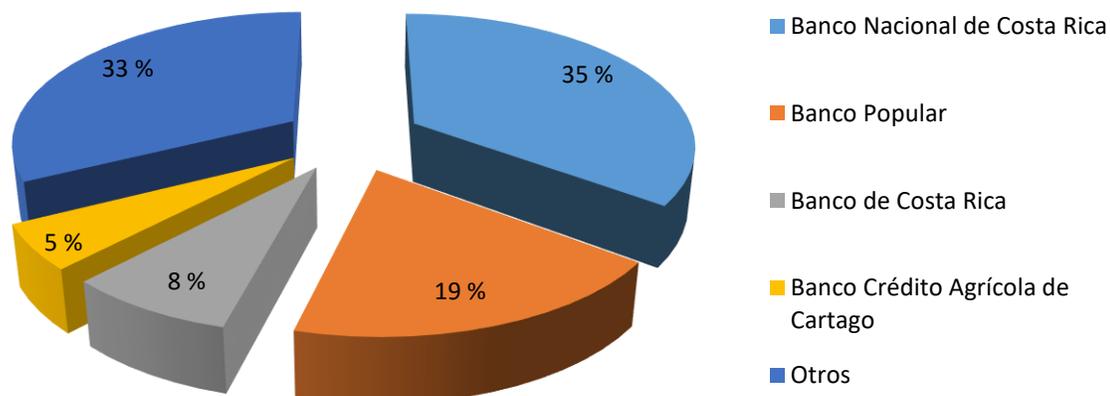
Gráfico 5

Distribución de las pymes entrevistadas de acuerdo a los operadores financieros utilizados

Valores relativos

Abril, 2018

(n = 29)



Fuente: Elaboración propia

Al igual que en el cuestionamiento anterior, con base en los resultados de la consulta, para este caso se trabajó con una base de 29 pymes, que son las que indicaron haber buscado soluciones para sus necesidades de financiamiento en los diferentes operadores.

La pregunta en cuestión se planteó para conocer en cuáles operadores financieros se llevaban a cabo las solicitudes, con los siguientes resultados: el operador financiero más buscado es el Banco Nacional de Costa Rica, con un 35 % de solicitudes; en segunda posición se ubica el Banco Popular, el cual alcanzó un 19 %; seguidamente, el Banco de Costa Rica, con un 8 %, y, finalmente, aparece el Banco Crédito Agrícola de Cartago, ya desaparecido, con un 5 %; adicionalmente, un 33 % de los entrevistados indicó utilizar otros operadores financieros, entre los que se destacan bancos del sector privado, como el BAC San José, o financieras, como el Grupo Mutual, o cooperativas, como Coopecar o Coopeservidores, entre otros.

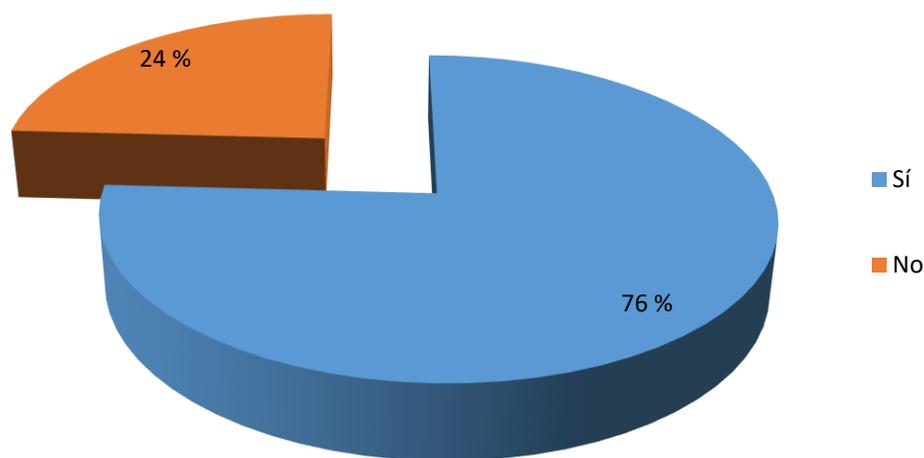
Gráfico 6

Distribución de las pymes entrevistadas de acuerdo con la obtención de préstamos en los operadores financieros

Valores relativos

Abril, 2018

(n = 29)



Fuente: Elaboración propia

De la misma forma que en caso anterior, para la pregunta que concierne en este momento, se utilizaron como base las 29 pymes que acudieron a los operadores financieros.

La pregunta que se hizo en esta ocasión a los entrevistados fue si, al visitar a los operadores financieros, lograron obtener el préstamo solicitado o no. Como resultado, se obtuvo que un 76 % de las pymes (22) obtuvieron el financiamiento requerido, mientras que el 24 % (7) no lograron obtener el monto deseado.

En este último apartado, las pymes que no alcanzaron el préstamo que esperaban, señalaron, como principal obstáculo, la falta de garantía; además, en menor medida, se indicaron aspectos como el exceso de requisitos y una capacidad de pago deficiente (que es la capacidad de las empresas para, mediante los flujos de efectivo, poder hacer frente al crédito).

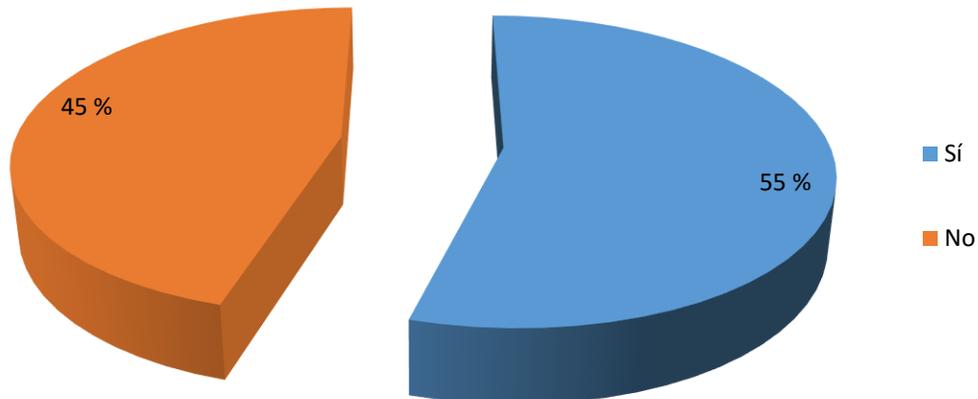
Gráfico 7

Distribución de las pymes entrevistadas que obtuvieron sus préstamos con servicios relacionados con el Sistema de Banca para el Desarrollo

Valores relativos

Abril, 2018

(n = 22)



Fuente: Elaboración propia

Para el caso anteriormente ilustrado, se desprende una muestra de 22 pymes que lograron obtener el financiamiento deseado; sin embargo, en este punto, se decidió consultar si los préstamos obtenidos estaban relacionados con los fondos y servicios brindados por el Sistema de Banca para el Desarrollo; así, los resultados obtenidos arrojaron datos interesantes, ya que únicamente un 55 % de las pymes (12) obtuvo préstamos relacionados con la estructura crediticia puesta a disposición por el Sistema de Banca para el Desarrollo, mientras que un 45 % (10) alcanzó el financiamiento deseado, pero con productos crediticios diferentes a los brindados por el SBD, por ejemplo, préstamos hipotecarios o inclusive hasta préstamos personales, que tienen tasas más elevadas, por ser préstamos que, normalmente, se otorgan sin garantías reales.

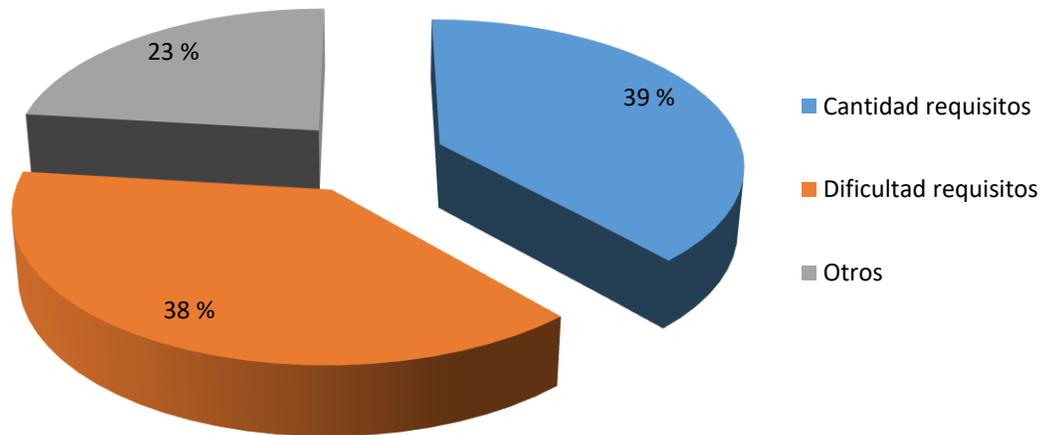
Gráfico 8

Distribución de las pymes entrevistadas sobre las principales razones para no optar por un préstamo con fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo

Valores relativos

Abril, 2018

(n = 12)



Fuente: Elaboración propia

Con base en la información obtenida para los datos anteriores, se decidió consultar a las 12 pymes que obtuvieron el préstamo, pero que no lo hicieron con las opciones ofrecidas por el Sistema de Banca para el Desarrollo. De acuerdo con la razón por la cual no se optó por un préstamo de los operadores financieros relacionado con los servicios del Sistema de Banca para el Desarrollo, los resultados obtenidos arrojaron que un 39 % de las respuestas señalaban la gran cantidad de requisitos para obtener un préstamo; en una proporción similar, un 38 % indicó que la razón para no hacerlo era lo complicado de los requisitos, ya sea porque eran difíciles de recopilar o porque no comprendían las solicitudes; finalmente, un 23 % de los entrevistados indicó diferentes motivos para buscar otro tipo de préstamo, entre los cuales se mencionó la falta de garantía o que la tasa era más alta que la de un préstamo convencional.

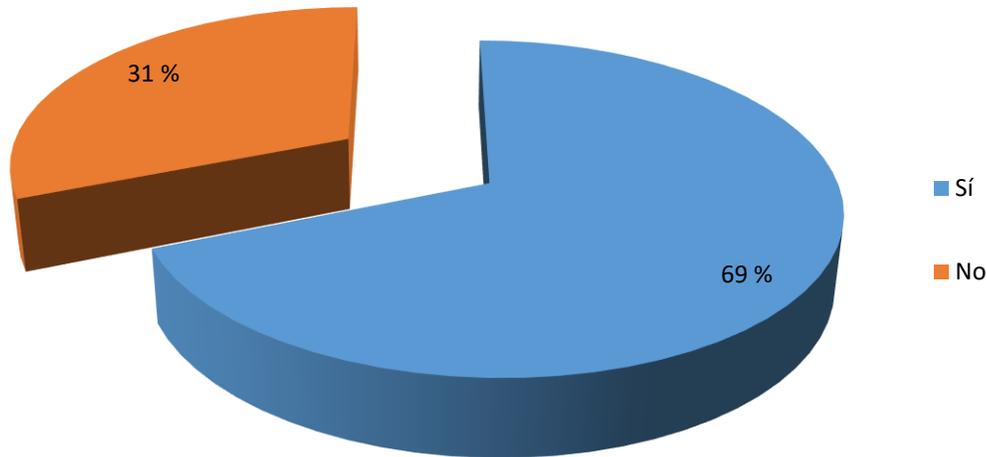
Gráfico 9

Distribución de las pymes entrevistadas acerca del conocimiento sobre el Sistema de Banca para el Desarrollo

Valores relativos

Abril, 2018

(n = 45)



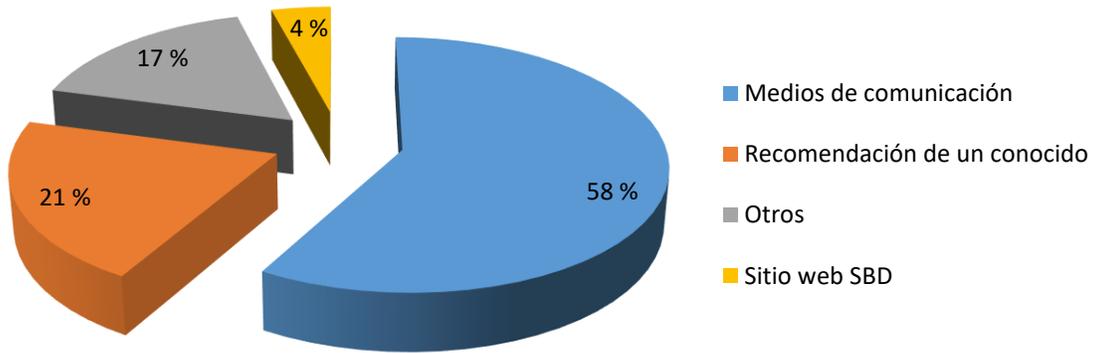
Fuente: Elaboración propia

Tomando como referencia los datos obtenidos para el caso anterior y, adicionalmente, por la gran importancia que reviste en el marco de investigación, la pregunta posterior fue acerca del conocimiento existente sobre el Sistema de Banca para el Desarrollo. Como resultado se obtuvo que un 69 % de los entrevistados indicó tener conocimiento de la existencia del sistema, mientras que, por otra parte, el restante 31 % afirmó no tener conocimiento alguno respecto al SBD.

En esta parte, vale resaltar el hecho de que los entrevistados, a pesar de estar en un evento organizado por una variedad de instituciones, tanto públicas como privadas, entre las que se incluye el Sistema de Banca para el Desarrollo, carecían del suficiente conocimiento sobre este; incluso, alegaban tener más información acerca de las labores realizadas por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

Gráfico 10

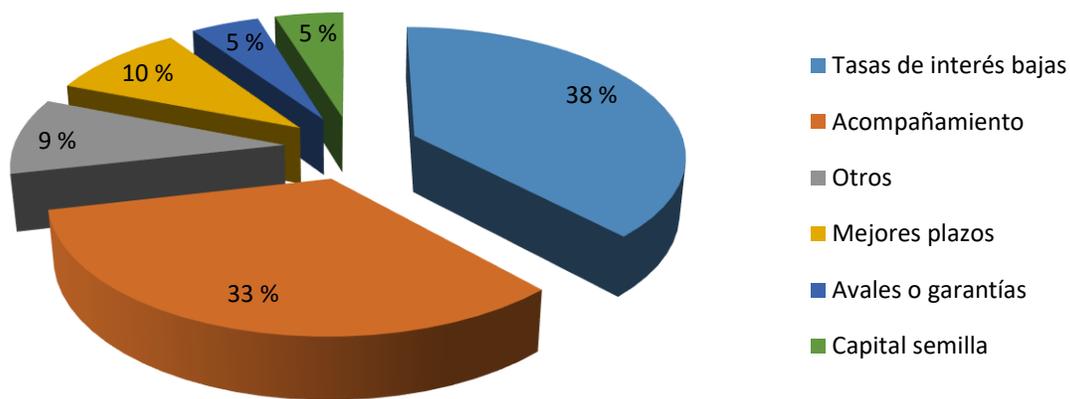
Distribución de las pymes entrevistadas según los motivos por los cuales conocen el Sistema de Banca para el Desarrollo
Valores relativos
Abril, 2018
(n = 41)



Fuente: Elaboración propia

Respecto al tema anterior, un 69 % de las pymes indicó contar con conocimiento sobre el Sistema de Banca para el Desarrollo, por lo tanto, se requirió conocer cómo accedieron al conocimiento sobre la existencia del SBD. Un 58 % de los entrevistados afirmó que conocieron respecto al Sistema de Banca para el Desarrollo gracias a los medios de comunicación, sea televisión o radio; inclusive, se comentó sobre los anuncios ubicados en estaciones de autobús; seguidamente, un 21 % indicó haber conocido del SBD por recomendación de un conocido que en algún momento había escuchado o utilizado los servicios; por otro lado, un 17 % señaló conocerlo por otras razones, entre las que destacan la quejas de terceros respecto a los servicios, también la Expopyme o a través del MEIC; finalmente, un 4 % indicó conocer acerca del SBD gracias al sitio web de la institución.

Gráfico 11
Distribución de las pymes entrevistadas según la percepción de los beneficios
obtenidos con los préstamos que se adquirieron a través del Sistema
de Banca para el Desarrollo
Valores relativos
Abril, 2018
(n = 12)



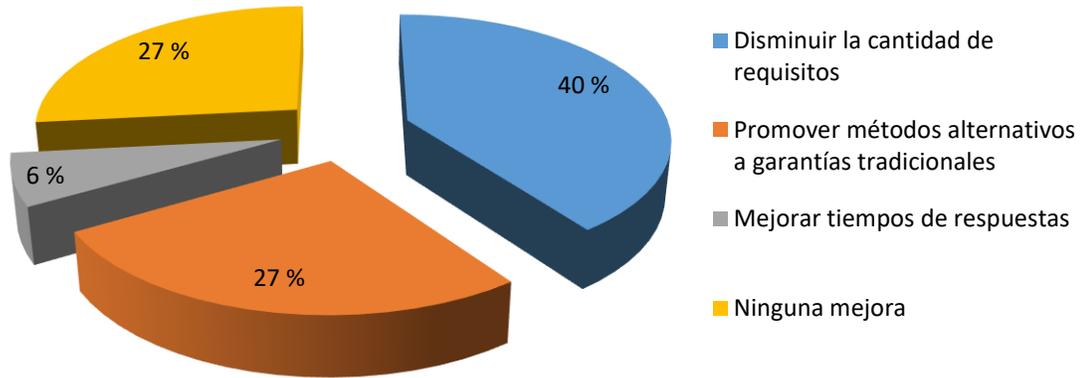
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 7, se indica que un 55 % de las pymes (12) obtuvieron su financiamiento con los servicios y productos brindados por el Sistema de Banca para el Desarrollo. Es en este punto, entonces, que reviste gran importancia conocer cuál es la percepción acerca de los beneficios obtenidos con este tipo de créditos en comparación con los tradicionales. Los resultados fueron los siguientes: un 38 % de los entrevistados indicó que el principal beneficio obtenido fue contar con una tasa de interés más baja; un 33 % señaló que el acompañamiento fue el mayor beneficio, entendido como el seguimiento y asesoría no solo a nivel financiero sino también a nivel empresarial; un 10 % enfatizó que el principal beneficio fueron los mejores plazos frente a los créditos convencionales, poniendo como ejemplo los periodos de gracia, entre otros; además, un 10 % comentó como principal ventaja la obtención de créditos como capital semilla y capital de riesgo como apalancamiento para iniciar su negocio; finalmente, un 9 % indicó que había obtenido otros beneficios, por ejemplo, un plan resolutivo de crédito y capacitaciones.

Gráfico 12

Distribución de las pymes entrevistadas según propuesta de mejoras al proceso de obtención de préstamos del Sistema de Banca para el Desarrollo

Valores relativos
Abril, 2018
(n = 12)



Fuente: Elaboración propia

Al igual que en el caso anterior, se utilizó la muestra de las 12 pymes que lograron acceder a los productos y servicios brindados mediante el Sistema de Banca para el Desarrollo. En esta ocasión, la consulta, después de haber indagado cuáles consideraban que eran los principales beneficios, fue: ¿cuáles serían las mejoras que harían al proceso de obtención de los préstamos y servicios ofrecidos por el Sistema de Banca para el Desarrollo? Así, los resultados obtenidos fueron los siguientes: un 40 % de las pymes indicó que la mejora que plantearían sería disminuir la cantidad de requisitos, de forma que se pueda acceder a los créditos más sencillamente y que, así, mayor cantidad de pymes puedan beneficiarse; un 27 % de las pymes indicó que, tanto el SBD como los operadores financieros, deben encontrar la forma de promover métodos alternativos a los tipos de garantías tradicionales para poder alcanzar a una mayor cantidad de beneficiarios; un 6 % indicó agilizar los tiempos de respuesta, pues consideran que los productos y servicios brindados son buenos, pero, en ocasiones, muy lentos; finalmente, un 27 % señaló que no haría ninguna mejora sustancial al proceso de la obtención de estos préstamos.

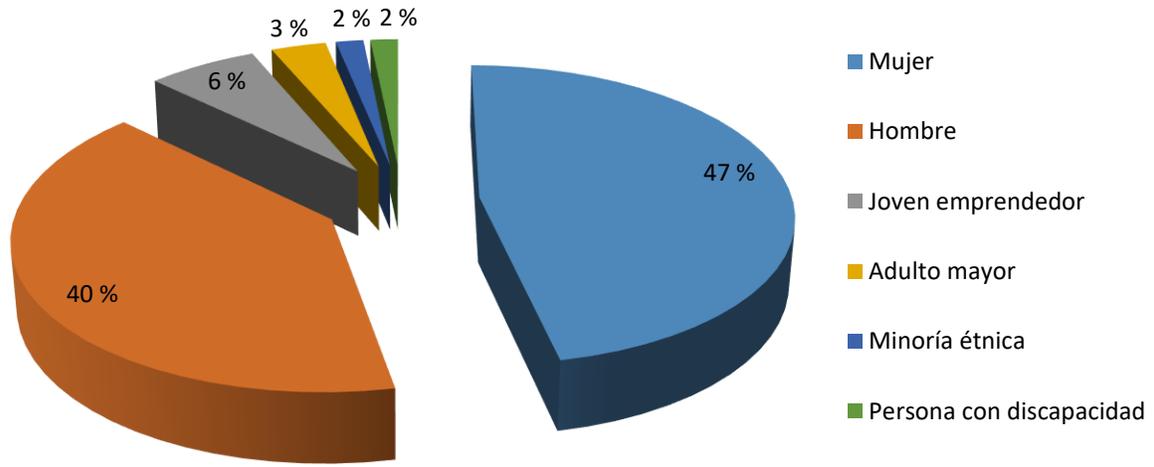
Gráfico 13

Distribución de las pymes entrevistadas respecto a la característica principal de sus líderes

Valores relativos

Abril, 2018

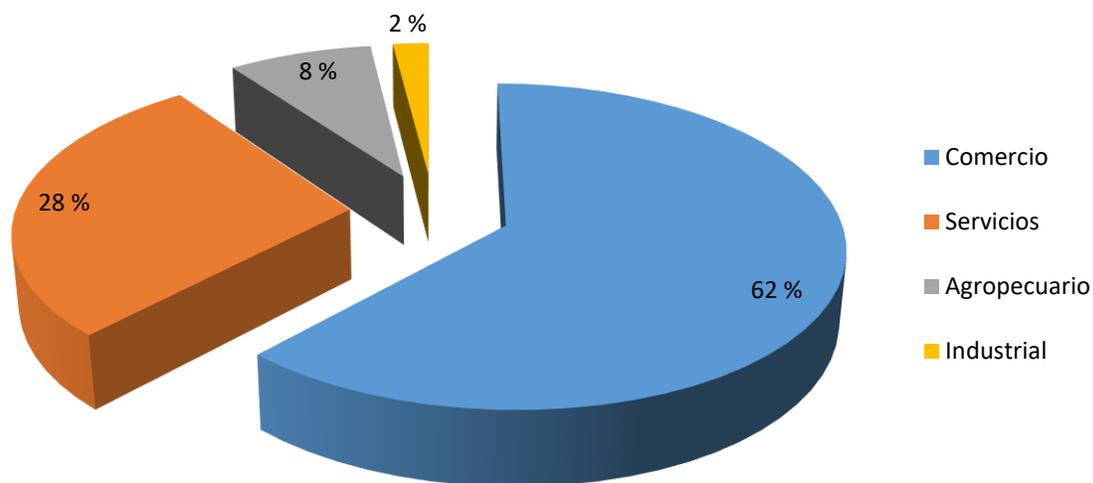
(n = 50)



Fuente: Elaboración propia

Para la siguiente pregunta que se planteó, se tomó como base la totalidad de pymes entrevistadas, en vista de averiguar cuál es la característica principal de la persona líder de las pymes. En este caso, los resultados indicaron que un 47 % de las pymes tenían como líder a una mujer de mediana edad; un 40 % eran lideradas por hombres de mediana edad, y, en porcentajes bastante menores, las pymes eran encabezadas por jóvenes emprendedores (6 %), adultos mayores (3 %), minorías étnicas (2 %) y personas con discapacidad (2 %). Es importante señalar que, de la muestra de pymes entrevistadas, ninguna representaba asociaciones de desarrollo o cooperativas.

Gráfico 14
Distribución de las pymes entrevistadas según sector productivo de pertenencia
Valores relativos
Abril, 2018
(n = 50)



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se procuró determinar a cuál sector productivo pertenecen quienes encabezan los emprendimientos y, de esta forma, poder marcar una tendencia sobre quiénes, principalmente, son favorecidos con las políticas de ayuda y fomento a las pymes. Los resultados obtenidos señalaron que un 62 % de los entrevistados indicó pertenecer al sector comercio; un 28 % afirmó estar inmerso en el sector de servicios; seguidamente, un 8 % de las pymes declaró pertenecer al sector agropecuario y, por último, solo un 2 % aseveró ser parte del sector industrial.

De esta forma, se terminó de aplicar el instrumento diseñado para las pymes entrevistadas, con lo que se logró gran cantidad de información, para dar una proyección de mayor precisión y con suficientes datos acerca de las experiencias de inclusión financiera de los

beneficiarios del Sistema de Banca para el Desarrollo en Costa Rica y, con esto, se puede dar paso a las conclusiones.

Conclusiones

Se analizó la inclusión financiera en el Sistema de Banca para el Desarrollo y, con esto, se responde respecto al problema y a las preguntas de investigación. En el caso de la primera pregunta, podemos concluir que el concepto propuesto explica detalladamente lo que se debe entender como *inclusión financiera* (las acciones que permiten a los sujetos beneficiarios del SBD acceder al financiamiento necesario para el desarrollo de su negocio a través de operadores financieros), en el marco del SBD; a continuación, se explicó cómo este concepto fue creado tomando en cuenta cada una de las dimensiones y variables seleccionadas a partir de la investigación realizada.

El primer elemento clave del concepto propuesto se trata de los beneficiarios del SBD, el cual enmarca, adecuadamente y en apego a la ley vigente, que existen varios sectores de la población a quienes deben ir dirigidas las acciones a realizar, permitiendo así que el concepto inicie, generando en las mentes de los que lo interpreten, una delimitación de las personas en que debe centrarse.

La siguiente palabra clave en el concepto es *acceder*, la cual está directamente relacionada con la dimensión de acceso desde la perspectiva de la oferta y, a su vez, abre la puerta para que se comiencen a describir cada uno de los componentes que la conforman. Lo anterior con las palabras *financiamiento*, que se relaciona con el componente de fondos de financiamiento del SBD (mismos que permiten obtener el dinero suficiente para financiar); *operadores financieros*, relacionado con el componente con el mismo nombre y que serán los encargados de tener contacto directo con los usuario y, así, que se dé la *explicación* (siguiente palabra clave) los servicios que forman parte del SBD; es decir, que hagan la difusión necesaria, terminando con este el tercer y último componente de la dimensión de acceso.

Ahora, pasamos a la frase clave *generar conocimiento*, que entran en la perspectiva de la demanda, dimensión de uso, y se relaciona, directamente, con el que se ha determinado,

después del estudio realizado, como el principal componente del concepto de *inclusión financiera*: la educación financiera, junto con las razones que lo justifican.

El siguiente elemento clave dentro es el de *servicios financieros*. Estos implican el resto de los componentes de la dimensión de uso, ya que los préstamos, las cuentas bancarias, las plataformas tecnológicas y el acompañamiento durante el crédito son los servicios financieros a los que los usuarios buscan tener acceso en el SBD. Las plataformas tecnológicas son tomadas en cuenta nuevamente dentro del concepto propuesto al hacer énfasis con las palabras *accesibles* y *amigables*; esto, ya que plataformas como aplicaciones o páginas electrónicas son la mejor opción para llegar a la mayoría de las personas y han demostrado ser fáciles de utilizar, dando valor agregado a los servicios que cualquier operador brinde.

Por último, la última palabra clave que termina de completar el concepto propuesto es *obstáculo*, que, por sí misma, completa desde la perspectiva de la demanda, la dimensión de barreras hasta cada uno de los componentes que la conforman: distancia de operadores financieros, requisitos o, dicho de mejor manera, el exceso de requisitos, asequibilidad o la dificultad de comprensión que pueden tener ciertos documentos o solicitudes y el costo de los servicios financieros.

Volviendo al tema de por qué la educación financiera es el componente más importante de la inclusión financiera, podemos decir, con seguridad, que este, de cierta manera, se relaciona con cada uno de los demás componentes, sin importar la dimensión de la que estemos hablando; es decir, entendiendo que la educación financiera da la posibilidad de que todos los usuarios puedan llegar a comprender la manera en que el sistema financiero funciona, con lo que les será posible entender con facilidad cómo crear un proyecto viable, cómo manejar los fondos que le han entregado, cómo utilizar plataformas o tipos de cuentas bancarias, cómo sacar el mayor provecho al acompañamiento que se les brinde, así como entender lo que le soliciten, de manera amplia, y responder lo necesario para ser un sujeto de crédito del SBD. Para todo lo anterior, se debe tener en cuenta que los recursos obtenidos se utilizarán de la mejor manera, para crecer en su negocio y que los riesgos disminuyan, lo que traerá consigo que, de boca en boca, se recomiende el SBD y la confianza en él crezca día con día.

Con respecto a la segunda pregunta de investigación, relacionada con las mejores prácticas de inclusión financiera en Latinoamérica, según la investigación realizada, se puede concluir que en México y Brasil el tema cuenta con mayor. Estos dos países poseen una importante cantidad de leyes y programas que fortalecen el apoyo a este sector y han implementado distintos programas y, así, han logrado un gran desarrollo en temas como la educación financiera, para alcanzar a la mayor cantidad posible de la población dentro del marco de Banca para el Desarrollo.

A continuación, se presenta un análisis comparativo de los esfuerzos realizados por cada país en estudio el tema de inclusión financiera:

Tabla 10: Comparación por país de las acciones realizadas en búsqueda de inclusión financiera

Variable / País	México	Brasil	Perú	Colombia	Costa Rica
Leyes	Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito. Legislación bancaria y crediticia. Ley General de Instituciones de Crédito. Ley General de Instituciones de Crédito y Establecimientos Bancarios Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones auxiliares Ley Orgánica de Nacional Financiera Ley para el desarrollo de la competitividad de pymes	Ley 7397 Ley 1628 Ley 5662	Ley de Dinero Electrónico	Ley número 590 Ley 1511 Ley 1540 Ley 1753 Ley 1450	Ley 9274 Ley 8634 Ley n.º 8262 "Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas"
Instituciones involucradas	Banco Nacional de Fomento Cooperativo. Banco Nacional Obrero de Fomento Industrial. Banco del Pequeño Comercio. Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Nacional Financiera Banco Nacional de Comercio Exterior	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) Banco de Brasil (BB) Caixa Econômica Federal (CEF) Banco del Noreste de Brasil (BNB) Banco de Amazonia	Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide) Banco de la Nación y el Ahorro Programado	Financiera Energética Nacional (FEN) Financiera de Desarrollo Territorial (Findeter) Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (FINAGRO) Instituto de Fomento Industrial (IFI) Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (Fogacoop) Autorregulador del Mercado de Valores (AMV)	Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) Universidad Técnica Nacional (UTN) Ministerio de Agricultura Banco Nacional de Costa Rica Banco de Costa Rica Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sistema de Banca para el Desarrollo Universidad Estatal a Distancia Banco Crédito Agrícola de Cartago (Bancrédito) BAC San José, S. A.

	<p>Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos</p> <p>Banco Nacional de Crédito Rural</p> <p>Banco Nacional Pesquero y Portuario</p> <p>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros</p> <p>Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada</p> <p>Sociedad Hipotecaria Federal</p>	<p>Banco del Estado de Sergipe (Banese)</p> <p>Banco del Estado de Espírito Santo (Banestes)</p> <p>Banco del Estado de Pará (Banpará)</p> <p>Banco del Estado de Río Grande del Sur (Banrisul)</p> <p>Banco de Brasilia (BRB)</p> <p>Banco Cooperativo Sicred (Bansicred)</p> <p>Banco Cooperativo de Brasil (Bancoob)</p> <p>Sistema de Cooperativas de Crédito Rural Solidario de Brasil (Cresol)</p> <p>Banco de Desarrollo de Brasil (Bandes)</p> <p>Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais (BDMG)</p> <p>Banco Regional de Desarrollo del Extremo Sur (BRDE)</p>			<p>Grupo Financiero Impresa Banco (BCT)</p> <p>Financiera Desyfin</p> <p>Financiera CAFSA</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón (Coopealianza R. L.)</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada R. L. (Coocique, R. L.)</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito de San Marcos de Tarrazú R. L. (Coope San Marcos, R. L.)</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito La Amistad R. L. (Coopeamistad, R. L.)</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Desarrollo R. L. (Credecoop, R. L.)</p> <p>Cooperativa Nacional de Educadores R. L. (Coopenae, R. L.)</p> <p>Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo (MUCAP)</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito de Productores de Leche (Coopelecheros, R. L.)</p> <p>CoopeAgri El General R. L. (Coopeagri, R. L.)</p> <p>Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade)</p>
Programas destacados	<p>Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF)</p> <p>Programa de Educación Financiera de BBVA-Bancomer</p> <p>Programa Finanzas para todos del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Bansef</p> <p>SAR para niños y jóvenes de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)</p>	<p>Estrategia Nacional de Educación Financiera (Enef)</p> <p>Comité Nacional de Educación Financiera (Conef)</p>	<p>Tabla de Negocios Mype</p> <p>Programa de Gestores Voluntarios</p> <p>Modelo Perú</p>	<p>Banca de las oportunidades (BdO)</p> <p>Finanzas para el cambio</p> <p>Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF)</p>	<p>Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (Finade).</p> <p>Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (Fofide)</p> <p>Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD)</p> <p>Programa de apoyo agropecuario</p> <p>Programa Sectorial de Financiamiento, Fomento y Encadenamiento Productivo para el Sector Ganadero</p> <p>Consejos de Apoyo Rural (CAR)</p>

	Programa Asesor, tu Consejero Patrimonial, de la Sociedad Hipotecario Federal (SHF) Programa para Niños del Instituto para la Protección de Ahorro Bancario (IPAB) Programa Educación Financiera Tu ganancia				
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

La Banca para el Desarrollo en México, desde sus inicios, estuvo enfocada en el ámbito financiero, ya que su desarrollo inició con la creación de un sistema bancario más incluyente, que buscaba un acceso más equitativo a los servicios y que estos vayan de acuerdo con la necesidad de la población. Este ha sido el enfoque principal de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México.

Asimismo, México ha realizado un esfuerzo para promover el financiamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas. Por lo cual, su banca de desarrollo está conformada por instituciones de Banca Múltiple. Se ha buscado que se dé una inclusión de manera integral, por lo cual, se realizan esfuerzos para fomentar la educación financiera mediante el Programa Integral de Educación Financiera.

México busca integrar la educación financiera con su sistema de banca para el desarrollo, con el fin de que los beneficiarios hagan un manejo más eficiente y eficaz de sus recursos económicos. Así, mediante el Comité de Educación Financiera, se coordinan los esfuerzos y acciones en esta área; por lo tanto, se vislumbra la educación financiera como un puente para optimizar los recursos y fortalecer el bienestar financiero.

En el caso de Brasil, su sistema financiero es muy amplio y complejo y, junto con su gran estructura bancaria enfocada en la banca para el desarrollo, se desarrolla la Estrategia de Educación Financiera. El sistema de banca de desarrollo brasileño está enfocado en los pilares de información, formación y orientación.

En el caso de Brasil, la educación financiera está resguardada mediante por ley, la cual pretende el desarrollo de habilidades financieras tanto para las empresas como para el consumidor.

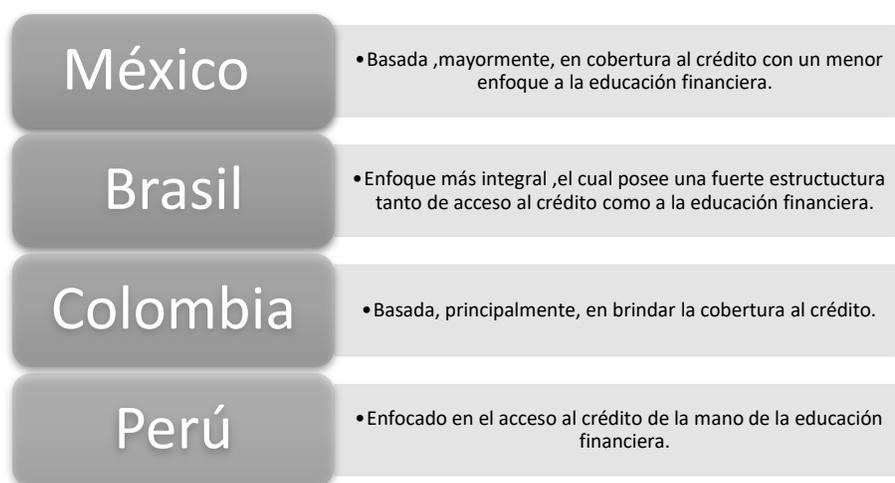
Por su parte, en Colombia, el sistema de banca para el desarrollo está dirigido al acceso de servicios financieros; sin embargo, no resulta tan efectiva, ya que, actualmente, no genera inclusión financiera, debido a que existen carencias en el tema de educación financiera, que facilite y garantice el uso efectivo de los recursos.

Su estructura busca brindar un mayor acceso al crédito a hogares con poca liquidez; sin embargo, los resultados han sido mínimos en cuanto cobertura y alcance, por lo cual, se ha realizado un esfuerzo al crear una coyuntura entre el sector público y privado. A partir de 2007, se ha buscado facilitar el acceso a servicios financieros más integrales.

En Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros se enfoca en cinco pilares estratégicos, que buscan encaminar todo el sistema de banca para el desarrollo en el ámbito de la educación financiera, por lo cual, se ha buscado un crecimiento sostenido del sistema económico, ya que, además de crear una estructura financiera enfocada a la banca de desarrollo, que permita el acceso al financiamiento, se ha buscado que este vaya de la mano con un sistema de educación financiera más robusto, que permita un mejor aprovechamiento de los recursos y un crecimiento sostenido del sector.

Así, podríamos catalogar el enfoque que tiene cada país sobre la inclusión financiera de la siguiente forma:

Ilustración 6: Enfoque de los países sobre la inclusión financiera



Fuente: Elaboración propia

A nivel latinoamericano, Costa Rica ha realizado un importante avance en la inclusión financiera en el modelo de banca para el desarrollo, ya que, desde sus inicios, fue creada

por la Ley 8634, para asegurarle fondos y programas para lograr, con esto, la posibilidad de tener una mayor inclusión financiera, como parte de la política distributiva del país, en el contexto de inserción productiva que busca el avance del país en los últimos años.

Como parte del esfuerzo del SBD con el paso de los años, en la creación de programas y alianzas que sirvan como un instrumento central en la generación de empleo, la inclusión financiera se entiende como una política de inserción al ámbito productivo del país.

A continuación, las acciones realizadas por el SBD se muestran un cuadro comparativo, divididas según su dimensión para analizar si estas generan inclusión financiera para responder, así, la tercera pregunta de investigación.

Tabla 11: Acciones para generar inclusión financiera (Dimensión: Acceso)

Dimensión: Acceso		
Componente	Acción	¿Genera inclusión financiera?
Fondos de financiamiento del SBD	Obtener recursos económicos mediante la Ley n.º 9274.	Sí, debido a que el SBD cuenta con recursos suficientes para brindar los servicios propuestos para los sujetos beneficiarios.
Operadores financieros	Diversificar la oferta de operadores financieros	Sí, porque da la oportunidad a los beneficiarios de la ley de contar con una amplia cartera de operadores financieros, quienes pondrán a disposición una gama importante de servicios. Además, el SBD cuenta con operadores financieros a lo largo de todo el territorio costarricense y el 100 % de los entrevistados coincidió en que existe bastante infraestructura para acceder a los servicios que estos brindan.

Difusión	Exponer el SBD al público mediante medios de comunicación masiva, principalmente televisión, radio, redes sociales y página electrónica.	Sí, ya que, según la encuesta realizada, 7 de cada 10 entrevistados conoce el SBD, lo que permite tener el conocimiento a la hora de solicitar la ayuda de este; sin embargo, se puede mejorar, pues solamente un 62 % de los entrevistados lo conocen por esfuerzos directos del SBD, como la página electrónica y anuncios publicitarios en medios de comunicación masivos.
----------	--	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Acciones para generar inclusión financiera (Dimensión: Uso)

Dimensión: Uso		
Componente	Acción	¿Genera inclusión financiera?
Servicios financieros	Promover la utilización de servicios financieros, como las cuentas bancarias, tarjetas de débito y crédito, plataformas tecnológicas, inversiones, entre otros.	No, porque el SBD, actualmente, no realiza acciones concretas para incentivar la utilización de estos servicios; sin embargo, con estas acciones, se generaría inclusión financiera, ya que, aun no siendo financiamiento en sí, estos servicios permiten a las empresas mejorar aspectos claves relacionados con la gestión financiera adecuada que una empresa debe manejar.

Préstamos con fondos del SBD	Brindar financiamiento a las mipymes mediante diferentes formas de crédito, como descuentos de facturas, créditos directos, arrendamiento financiero, avales y capital semilla.	Sí, porque, actualmente, existe la oferta de créditos del SBD y se están colocando; sin embargo, y de acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, esto se podría mejorar, ya que las mipymes, que indicaron no optar por un préstamo del SBD mencionan que se debe a la falta de garantías o falta de alternativas a las garantías convencionales, lo cual nos muestra que el Fondo de Avales y Garantías no está logrando su objetivo, al no ser percibido como una opción real de ayuda a la que las empresas pueden recurrir.
Acompañamiento durante el crédito	Brindar el seguimiento y la asesoría necesarios no solo a nivel financiero, sino también en aspectos de desarrollo empresarial	Sí, ya que a través de la capacitación, la asistencia técnica, la investigación y la innovación se generan condiciones en las mipymes para mejorar sus diferentes procesos, independientemente del área en que se desenvuelvan y, así, crecer para mantener las finanzas adecuadas que permitan pagar los créditos obtenidos.

Educación financiera	Dar a conocer las ventajas de usar los servicios financieros para que las personas los usen de la mejor manera.	No, aunque, si bien es cierto, el SBD cuenta con documentos para explicar conceptos de contabilidad y finanzas, así como formas de utilizar el SBD para impulsar una empresa, esto no es suficiente para afirmar que se da educación financiera en Costa Rica, ya que este es un término bastante amplio y el SBD, en conjunto con las autoridades educativas, debe abordarlo con una política que incluya programas educativos desde los niveles más bajos, para generar una cultura financiera que, a largo plazo, permita a las nuevas generaciones crecer con un entendimiento básico del sistema financiero nacional y lograr hacer frente a los retos en busca de desarrollarse a nivel personal y empresarial.
----------------------	---	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13: Acciones para generar inclusión financiera (Dimensión: Barreras)

Dimensión: Barreras		
Componente	Acción	¿Genera inclusión financiera?
Distancia de operadores financieros	Contar con operadores financieros a los largo del territorio nacional para que las mipymes que necesiten sus servicios tengan fácil acceso.	Sí, ya que con la amplia gama de operadores financieros existentes al día de hoy, en todo el territorio nacional, y que el SBD ha acreditado, se cubre la demanda actual de mipymes que necesitan financiamiento. Al consultar, en las entrevistas realizadas, si se consideraba que existe fácil acceso a operadores financieros, el 100 % de las mipymes dio una respuesta positiva.

Cantidad de requisitos	Solicitar la menor cantidad posible de documentación para optar por un préstamo.	Sí, ya que por la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos que rige a nivel nacional, las entidades financieras deben solicitar los documentos mínimos para optar por un crédito; sin embargo, la percepción de las mipymes, según las entrevistas realizadas, es que, para optar por un crédito del SBD, la cantidad de requisitos es excesiva, lo que lleva a preferir préstamos personales o hipotecarios, así como ante instituciones no formales.
Asequibilidad (fácil comprensión de los requisitos)	Asegurar que los requisitos y documentos que se vayan a solicitar sean de fácil comprensión para cualquier persona.	Sí, los operadores financieros deben estar capacitados y abiertos para explicar lo que se está solicitando; sin embargo, la percepción de los entrevistados es que existe dificultad para comprender los requisitos, lo que nos lleva al tema de la educación financiera, ya que los requisitos solicitados son los mínimos necesarios para poder llevar a cabo los trámites.
Costo de los servicios financieros	Brindar financiamiento a las mipymes a un menor costo de lo que el mercado ofrece.	Sí, porque el SBD cuenta con las tasas de interés más bajas en sus diferentes servicios financieros.

Fuente: Elaboración propia

En términos generales, se puede indicar que para la dimensión de acceso si se está generando inclusión financiera, aunque es necesario realizar esfuerzos para difundir un mayor conocimiento acerca del SBD. Con respecto a la dimensión de uso sí se está dando un buen financiamiento, así como acompañamiento, sin embargo, se debe mejorar en la promoción de la utilización de servicios financieros brindados por los operadores financieros y es de vital importancia abordar integralmente la parte de educación financiera, ya que es uno de los principales pilares de la inclusión financiera. Finalmente, respecto a la dimensión de barreras, se considera que el SBD está llevando a cabo inclusión financiera; sin embargo, se debe buscar la forma de cambiar la percepción de los beneficiarios pues consideran que el nivel de dificultad para optar por un préstamo del SBD es alto en cuanto a la cantidad y la calidad de sus requisitos.

Con respecto a la cuarta pregunta de investigación, en términos generales se puede señalar que existe una importante utilización del sistema financiero formal y, en este mismo sentido, se reconoce que existe mucha infraestructura, tanto física como tecnológica, así como se percibe que hay una muy importante necesidad de financiamiento. Al momento de buscar intermediarios financieros, los más buscados son el Banco Nacional y el Banco Popular que atienden un porcentaje muy importante de las solicitudes de crédito. Un porcentaje mayoritario de los solicitantes obtienen su financiamiento, sin embargo, un porcentaje apenas superior al 50 % de esos beneficiarios lo hacen con fondos del SBD.

Un alto porcentaje de conocimiento sobre el SBD proviene de los medios de comunicación de los que se perciben dos como los principales beneficios obtenidos de los préstamos con fondos del SBD: las bajas tasas de interés y el acompañamiento que se recibe. A su vez, se percibe que, como parte de las mejoras que se le pueden aplicar es la disminución de la cantidad de requisitos y la promoción de métodos alternativos a las garantías tradicionales. En este sentido, que se vuelve fundamental determinar si se está dando a conocer suficientemente el fondo de garantías y avales de este sistema para evitar que las garantías sean un problema. Finalmente, los principales beneficiados de los fondos y servicios del SBD han sido hombres y mujeres de mediana edad, con una menor atención a minorías étnicas, discapacitados, adultos mayores o jóvenes emprendedores, entre otros. Por otro lado, los principales beneficiados suelen ser el sector productivo de comercio y los servicios.

Consideramos que se han logrado grandes mejorías en el apoyo a las mipymes, sin embargo, aún hay un largo camino que recorrer en la optimización de los servicios brindados por el SBD de forma que se profundice su impacto y se obtenga una percepción positiva unánime en todos los actores relacionados con procesos de financiamiento y acompañamiento a las mipymes.

Recomendaciones

- Costa Rica ha logrado un importante avance en el tema de Banca para el Desarrollo, ya que ha sido respaldada por la ley; sin embargo, es fundamental manejar una definición estandarizada de inclusión financiera cuando hablamos del Sistema de Banca para el Desarrollo, esto debido a que en la Ley se establecen objetivos y aspectos estratégicos que la toman en cuenta. Recomendamos, por tanto, que las autoridades a cargo de la consecución de inclusión financiera, así como los encargados de crear las estrategias, acciones y mecanismos para su generación utilicen la definición propuesta en el capítulo uno, así se asegurarán de estar tomando en cuenta todas las dimensiones y componentes desde ambas perspectivas —oferta y demanda— para asegurar la inclusión financiera de los sujetos beneficiarios del SBD.
- Del mismo modo, el SBD debería analizar la posibilidad de copiar algunos ejemplos de los modelos latinoamericanos estudiados en la presente investigación, los cuales realizan un gran esfuerzo en el ámbito de la educación financiera, base para desenvolver una micro, pequeña o mediana empresa con una estructura económica sólida, que permita, sin importar la cantidad de recursos que estas manejen en un principio, iniciar con los conocimientos necesarios una empresa exitosa.
- Se recomienda crear, en Costa Rica, una estrategia Nacional de Educación Financiera, que tome como referencia los casos de éxito internacionales como Brasil y Colombia en los que dicha estrategia fue creada como política pública, instruyó a la población en educación financiera desde la primaria, lo que potenció capacidades para la toma de decisiones, conocimiento de conceptos y productos financieros aplicables en el futuro.
- En Costa Rica, la educación es un tema que durante años se ha manejado de buena manera, con tasas de alfabetización altas que nos permiten competir con países mucho más grandes y ser el número uno en América Central. Aprovechando este Sistema Educativo de calidad, que busca el desarrollo equitativo de la población sin discriminación alguna, se debe incorporar a la enseñanza, desde los niveles más básicos, el tema de la educación financiera, a fin de generar un cambio en las costumbres financieras de la población que inicialmente permita analizar las situaciones financieras diarias y continuar mejorando sus conocimientos para obtener un entendimiento real del tema. Esto permitirá que el grueso de la población cuente con la

confianza necesaria para desafiar los riesgos provenientes de un préstamo que les dará la oportunidad de desarrollarse y crecer constantemente.

- Actualmente, los esfuerzos realizados por el Sistema de Banca para el Desarrollo no son suficientes para generar la inclusión financiera pretendida por ley. Se deben crear más y mejores alianzas tanto con instituciones públicas como con instituciones financieras privadas, cooperativas, asociaciones solidaristas y universidades privadas, con un mismo objetivo, trabajando en una misma dirección, de modo que los beneficiarios puedan emprender sus proyectos y mantenerlos a lo largo del tiempo.
- De igual forma, es fundamental el papel de la banca privada. Se debe involucrar más a la banca privada en aspectos de inclusión financiera como capacitaciones, educación financiera e incluir a diferentes beneficiarios en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa de cada empresa, dando énfasis a este tema mediante ferias, talleres, capacitaciones, convocando a diferentes mipymes del sector productivo para crear alianzas estratégicas entre ellos y potenciales socios comerciales.
- A pesar de las marcadas diferencias entre la banca para el desarrollo y la banca comercial, en términos de los indicadores de mora ambas cuentan con las mismas repercusiones a nivel de los indicadores de la SUGEF, razón por la cual se recomienda trabajar en un método diferenciado para medir los indicadores de mora y que, de esta forma, los operadores financieros estén abiertos a tolerar un mayor riesgo en productos crediticios tales como el capital semilla y el capital de riesgo sin que esto tenga tanta repercusión en sus indicadores de mora.
- El Sistema de Banca para el Desarrollo plantea importantes proyectos, sin embargo, se debe mejorar en esta área mediante publicidad en medios de comunicación como las redes sociales, incentivando a una mayor cantidad de personas a conocer y utilizar este sistema vital para el desarrollo del país.
- Por último, los estudiantes de Administración Pública deben conocer más y mejor el papel que tiene el Sistema de Banca para el Desarrollo en el país para tener una mayor participación y asesoría a diferentes sujetos de las comunidades. Asimismo, se puede

incentivar a los estudiantes, mediante programas y cursos, para que a futuro esto les permita asesorar a emprendedores que deseen desarrollar su proyecto de empresa e, incluso, les sea posible desarrollar sus propios proyectos empresariales.

Bibliografía

- Álvarez, L., Páramo, T., & Carpio, J. (2011). De la inclusión financiera a la intervención social: Una experiencia en el sureste de México. *Revista Electrónica Nova Scientia*, 4(7), 25-152. Recuperado de www.sibdi.ucr.ac.cr
- Anaya-Mora, M. L. (2007). *La banca de desarrollo en México*. Unidad de Estudios del Desarrollo. División de Desarrollo Económico Cepal. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5165/1/S0700298_es.pdf
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (s. f.). *Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)*. Recuperado de https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2014/Editorial_112014.pdf
- Banco Nacional de Desarrollo Económico. (s. f.). *Historia*. Recuperado de http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_es/Institucional/BNDES/historia.html
- Barrera, G. (2015). [INFOGRAFÍA] *Top 10 de los países con más inclusión financiera del mundo*. Recuperado de <http://blog.cobiscorp.com/paises-con-mas-inclusion-financiera-en-el-mundo>
- Barsallo, C. (s. f.). *La necesidad de educación financiera*. Recuperado de http://www.supervalores.gob.pa/files/UEI/articulos_publicados/2005/educacionfinanciera.pdf
- Cámara, N., y David, T. (2014). *Midiendo la Inclusión Financiera: un índice multidimensional*. Recuperado de http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/actividades/como_medir_inclusion_financiera_bbva_research.pdf
- Centro de Investigación y Estudios en Economía Financiera. (2017). *Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera de Colombia (ENEEF)*. Bogotá, Colombia. Recuperado de https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1025607&downloadname=estrategia_nacional_educacion_economica.pdf
- CFI. (s. f.). Center for financial inclusion. Obtenido de *Inclusión Financiera: ¿Cuál es la Visión?* Recuperado de <http://www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/boletinpatmir/estudios/ACCION%20Int%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%20-%20La%20Visi%C3%B3n.pdf>
- Comisión Evaluadora del SBD. (2016). *Valoraciones, conclusiones y recomendaciones de la Comisión Evaluadora del Sistema de Banca para el Desarrollo*. San José, Costa Rica. Recuperado de <https://www.colegiocienciaseconomicas.cr/documentos/desarrollo-profesional/InformelComisiondelSBD.pdf>
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Perú*. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sistema-Pagos/inclusion-financiera/enif-julio-2015.pdf>

- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. (2016). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110408/PNIF_ver_1jul2016CONAIF_vfinal.pdf
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. (2016). *Reporte Nacional de Inclusión Financiera 7*. Recuperado de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%207.pdf>
- Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo. (2016). *Informe Anual de Resultados Consejo Rector - 2016*. Recuperado de https://sbdcr.com/webcenter/portal/sbdprod/pages_informessbd
- Dabla-Norris, E., et al. (2015). *Inclusión financiera: Un enfoque centrado en América Latina*. Obtenido de http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXI-04-03.pdf
- Ferraz, J. C., & Ramos, L. (2018) *Inclusão financeira para a inserção produtiva de empresas de menor porte na América Latina*. CEPAL. Janeiro: Publicação das Nações Unidas. Recuperado el 2 de Abril de 2018, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43249/S1701245_pt.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Germano. (s. f.). *La inclusión financiera de las pymes en Brasil: hechos estilizados, medición y problemática*. Recuperado de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/sesion_4_-_inclusion_financiera_pymes_-_brazil.pdf
- Gil-Valdivia, G. (1986). *El concepto de banca de desarrollo*. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/475/20.pdf>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Universidad de Managua. Obtenido de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/04/1-Principios-de-Administracion-Financiera-12edi-Gitman.pdf>
- Global Partnership for Financial Inclusion. (2017). *2017 Financial Inclusion Action Plan*. Recuperado de https://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/2017_g20_financial_inclusion_action_plan.pdf
- Gómez-Soto, F. (2009). *En breve 10: Educación financiera: retos y lecciones a partir de experiencias representativas en el mundo*. Recuperado de <https://www.proyectocapital.org/es/publicaciones/todas-las-publicaciones/123-en-breve-10-educacion-financiera-retos-y-lecciones-a-partir-de-experiencias-representativas-en-el-mundo.html>
- Guerrero, O. (1997). *Principios de la Administración Pública*. Bogotá, Colombia. Escuela Superior de Administración Pública.
- Guevara, J. (2014). *¿Qué es la Administración Pública?* Recuperado de <https://lap2214.files.wordpress.com/2014/08/guevara-julieta.pdf>

- Jiménez, M. (2008). Aproximación teórica de la exclusión social: Complejidad e imprecisión del término. Consecuencias para el ámbito educativo. *Estudios Pedagógicos XXXIV* (N.º 1) 173-186.
- Marshall, E. (2011). *Inclusión financiera: Avances y desafíos para Chile*. Santiago de Chile: Banco Central de Chile.
- Mehrotra, A. y Yetman, J. (2015). Inclusión financiera: Implicaciones para los bancos centrales. *Boletín Volumen LXI* (n.º 3) 135-150.
- Mendes-de Paula, Ministerio de Planificación, Desenvolvimento y Gestión. Recuperado de <http://www.planejamento.gov.br/assuntos/assuntos-internacionais/publicacoes>
- Mintzberg, H. y Quinn, J. (1993). *El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos*. Recuperado de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso_estrategico_mintzberg.pdf
- Muñoz Reynoso, D. (2015). *La inclusión financiera en México*. Universidad Panamericana(27), 66-89. Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=84397e2b-3f1a-4b3f-8ef3-3a9716aa9644%40sdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=113414321&db=a9h>
- Palma, C. (2017). *Inclusión financiera en la Banca de Desarrollo: Caso Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica* (seminario final de graduación). San José, Costa Rica.
- Red Financiera BAC - Credomatic. (2008). *Libro maestro de educación financiera. Un sistema para vivir mejor*. San José, Costa Rica: autor.
- Roa, M. J. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. Recuperado de <http://www.cemla.org/PDF/investigacion/inv-2013-12-15.pdf>
- Roa, M. J. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. Recuperado de http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Rodríguez, D. (2013). *La banca de desarrollo en América Latina. ¿Es posible su reformulación?* Quito: Corporación Editora Nacional.
- Sancho, F. (2017). Informe Estado de la Nación en desarrollo humano sostenible, 2017. Recuperado de https://estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/023/Economicas/Sancho-2017.pdf
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2017). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: El compromiso del sector público y el sector privado con miras al Bicentenario. *SBS Informa. Boletín quincenal N.º 6*. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOL-QUINCENAL/20170628_BolQuincenal-N6.pdf
- Villaseñor, J. (1991). El significado del “segundo piso” para la Banca de Desarrollo. *Comercio Exterior*, vol 41 (n.º 12), 1172-1174.

Apéndices

Cuestionario para Mipymes

Universidad de Costa Rica
Proyecto: Inclusión financiera en la Banca de Desarrollo: Caso Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica

El siguiente cuestionario se desarrolla con el objetivo de analizar las experiencias de inclusión financiera de los sujetos beneficiarios del Sistema Banca para el Desarrollo en Costa Rica. La información que suministre es estrictamente confidencial. De antemano le agradecemos su colaboración.

Nombre de la empresa:

1. ¿Cuenta su empresa con una cuenta bancaria?
 - a. Sí
 - b. No

2. ¿Considera que tiene fácil acceso a agencias bancarias u otras organizaciones financieras?
 - a. Sí
 - b. No, ¿por qué?

3. ¿Su empresa hace uso de alguna plataforma tecnológica relacionada con la banca nacional?
 - a. Sí
 - b. No

4. ¿Su empresa ha tenido la necesidad de financiarse?
 - a. Sí
 - b. No, ¿por qué? (pase a la pregunta 16)

5. ¿Ha solicitado el préstamo que necesitaba?
 - a. Sí
 - b. No (pase a la pregunta 15)

6. ¿En cuál entidad financiera solicitó el préstamo? (Puede seleccionar más de una opción)
 - a. BCR
 - b. BNCR
 - c. Popular
 - d. BCAC
 - e. Otro: _____

7. ¿Obtuvo el préstamo?
 - a. Sí (pase a la pregunta 9)
 - b. No

8. ¿Cuál considera que ha sido el principal obstáculo por el cual su empresa no obtuvo el préstamo?
 - a. Exceso de papeleo
 - b. Falta de Garantía
 - c. Récord crediticio deficiente
 - d. Tasa de interés alta
 - e. Capacidad de pago deficiente
 - f. Otro: _____

Pase a la pregunta 10

9. ¿El préstamo obtenido está relacionado con los servicios del Sistema de Banca para el Desarrollo?
 - a. Sí (pase a la pregunta 11)
 - b. No

10. ¿Conoce el Sistema de Banca para el Desarrollo?
 - a. Sí
 - b. No, pase a la pregunta 16

11. ¿De qué manera supo del Sistema de Banca para el Desarrollo?(Puede seleccionar más de una opción)

- a. Medios de comunicación ejemplos
- b. A través de un Banco
- c. Sitio web SBD
- d. Recomendación de un conocido
- e. Otra _____

Si respondieron que No en la pregunta 9 y que Sí en la 10, pasan a la pregunta 14

Si respondieron que No a la pregunta 7 y que Sí en la 10, pasan a la pregunta 16

12. ¿Cuáles considera que han sido los beneficios que ha obtenido con este préstamo? (Puede seleccionar más de una opción)

- a. Acompañamiento
- b. Avaes o garantías
- c. Capital semilla
- d. Capital de riesgo
- e. Tasas de interés bajas
- f. Mejores plazos
- g. Monto de las cuotas mensuales
- h. Otro: _____

13. Si tuviera la oportunidad, ¿qué mejoras haría al proceso de obtención de préstamos del Sistema de Banca para el Desarrollo?

Pase a la pregunta 16

14. ¿Cuál fue su principal razón para no optar por un préstamo con fondos del SBD? (Puede seleccionar más de una opción)

- a. Cantidad de requisitos
- b. Dificultad de los requisitos
- c. Falta de confianza en el SBD
- d. Tiempo de respuesta
- e. Otro: _____

Pase a la pregunta 16

15. ¿Cuál fue su principal razón para no solicitar un préstamo? (Puede seleccionar más de una opción)

- a. Conseguí socios
- b. Utilicé capital propio
- c. Lejanía de operadores financieros
- d. Exceso de requisitos
- e. Otro: _____

Información general de la empresa

16. ¿Cuáles de las siguientes características representan al líder o líderes de la empresa?

- a. Hombre
- b. Mujer
- c. Adulto mayor
- d. Minoría étnica
- e. Persona con discapacidad
- f. Joven emprendedor
- g. Asociación de Desarrollo
- h. Cooperativa

17. ¿A cuál sector productivo pertenece su empresa?

- a. Servicios
- b. Comercio
- c. Industrial
- d. Agropecuario

18. ¿En qué año se fundó su empresa?

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Estimado señor (a), para nosotros es un gusto saludarle y a la vez deseamos comunicarle que somos un grupo de estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad de Costa Rica que se encuentran elaborando el Seminario Final de Graduación titulado: "Inclusión financiera en la Banca de Desarrollo: Caso Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica".

Nuestro interés principal es analizar la inclusión financiera en el marco de la Banca de Desarrollo investigando experiencias exitosas Latinoamericanas, conociendo la situación actual del Sistema Banca para el Desarrollo de Costa Rica y sus beneficiarios, determinando así mecanismos apropiados para el fortalecimiento de la inclusión financiera.

Por lo cual, sería muy enriquecedor para nosotros conocer su experiencia en esta área la cual será utilizada únicamente con fines analíticos, y dentro del marco de la investigación. Así mismo, queremos hacer de su conocimiento, que la información que nos pueda brindar se encuentra respaldada por el artículo 4 de la Ley N° 7839 del Sistema de Estadística Nacional.

1. En su opinión ¿Cómo debe entenderse el concepto de inclusión financiera?
2. En su opinión ¿Cómo debe entenderse el concepto de Banca de Desarrollo?
3. ¿Cómo considera que es la situación y el abordaje de la inclusión financiera en Costa Rica?
¿Qué desafíos existen actualmente en Costa Rica en el Sistema Banca de Desarrollo que restringen la inclusión financiera?
4. En específico ¿Cómo considera que ha sido la labor del Sistema Banca de Desarrollo en cuanto a promover inclusión financiera?
5. ¿Cuáles cree que son los mecanismos clave de la Banca de Desarrollo que impulsan la inclusión financiera?
6. ¿Conoce de algunas prácticas exitosas de inclusión financiera en Latinoamérica que tomaría como referencia para desarrollarlas en Costa Rica?
7. (Para el experto mexicano) ¿Cuáles buenas prácticas de generación de inclusión financiera se han desarrollado por parte de la banca de desarrollo de México?