



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

ESTUDIO DEL MERCADO PYME: NECESIDADES Y DEMANDA PARA LOS SERVICIOS FINANCIEROS

INFORME DEL PROGRAMA DE USAID DE SERVICIOS
FINANCIEROS PARA LAS PYME

Septiembre de 2006.

Esta publicación fue preparada por Chemonics International Inc.

ESTUDIO DEL MERCADO PYME: NECESIDADES Y DEMANDA PARA LOS SERVICIOS FINANCIEROS

INFORME DEL PROGRAMA DE USAID DE SERVICIOS
FINANCIEROS PARA LAS PYME

Contrato N° EEM-E-02-05-00006-00
Programa de USAID de Servicios Financieros para las PYME
Av. La Capilla 411, Colonia San Benito
San Salvador, El Salvador C. A.
(503) 2211-2351

Las opiniones que el autor expresa en esta publicación no reflejan necesariamente las perspectivas de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional ni del Gobierno de los Estados Unidos de América..

Las opiniones que el autor expresa en esta publicación no reflejan necesariamente las perspectivas de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional ni del Gobierno de los Estados Unidos de América..

ÍNDICE

1.0	Introducción	1
2.0	Situación Macroeconómica de El Salvador a partir los Acuerdos de Paz	3
3.0	Descripción del Sistema Financiero y de los Servicios Financieros que presta a toda la Sociedad Salvadoreña y a las PYME en Particular	8
4.0	Diagnóstico de la Demanda Actual o Satisfecha y de la Demanda Potencial de Servicios Financieros de las PYME	15
5.0	Definición de los Problemas Encontrados y de lo que las PYME Indican Necesitar para Tener Acceso a los Servicios Financieros en Mejores Condiciones	18
6.0	Conclusiones y Recomendaciones	43

1.0 INTRODUCCIÓN

Según datos del Ministerio de Economía, el sector de la pequeña y mediana empresa (PYME) está compuesto por 15,777 pequeñas empresas y 985 medianas empresas.¹ Con la introducción del CAFTA, este sector tiene un gran potencial de crecimiento, pero requiere de acceso al crédito y otros servicios financieros para convertir oportunidades económicas en nuevos empleos y en aumento de ingreso. El Programa de Servicios Financieros para las PYME, auspiciado por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), tiene como objetivo apoyar al sector financiero en ampliar la oferta de productos y servicios financieros para las PYME.

Este estudio pretende dar un perfil de las PYME salvadoreñas y su demanda de servicios financieros. Esperamos que los resultados de esta investigación ayuden a las instituciones financieras a determinar el potencial de este mercado y a identificar nichos específicos para atender y diseñar productos y servicios que satisfagan las necesidades de las PYME.

El estudio comienza con un breve análisis de la economía salvadoreña a partir de los sesentas y continúa con una evaluación luego de los acuerdos de paz en 1992, hasta los resultados esperados obtenidos para mayo de 2006. Se describe luego el sistema financiero a partir del saneamiento y privatización de inicios de la década de los noventa, y también se describen los servicios financieros que la banca presta a la sociedad salvadoreña en su conjunto y a las PYME en particular. En los últimos 15 años, la banca ha evolucionado de manera significativa y se presentan los cambios ocurridos en este sector. Se analiza también el crédito al sector privado desde 1994 hasta mayo de 2006. Se presenta la información por sector económico y tamaño de las empresas.

En el Capítulo IV se hace un cálculo de la demanda de crédito del sector PYME, planteándose la demanda satisfecha así como el estimado de la demanda insatisfecha o potencial que ofrece el segmento. El procedimiento utiliza las cifras existentes de crédito al sector y proyecta la demanda insatisfecha con base en los datos obtenidos en los instrumentos de investigación.

En el Capítulo V se hace un análisis de los resultados obtenidos tanto en la encuesta como en los grupos de enfoque. Aquí se describen los problemas que tienen las PYME tanto a nivel general como a nivel de sus necesidades de financiamiento. Hay un acápite especial sobre la participación de las mujeres propietarias de PYME. Luego se plantean los detalles de la relación entre el sector financiero y las empresas, haciendo hincapié en los problemas que tienen y se presentan las principales razones por las que el sector bancario comercial no ha penetrado, como se desearía, en este segmento de mercado.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

¹ USAID define a las PYME en El Salvador como aquellas empresas que emplean entre 11 y 100 empleados., Las cifras más recientes proporcionadas por la CONAMYPE son de **15,777** pequeñas empresas y 985 medianas., a junio de 2006. Estas cifras excluyen PYME agropecuarias.

1.1 METODOLOGÍA

A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante una encuesta dirigida a miembros del sector PYME y a través de 16 grupos focales de pequeños empresarios y de 42 entrevistas a profundidad de medianos empresarios.

Por el universo de 16,762 PYME (15,777 pequeñas y 985 medianas empresas), se determinó una muestra de 356 PYME a ser encuestadas para un nivel de confianza del 90 por ciento.

	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Total
Nº de establecimientos	15,777	985	16,762
% de participación	94.1%	5.9%	100.0%

Tomando la proporción por sector económico se ha distribuido la muestra tanto a nivel nacional como por sector, según se indica en el siguiente cuadro. A fin de poder generar variables representativas de la muestra total, todas las muestras se distribuyeron en 70 por ciento hombres y 30 por ciento mujeres, con un mínimo de 100 casos del género femenino..

Sector	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Total	Nivel de Confianza del 90%	Pequeña Empresa	Mediana Empresa
Industria	21.60%	11.00%	20.50%	73	65	8
Comercio	33.30%	62.00%	36.28%	129	116	13
Servicios	45.10%	27.00%	43.22%	154	138	16
Total	100.0%	100.00%	100.00%	356	319	37

Sector	Mediana Empresa	Muestra adicional de Mediana	Total Mediana
Industria	8	8	16
Comercio	13	14	27
Servicios	16	16	32
Total	37	38	75

Además, se ha utilizado información de fuentes secundarias como la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA), la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) y la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES).²

² En el Anexo 1 se incluye más información sobre la estructura de las empresas en El Salvador.

2.0 HISTORIA MACROECONÓMICA DE EL SALVADOR A PARTIR LOS ACUERDOS DE PAZ

Es importante incluir el marco histórico, particularmente el macroeconómico, para explicar de alguna forma, el poco desarrollo del segmento PYME y poder ubicar a quienes no conocen la realidad salvadoreña, en un contexto que ayude a comprender mejor las condiciones en las que las PYME desarrollan sus actividades productivas.

Durante los años 1979-1991, El Salvador vivió una dura confrontación armada entre el ejército y la guerrilla que generó no sólo una masiva destrucción de infraestructura (puentes, torres de distribución de energía, fábricas, etc.) sino una gran cantidad de muertos en ambos bandos y la población civil que se estima en alrededor de 70 mil personas. El 16 de enero de 1992 se firmaron los acuerdos de paz, concluyendo así el conflicto armado e iniciándose una nueva etapa en la vida del país que trajo consigo un acelerado crecimiento económico en los años siguientes.

Las reformas económicas orientadas a construir una economía de mercado se habían iniciado en 1990 y las perspectivas de paz indujeron el crecimiento de los primeros cinco años de la década. Entre 1992 y 1995 el país tuvo un crecimiento promedio real de 6.9 por ciento que estuvo apoyado tanto por la labor de reconstrucción posterior a la guerra como por la fuerte inversión privada producto de la confianza generada. Uno de los sectores que surgió con mucha fuerza en este período fue la maquila de ropa, con tasas de crecimiento del 59 por ciento en 1992, 61 por ciento en 1993, 27 por ciento en 1994 y 35 por ciento en 1995.

El auge económico del período 1992-1995 vino acompañado de una fuerte expansión de la oferta de dinero (M2 y M3) inducida por el crecimiento del crédito, tanto en términos reales como nominales. El crédito creció algunos años, en términos nominales a tasas del 40 por ciento, y en términos reales, a tasas cercanas al 30 por ciento. Esto hizo que el BCR temiera un sobrecalentamiento de la economía y por eso, a partir del segundo semestre de 1996, se aplicó una política monetaria y fiscal contractiva que frenó rápidamente la economía y conllevó a que el crecimiento de ese año fuera sólo 1.7 por ciento.

Se estableció un tipo de cambio con flotación sucia entre 1990 y 1992 y a partir de 1993 el tipo de cambio no varió, manteniéndose en 8.75 colones por dólar, paridad que se tomó como base en momento de la dolarización en 2001. En el período 1990-1995 hubo inflaciones relativamente altas de 14.8 por ciento, aunque entre 1993 y 1995, el promedio descendió a 10.8 por ciento.

En 1992 se realizó una importante reforma tributaria que simplificó el sistema tributario e introdujo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Servicios, conocido como IVA, que gravaba con el 10 por ciento las transacciones.

Por su parte, las tasas de interés fueron relativamente altas en el período 1992-1995 a consecuencia de la alta demanda de crédito y de los niveles de inflación. Por ejemplo en

diciembre de 1994, la tasa de interés activa por créditos hasta de un año de plazo fue de 19 por ciento y a diciembre de 1995 fue de 18.7 por ciento.

Figura 1. Cuadro Resumen Período 1992-1996

Año	Crecimiento PIB Real	Inflación (Dic a Dic)	Crecimiento Crédito	Tasa de Interés Actual (un año)
1992	7.4%	20.0%	27.0%	16.4%
1993	7.5%	12.1%	24.0%	19.4%
1994	6.2%	8.9%	40.0%	19.0%
1995	6.4%	11.4%	31.0%	18.7%
1996	1.7%	7.4%	14.0%	18.6%

Fuentes: Banco Central de Reserva, DIGESTYC y ABANSA.

2.1 Período Pre-Dolarización de 1996-2000

En este período, la economía tuvo un crecimiento promedio de 3 por ciento, con una tasa de inflación promedio de 3.4 por ciento. Luego de un período de alto crecimiento con una inflación relativamente alta, el BCR privilegió el control de la inflación reduciendo el crecimiento de la economía a través de una limitación del crecimiento de la demanda de crédito y a través de una reforma tributaria que, entre otras medidas, elevó el IVA del 10 al 13 por ciento.

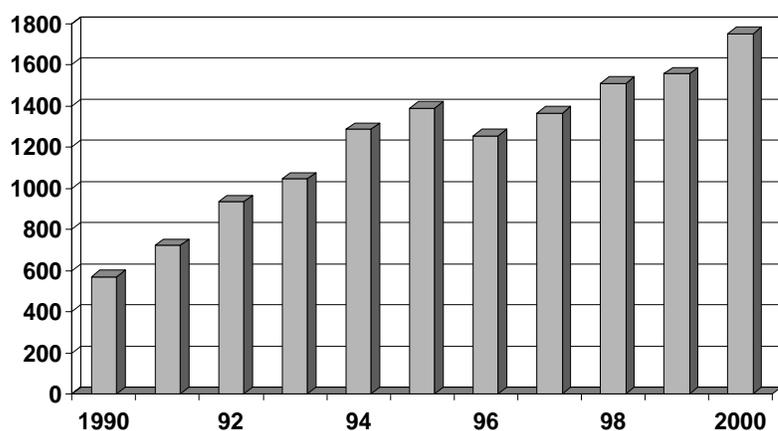
El crédito pasó de crecer al 32 por ciento real en junio de 1995, a crecer al 2 por ciento real en noviembre del 2000. En agosto de 1996 tuvo un fuerte descenso, luego se recuperó en 1997 llegando a tasas de crecimiento de 18 por ciento a finales de 1997, en los años posteriores, el crecimiento se contrajo hasta llegar a casi cero en diciembre del 2000.

En ese mismo período, las tasas de interés activas tendieron a reducirse paulatinamente, la tasa de interés activa de menos de un año pasó del 20 por ciento en diciembre de 1995, al 12.21 por ciento en diciembre del 2000.

Los años de mayor crecimiento en este período fueron: 1997 con un crecimiento real de 4.2 por ciento; 1998 con 3.5 por ciento; y 1999 con 3.4 por ciento. En el 2000 el crecimiento se redujo a 2 por ciento. Es importante notar esto porque fue el período inmediatamente anterior a la dolarización y a los terremotos de enero y febrero de 2001, que marcó una nueva etapa en la vida nacional.

En el sector externo lo más relevante de los 90 es que las transferencias netas—que en un 90 por ciento eran remesas familiares—pasaron de \$569 millones en 1990 a \$1,751 millones en 2000. El déficit de la balanza comercial fue muy alto durante toda esta década, promediando 14.6 por ciento del PIB, que pudo ser financiado debido al fuerte crecimiento de las remesas familiares.

Figura 2. Transferencias Unilaterales Netas



2.2 Período 2001-2006

En enero y febrero del 2001 ocurren unos hechos muy relevantes tanto a nivel nacional como a nivel internacional que marcaron la vida nacional hasta la actualidad. Por un lado, se inicia la dolarización y por el otro, ocurren tres terremotos devastadores el 13 de enero, el 13 de febrero y el 17 febrero de ese año. Al mismo tiempo, la Reserva Federal de los Estados Unidos decide iniciar una reducción de la tasa de interés que duraría hasta mayo de 2004 y que haría llegar la tasa de interés en Estados Unidos al 1 por ciento, su nivel más bajo en 50 años.

La economía salvadoreña tuvo un comportamiento poco satisfactorio dado que el crecimiento promedio entre 2001 y 2005 fue del 2.2 por ciento y la inflación promedio fue del 3.3 por ciento anual. Es decir, la inflación se mantuvo al mismo nivel que en el período 1996-2000, pero el crecimiento se redujo aún más.

Los desequilibrios macroeconómicos expresados por el déficit comercial y fiscal, también se mantuvieron, aunque las remesas familiares siguieron creciendo. En 2005, el déficit de cuenta corriente ascendió al 4.6 por ciento del PIB debido al efecto positivo que causó en la cuenta corriente el ingreso de \$ 2,830 millones (16.7 por ciento del PIB) en concepto de remesas familiares. Para 2006, las remesas superarán los tres mil millones de dólares.

El déficit fiscal sigue siendo un tema muy importante en El Salvador debido a que en este período, pasó de 4.4 por ciento del PIB en 2002 a 2.4 por ciento del PIB en 2004 y en 2005 ha repuntado nuevamente a 3.0 por ciento del PIB. Se estima que llegará al 3.3 por ciento en 2006, a pesar de una reforma tributaria que elevó la recaudación de 11.5 por ciento del PIB en 2004 a 12.6 por ciento del PIB en 2005.

Estos años, el crédito ha crecido a tasas relativamente bajas y se ha concentrado principalmente en vivienda y consumo, lo cual ampliaremos en el próximo capítulo. Las tasas de interés han convergido a las internacionales y se mantienen por debajo de las tasas de interés de Estados Unidos y de la LIBOR.

En este momento, El Salvador experimenta un repunte en el crecimiento económico, cerró el año 2005 con un crecimiento del 2.8 por ciento y hay proyecciones positivas de que el 2006, la economía pueda crecer al 3.5 por ciento. Se estima que el efecto del CAFTA pueda contribuir significativamente a lograr tasas de crecimiento mayores en los próximos años.

Dentro de este contexto, el presente estudio cobra mucha relevancia porque las PYME serán las que podrán aprovechar mejor los beneficios del CAFTA, ayudando al sector y al país en general a crecer a tasas más elevadas.

Figura 3. Resumen de Cuentas Macroeconómicas

Año	Crecimiento PIB	Inflación (Dic a Dic)	Déficit Cuenta Corriente/ PIB	Déficit Fiscal / PIB
2001	1.7%	1.4%	1.1%	4.4%
2002	2.3%	2.8%	2.8%	4.4%
2003	2.3%	2.8%	4.7%	3.7%
2004	1.8%	5.4%	3.7%	2.4%
2005	2.8%	4.3%	4.6%	3.0%

Fuente: Banco Central de Reserva.

3.0 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS QUE PRESTA A TODA LA SOCIEDAD SALVADOREÑA Y A LAS PYME EN PARTICULAR

En los últimos 15 años (1990-2005), la banca salvadoreña ha evolucionado grandemente. Y el avance de la banca actual se inició con la llegada al gobierno del Presidente Alfredo Cristiani en 1989.

La banca salvadoreña estuvo en manos del Estado desde su estatización en 1980 y se encontraba virtualmente en quiebra. Entre 1989 y 1990, el primer paso fue sanear las carteras de todos los bancos y realizar las fusiones pertinentes. Luego, entre 1991 y 1992 se privatizaron el Banco Agrícola Comercial, el Banco Cuscatlán, el Banco Salvadoreño, el Banco de Comercio, el Banco Desarrollo, el Citibank y las asociaciones de ahorro y préstamo Ahorromet y CASA.

Posteriormente, se hicieron reformas a la Ley de Bancos con lo que se eliminaron las financieras y las asociaciones de ahorro y préstamo y surgieron otros bancos nuevos. Actualmente, el sistema financiero nacional está compuesto por los siguientes bancos privados: Banco Agrícola, Banco Cuscatlán, Banco Salvadoreño, Scotiabank, Citibank, Banco Promérica, Banco de América Central, Banco Uno, Banco Pro-Crédit, Banco Americano y los estatales, Banco Hipotecario y Banco de Fomento Agropecuario, además del Banco Central de Reserva y del Banco Multisectorial de Inversiones.

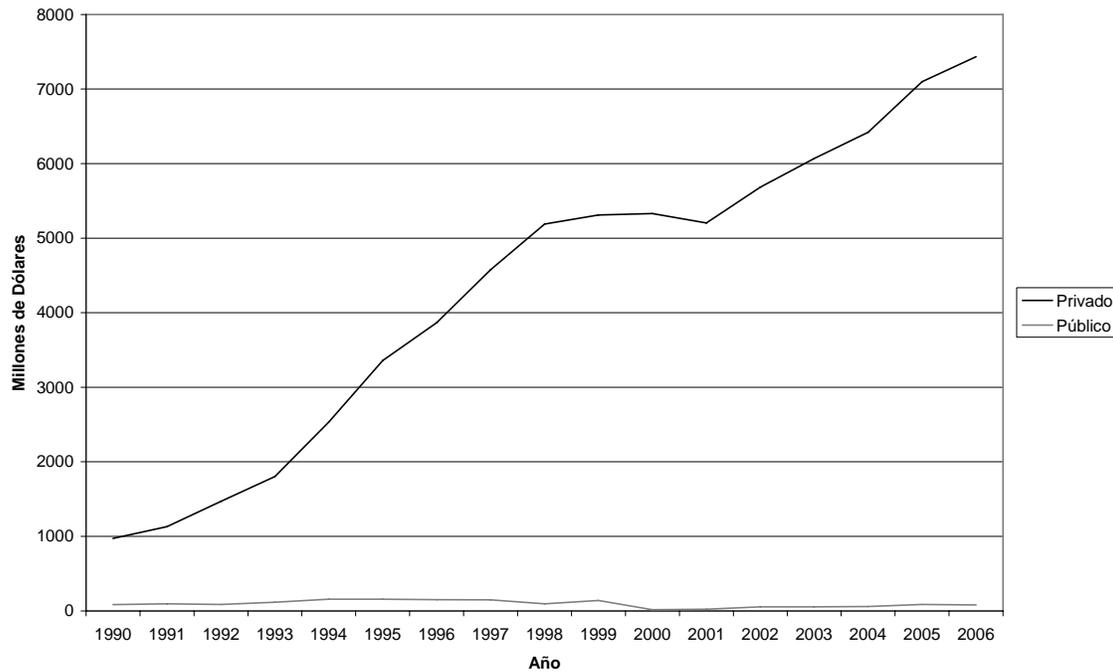
Además hay una serie de microfinancieras, y asociaciones y sociedades cooperativas como todo el sistema de cajas de crédito asociado a FEDECREDITO (48 cajas), 7 bancos de los trabajadores, asociaciones cooperativas de ahorro y crédito asociadas a FEDECACES y otras instituciones que proveen crédito, para quienes la banca comercial funciona como banca de segundo piso.

3.1 Evolución del Crédito

El crecimiento del crédito en el país está directamente asociado al comportamiento de la economía. En 1990, el crédito total del país era ligeramente superior a mil millones de dólares (\$1,056 millones). En el período de gran auge del crédito de 1992-1995, las tasas de crecimiento nominal del crédito fueron de 27 por ciento en 1992; 24 por ciento en 1993; 40 por ciento en 1994; y 31 por ciento en 1995.³

³Fuentes: Sector público: Revistas trimestrales del BCR hasta 1999; del 2000 a 2006, estados financieros de bancos. Crédito total: Revistas trimestrales del BCR hasta 1993; De 1994 a 2006 Boletines trimestrales de la SSF.

Figura 4. Crédito Otorgado por los Bancos Comerciales (Saldos Brutos)



La estructura del crédito por destino ha ido cambiando significativamente en los últimos 12 años. En 1994, los destinos principales eran el comercio (28%), la industria manufacturera (25%), el agropecuario (13%), la construcción (14%) y el consumo (8%), lo que sumaba 88 por ciento del crédito total. Mientras que la vivienda y los servicios conjuntamente apenas superaban el 6 por ciento.

Este fenómeno es más dramático aún si se considera que en 1994, sólo \$377 millones se utilizaban en los rubros de vivienda, consumo y servicios, mientras que a mayo de 2006 se destinaba un total de \$4,058 millones a estos rubros.

A partir del año 2000 se da un cambio drástico en la asignación del crédito y esa tendencia ha continuado hasta la fecha. En mayo de 2006 los sectores de comercio, industria, agropecuario y construcción sólo representaban el 37.6 por ciento del total del crédito mientras que en 1994 representaban el 80 por ciento del total. Esto muestra claramente el cambio estructural de la economía salvadoreña en sólo 12 años, que ha dejado de ser productiva y se ha convertido en una economía crecientemente de consumo, financiada por el ahorro externo.

Figura 5. Cartera de Préstamos Clasificada por Sectores Económicos (%)

Sectores Económicos	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006*
Vivienda	2	2.1	2.5	4.9	5.1	5.1	15.2	18.1	18.9	22	23.7	23.4	23.6
Agropecuario	12.8	13.4	11.2	10.1	8.1	8.1	6.5	3	4.6	4.7	4.2	3.9	3.6
Minería y Cantera	0.1	0	0	0	0	0	0	0	0.1	0	0	0	0
Industria Manufacturera	24.9	22.4	19.8	17.1	19.1	19.1	13.3	10.9	13.7	11.3	10.5	9.6	9.3
Construcción	14.1	8	9.1	8.2	8.1	8.1	14.5	11.9	9.2	8.9	8.4	7.7	7.5
Utilidades	0.1	0.1	0.4	0.7	1.4	1.4	0.7	0.7	2.8	2	1.2	1.3	1.2
Comercio	27.9	36.1	39.8	39.5	38.3	38.3	17.4	25.3	19.2	18.5	18	17.5	17.2
Transporte Almac y Comun.	3	3	1.9	1.6	1.8	1.8	3	2.6	2.6	2.1	1.6	1.4	1.4
Servicio	4.1	3.7	4.3	4.6	6.3	6.3	7.1	7.7	9.6	9.7	9.2	9.2	8.6
Instituciones Financieras	0	0	0	0	0	0	1.1	0.6	2	2.5	2.7	3.3	3.1
Actividades No clasificadas	3	4.7	5.3	7.3	5.6	5.6	9.6	8.1	5	4	3.1	2.6	3.3
Consumo	7.9	6.5	5.6	6	6	6	11.5	11.1	12.4	14.2	17.3	20.1	21.2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: 2000 a 2006 Boletín trimestral de la SSF.

*Cifras a Mayo 2006

Al total de cartera fuente SSF se aplicó la estructura % que publicó el BCR en su Revista Trimestral de 1994 a 1999

La fuerte migración de salvadoreños a Estados Unidos y otros países desde los 80 ha generado un creciente flujo de divisas, que en más del 80 por ciento se destina al consumo porque los beneficiados son hijos y familiares mayores de los emigrantes. El resto se destina a la adquisición de activos como vivienda, para el retiro de esas personas.

En 1994 no se otorgaba crédito para actividades que no fueran productivas y se privilegiaba el crédito a las grandes empresas (crédito corporativo) en contra del crédito a las PYME y a personas naturales. A raíz de la baja en la actividad económica que se inicia en 1999 y que se mantiene hasta 2005, la demanda de crédito de las empresas grandes se redujo y la dolarización abrió oportunidades de financiamiento tanto para los bancos en el extranjero como para las empresas grandes.

Los bancos nacionales pasaron de deber \$600 millones a bancos corresponsales en 1999, a deber \$1,800 millones en 2005 y a marzo de 2006, la deuda bajó a \$1,480 millones. La tendencia es a seguir reduciendo el financiamiento internacional a causa del incremento en la tasa de interés internacional.

Las grandes empresas nacionales tuvieron la oportunidad de financiarse con bancos en el exterior debido a que sus ingresos son en dólares, a que se eliminó el riesgo cambiario, a que se redujo el riesgo del país y a que se tornó muy atractivo obtener financiamiento en el extranjero porque las tasas de interés se redujeron drásticamente en Estados Unidos y se obtenía financiamiento a tasas inferiores al 4 por ciento anual.

Según datos del BCR, en diciembre de 2005, la deuda de las empresas privadas salvadoreñas en el exterior, descontando el crédito comercial, ascendía a \$1,987 millones de los que un 86 por ciento era financiamiento de largo plazo. En el segundo trimestre de 2006 se ha notado un creciente interés de las empresas salvadoreñas en repatriar sus deudas a consecuencia de las bajas tasas de interés que todavía imperan en el mercado salvadoreño y que ya no se encuentran en el mercado internacional.

Datos de la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA) indican que a julio de 2003, el 41 por ciento del total del crédito se destinaba a la gran empresa, 35 por ciento al crédito personal y tarjetas de crédito, 2 por ciento a la microempresa y el 22 por ciento restante, a las PYME. Los datos a diciembre de 2005 muestran que la participación de las grandes y medianas empresas descendió ligeramente mientras que la de las micro y pequeñas empresas creció levemente.

La reducción en la participación de las PYME en el crédito total puede estar influenciada por la dificultad en obtener créditos directos para las PYME y que se ha optado por utilizar créditos personales para financiar sus actividades.

Los grupos de enfoque y la encuesta indican que este comportamiento ocurre actualmente. La encuesta indica, por ejemplo, que cerca del 12 por ciento de los recursos para iniciar empresas provienen de créditos personales.

La dinámica de la economía salvadoreña se muestra nuevamente con el rápido crecimiento del crédito personal que ya casi iguala al crédito total de la gran empresa. La reducción en la participación de las PYME se convierte en una oportunidad de crecimiento y en un desafío que la banca puede enfrentar con recursos como los presentados en este documento.

IMPORTACIONES Y CONSUMO EN EL SALVADOR

Las cifras de cuentas nacionales del BCR muestran que en 1994, el consumo total del país representaba el 95.5 por ciento del PIB y que ese porcentaje ha crecido anualmente hasta llegar al 102.7 por ciento del PIB en 2005. La inversión interna bruta total ha bajado del 19.7 por ciento en 1994 a sólo el 15.4 por ciento en 2005. Esto indica que la demanda agregada global de la economía salvadoreña ha pasado de ser 135.2 por ciento del PIB en 1994 a 145.1 por ciento del PIB en 2005.

El nivel de importaciones del país pasó de 35.2 por ciento del PIB en 1994 a 45.1 por ciento del PIB en 2005, mientras que las exportaciones pasaron de ser 20 por ciento del PIB en 1994 a 26.9 por ciento del PIB en 2005. Este alto déficit de la economía salvadoreña se ha podido financiar gracias a las remesas familiares—que se han mantenido casi constantes durante este período—pasando de ser 16 por ciento del PIB en 1994 a 16.7 por ciento del PIB en 2005 y al incremento en el ahorro externo que ha pasado de 1.6 por ciento del PIB en 1994, a 4.6 por ciento del PIB en 2005.

Esto implica que los extranjeros son los que financian el creciente déficit de nuestra economía y se tiene que analizar que tan sostenible es esta situación.

Figura 6. Cartera de Crédito Bruta por Tamaño de Empresa (Millones de Dólares)

Clasificación	2003 a julio		2004 a diciembre		2005 a diciembre	
	Mill \$	% del total	Mill \$	% del total	Mill \$	% del total
Gran empresa	2,422.68	41.26	2,604.18	40.18	2,817.45	39.21
Mediana empresa	1,064.26	18.12	848.31	13.09	875.05	12.18
Pequeña empresa	226	3.85	368.07	5.68	494.92	6.89
Micro empresa	131.23	2.23	201.73	3.11	211.88	2.95
Personales, tarjetas de crédito y otros	2,027.66	34.53	2,458.71	37.94	2,786.80	38.78
Totales	5,871.84	100	6,481.00	100	7,186.10	100
Pequeña y Mediana Empresa (PYME)	1,290.26	21.97	1,216.38	18.77	1,369.97	19.06

Fuente: Bancos ABANSA y BFA

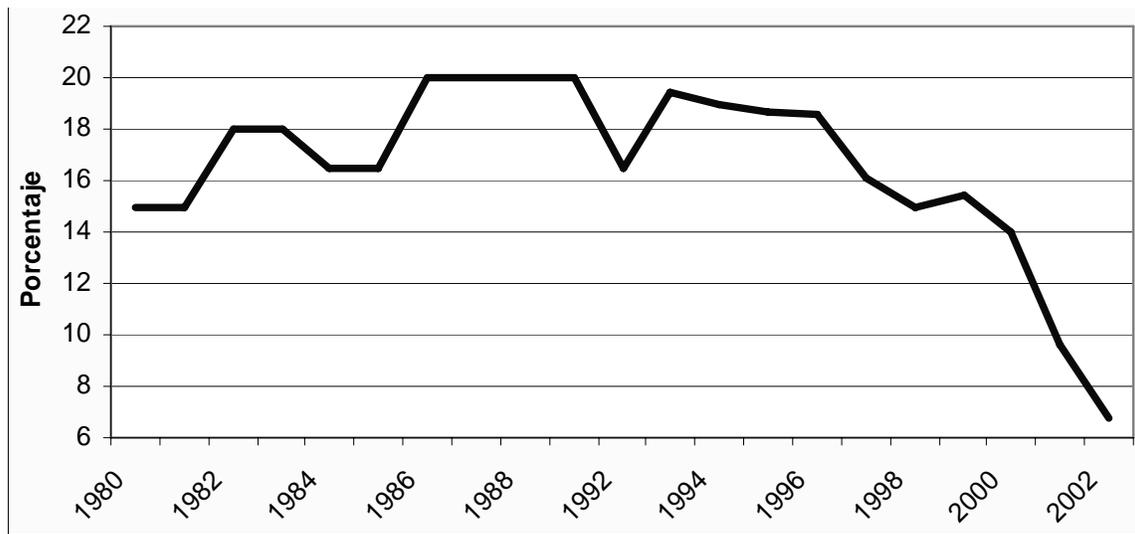
3.2 Comportamiento de las Tasas de Interés

En las décadas de los 60 y los 70, la tasa pasiva de interés en El Salvador fue de alrededor del 5 por ciento y la activa, de cerca del 11 por ciento. Al surgir el conflicto armado en 1978 aumentó el riesgo en el país y las tasas de interés fueron subiendo hasta llegar al 20 por ciento la tasa activa en el período 1989-1991. Durante el período de auge de 1992-1995, las tasas de interés activas permanecieron altas, entre el 17 y el 20 por ciento. A partir de 1996, con la desaceleración de la economía, las tasas de interés se redujeron un poco, fluctuando entre el 15 y el 16 por ciento en el período 1996-1999. El 2000, con la expectativa de la dolarización de enero de 2001, las tasas de interés inician un descenso reforzado luego por la decisión de la Reserva Federal de Estados Unidos y causa que entre 2001 y 2005 las tasas de interés se reduzcan a niveles históricamente bajos.

En el período 2001-2004, con la dolarización y la reducción de la tasa de interés internacional, la TIBA bajó a 10.8 por ciento en 2001, 8.7 por ciento en 2002, 8.0 por ciento en 2003, y 7.7 por ciento en 2004. Mientras que la tasa de interés pasiva de 180 días bajó a 5.5 por ciento en 2001, 3.4 por ciento en 2002, y se mantuvo en 3.4 por ciento en 2003 y bajó a 3.3 por ciento en 2004. A finales de 2005 la tasa de interés básica activa fue de 7.87 por ciento y la tasa de interés básica pasiva de 180 días subió a 4.2 por ciento.

En lo que va del 2006, la tasa de interés pasiva se ha incrementado levemente. De enero a mayo se mantuvo casi a los niveles de finales de 2005 y recién en junio y julio ha mostrado una tendencia a subir, aunque al 19 de julio la TIBP de 180 días todavía mantenía una diferencia de casi 100 puntos básicos con la LIBOR de 180 días. La TIBA también ha tenido una fuerte resistencia a subir durante 2006 y al 14 de julio se mantenía en 7.21 por ciento, según datos semanales del BCR.

Figura 7. Tasa de Interés Básica Activa Nominal a Menos de un Año



4.0 CARACTERÍSTICAS DE LAS PYME EN EL SALVADOR

Las PYME son una parte muy importante del sector productivo nacional. Según datos del Ministerio de Economía (CONAMYPE, 2006), hay 15,777 empresas pequeñas en el país, definidas como aquellas que tienen entre 10 y 49 empleados. A pesar de representar sólo el 3 por ciento del total de las empresas del país, se estima que aportan más del 39 por ciento del empleo, contando con más de 250 mil trabajadores.

Se estima que hay 985 medianas empresas en el país, definidas como aquellas que tienen entre 50 y 99 personas contratadas. A pesar de ser representadas solamente el 0.2 por ciento de las empresas del país, aportan 11.7 por ciento del empleo total del país, es decir, alrededor de 73 mil trabajadores.⁴

El sector PYME tiene un total de 17,762 empresas y aporta más de 250 mil empleos. Conjuntamente, las grandes empresas y las PYME generan más del 50 por ciento del empleo total del país.

Es importante notar que las pequeñas empresas tienen ciertas características propias y difieren de la mediana empresa y por ello, en las secciones siguientes, haremos las distinciones necesarias en los aspectos en que difiere un sector del otro.

4.1 Grado de Formalidad de las PYME

Uno de los factores conocidos como limitantes para tener acceso a créditos y financiamiento de la banca comercial, especialmente a raíz de la reforma tributaria de 2005, es el grado de formalización de las empresas en El Salvador. Se sabe que las microempresas tienen un problema serio y que las grandes empresas no tienen ningún problema de formalización. Obviamente, nos interesaba profundizar en este tema para el caso de las PYME.

La mayor parte de las PYME están inscritas como persona natural o como persona jurídica. En el caso de las pequeñas empresas, 66 por ciento son personas jurídicas y 33 por ciento son personas naturales. El 86 por ciento de las medianas empresas son personas jurídicas y el 12 por ciento son personas naturales. En el comercio se acostumbra a trabajar más como persona natural y las mujeres prefieren más esta figura que los hombres.

En materia de contabilidad, las medianas empresas son mucho más profesionales que las pequeñas empresas. Los grupos de enfoque efectuados mostraron que las medianas empresas tienen mejores sistemas contables e invierten más en este rubro. Según los pequeños empresarios que participaron en estos grupos, la pequeña empresa tiende en su mayoría a llevar su contabilidad de manera informal o manual y la mediana empresa tiende a llevar un manejo más formal, computadorizado y con más detalle.

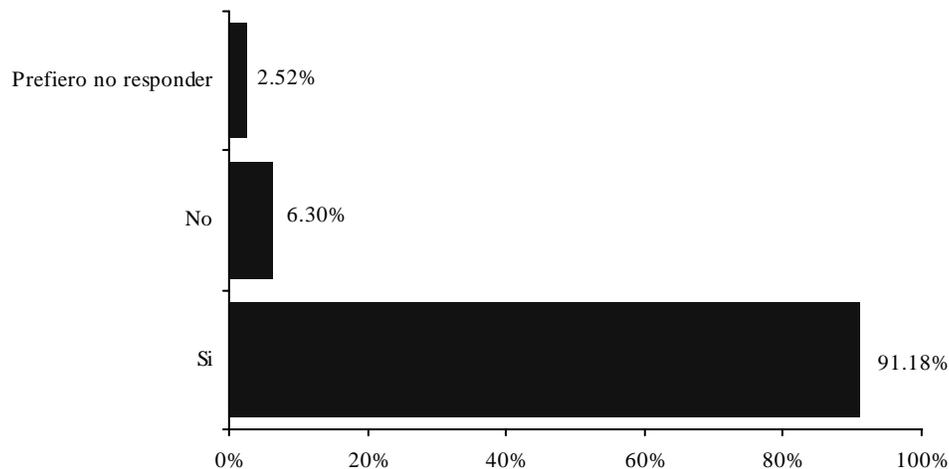
⁴ La escasez de información sobre estos aspectos, ha forzado a los autores a estimar estas cifras de empleo, utilizando promedios de personas empleadas por cada segmento y expandiendo la cifra al número de PYME que recientemente, (septiembre 2006) dió la CONAMYPE.

La encuesta validó los resultados obtenidos en los grupos de enfoque. Más del 65 por ciento de las pequeñas empresas lleva la contabilidad manualmente en cuadernos, manualmente utilizando libros autorizados o en Excel. Sólo el 34 por ciento lleva la contabilidad en programas especiales de contabilidad. El caso de la mediana empresa es diferente en que el 70 por ciento la lleva en programas especiales de contabilidad, el 22 por ciento en Excel y sólo el 7 por ciento la llevan manualmente. La encuesta también indicó que en el comercio es donde se lleva la contabilidad más informalmente. El 45 por ciento de las empresas de comercio lleva su contabilidad manualmente y consiste totalmente de pequeñas empresas.

La mayor parte de las PYME tiene un contador que les lleva la contabilidad. En el caso de las pequeñas empresas, el 48 por ciento utiliza un contador externo subcontratado y el 47 por ciento tiene a un contador de planta. En el caso de las medianas empresas, el 82 por ciento tiene un contador de planta y sólo el 14 por ciento subcontrata a alguien externo. En el agregado, las PYME utilizan en su mayoría un contador interno (53%). En las empresas pequeñas de servicios (51%) y en las de comercio (48%) es donde más se acostumbra a subcontratar contadores.

La mayoría de las PYME tiene auditores contratados. No hay mucha diferencia entre las pequeñas (90%) y las medianas empresas (96%). La única diferencia que existe es en la mediana empresa entre hombres (100%) y mujeres (83%) propietarios que contratan auditores.

Figura 8. ¿Tiene usted auditores contables?



A pesar que la mayoría de empresas llevan algún tipo de contabilidad y muchas tienen auditores, existe la percepción de que las PYME subestiman sus ventas y su rentabilidad en sus estados financieros para evitar el pago de impuestos. La información de la encuesta y la de los grupos de enfoque no indica ninguna evidencia de esta práctica por parte de las PYME. Sin embargo, es muy importante que los proveedores de servicios financieros hagan sus respectivas verificaciones para confiar en la información presentada por sus clientes PYME.

4.2 Participación de las mujeres empresarias salvadoreñas

Tanto en los grupos de enfoque como en la encuesta se evaluó detalladamente la participación de las mujeres en las PYME. Se comprobó que la mujer tiene una participación importante en este sector.

La encuesta indica que 40 por ciento de las PYME tienen como única dueña a una mujer y que en 17.4 por ciento de los casos hay dos mujeres propietarias de la empresa. El 32.5 por ciento de las empresas no tiene ninguna mujer propietaria.

Los hombres son mayoritariamente dueños de las PYME ya que en promedio, 1.81 hombres son propietarios de una PYME y sólo en 7.6 por ciento de las empresas no hay al menos un propietario varón. Además, en el 74 por ciento de los casos el socio mayoritario es un hombre, mientras que sólo en 26 por ciento de los casos el socio mayoritario es una mujer.

El principal propietario tanto de pequeñas como de medianas empresas es de sexo masculino. En el 73.7 por ciento de las pequeñas empresas el principal propietario es un hombre y en el caso de las medianas empresas es el 75.7 por ciento. Las mujeres sólo son las principales propietarias en el 26.3 por ciento de las pequeñas empresas y en el 24.3 por ciento de las medianas empresas.

Las mujeres tienden a orientarse mayormente al comercio ya que en 64.1 por ciento de los casos hay de una a dos mujeres propietarias de un negocio. En segundo lugar está la industria donde en 55 por ciento de los casos de una a dos mujeres son propietarias del negocio, y en tercer lugar está el sector de servicios con casi 52 por ciento de los casos en los que las mujeres son propietarias.

Las mujeres más jóvenes tienden a ser propietarias mayoritarias de pequeñas empresas en mayor porcentaje que los hombres. El 46 por ciento de las mujeres propietarias de empresas tienen menos de 46 años, mientras que en el caso de los hombres sólo el 35 por ciento de los dueños son menores de 46 años.

En el caso de las medianas empresas el 28 por ciento de las propietarias mayoritarias tiene menos de 46 años mientras que en el caso de los hombres sólo el 21 por ciento de los propietarios hombres tienen menos de 46 años. Sin embargo, el fenómeno se invierte entre las personas de mayor edad. El 46 por ciento de los propietarios mayoritarios hombres tienen de 46 a 55 años y sólo el 28 por ciento de las mujeres están en esta categoría. En el segmento de personas mayores de 55 años, el 44 por ciento son mujeres y sólo el 29 por ciento son hombres. Una de las razones de esto podría ser la mayor expectativa de vida de la mujer en comparación con el hombre.

En resumen, desde muy jóvenes, las mujeres son más emprendedoras que los hombres y además, tienden a dominar la propiedad de las medianas empresas a medida que son mayores.

En apariencia, las mujeres propietarias principales de pequeñas empresas sacrifican más su educación universitaria que los hombres dado que el 28 por ciento de las mujeres se queda con bachillerato mientras que sólo el 16 por ciento de los hombres tiene ese nivel educativo. El 76 por ciento de los hombres propietarios principales de pequeñas empresas tiene educación superior al bachillerato, mientras que entre las mujeres propietarias principales, el 68 por ciento tiene educación superior a bachillerato.

Sólo el 17 por ciento de los negocios tienen menos de 5 años de existencia y las mujeres tienden a tener los negocios más antiguos. Todas las medianas empresas de mujeres tienen más de 5 años de existencia y 72 por ciento tienen más de 10 años.

Se evaluó también si había algún tipo de discriminación con base al sexo. La mayoría de entrevistadas indicó que no percibía que el sexo tuviera nada que ver en la aprobación o rechazo de solicitudes de crédito ni en el trato de parte del sistema financiero. Lo único que indicó un mínimo de mujeres es que en algunos casos las garantías se encuentran a nombre de sus cónyuges, lo que hace más tedioso el proceso. Un mínimo de mujeres indicó también que los bancos no creen en su capacidad de análisis financiero porque son mujeres.

Los hombres tienden a solicitar crédito en mayor proporción que las mujeres. El 62.6 por ciento de los hombres ha solicitado crédito mientras que sólo el 55.3 por ciento de las mujeres lo ha hecho. Además, a los hombres les han rechazado más créditos que a las mujeres, el 4.4 por ciento de los hombres ha tenido un rechazo mientras que a sólo el 1.9 por ciento de las mujeres les rechazaron el crédito. Esto indica que las mujeres son más temerosas para solicitar créditos.

Las mujeres prefieren créditos hipotecarios y personales mientras que los hombres prefieren créditos para capital de trabajo, líneas rotativas, tarjetas de crédito y sobregiros. Tanto hombres como mujeres prefieren casi en la misma proporción el leasing y el factoraje. Las mujeres parecen requerir créditos de más largo plazo y de menor riesgo.

En la encuesta, el 81 por ciento de los entrevistados indicó que no hay diferencia entre mujeres y hombres a la hora de solicitar un préstamo. El 12 por ciento indicó que es más difícil para una mujer y el 8 por ciento que es más fácil para una mujer.

A pesar de que no hay problemas significativos en la equidad para tener acceso al crédito, parece ser que las mujeres necesitan una mayor capacitación en cuanto a otros productos financieros para que se sientan más cómodas solicitando créditos de corto plazo.

Lo que sí indicaron algunas mujeres es que algunos clientes las discriminan cuando se desenvuelven en ocupaciones donde tradicionalmente no participan las mujeres, tales como actividades de ferretería, construcción y agroindustria.

5.0 LA DEMANDA ACTUAL Y LA DEMANDA POTENCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS PYME

La metodología que utilizaremos para definir la demanda satisfecha es suponer que el crédito otorgado directamente a las PYME más el crédito personal que ha sido destinado a las empresas asciende a todo el crédito destinado hacia el sector. Para determinar el monto del crédito personal que se ha destinado a financiar las actividades de las empresas, es decir, el 12 por ciento que obtuvimos de la encuesta, en la que se solicitó lo siguiente: Mencione los principales productos que maneja con la banca comercial que usted consigue como persona o individuo y que utiliza para propósitos de su negocio

5.1 Demanda Satisfecha

Al 31 de diciembre de 2005, el sistema financiero salvadoreño otorgó un total de \$ 7,186 millones en créditos. De ese monto, \$1,370 millones fueron obtenidos directamente por las PYME indicando que el destino era para financiar las actividades de sus negocios. Esto quiere decir que el 19 por ciento del crédito total se contabilizó como crédito directo a las PYME.

En vista de que el sistema financiero ha facilitado enormemente la adquisición de créditos personales y de consumo mientras que ha dificultado mucho el acceso al crédito de parte de las empresas, los empresarios han descubierto que en muchas ocasiones es más fácil financiar los negocios con créditos personales y de consumo que con créditos a nombre de las empresas.

A partir de esto podemos estimar que de los \$2,787 millones que se reportan como créditos personales, tarjetas de crédito y otros, el 27.5 por ciento es realmente crédito que los pequeños y medianos empresarios adquieren como créditos personales, pero que los destinan a financiar sus negocios. Esto implica que el crédito a las PYME subiría en \$765 millones con respecto a lo reportado al 31 de diciembre de 2005.

Si sumamos los \$1,370 millones de créditos reportados como dirigidos a las PYME más los \$765 millones de los créditos personales y de consumo dirigidos a financiar a las PYME, podemos concluir que en realidad, del crédito reportado al 31 de diciembre de 2005, cerca de \$ 2,135 millones se destinaron a las PYME. Esto elevaría la proporción del crédito total destinado a las PYME de 19 por ciento al 30 por ciento.

No podemos comparar este dato con el de años anteriores porque no sabemos cuál ha sido la evolución de la proporción del crédito personal y de consumo dirigido a financiar a las PYME, pero sí podemos afirmar que una mayor proporción del crédito total está destinado a las PYME que lo que reportan las cifras oficiales.

5.2 Demanda Potencial de Crédito a las PYME

El sector PYME crece año a año, al igual que los demás sectores de la economía. Si suponemos que la economía crece a una tasa cercana al 3.5 por ciento y que la inflación crece a 4.5 por ciento, el crecimiento inercial o vegetativo del crédito a las PYME debería crecer al 8 por ciento. Las cifras hasta julio de 2006 indican que el crédito total ha crecido

en cerca de 12 por ciento por lo tanto, se podría suponer conservadoramente un crecimiento de 8 por ciento, como algo inercial.

Esto implica que sólo por el efecto de crecimiento de la economía, en 2006 el crédito a las PYME debería crecer en \$170 millones y en los años subsiguientes, debería mantener una tasa de crecimiento vegetativo similar.

No obstante, el potencial de crecimiento de la demanda de crédito de las PYME se da tanto por el crecimiento vegetativo del sector como por el hecho de que los empresarios, que actualmente no solicitan créditos, lo hagan al obtener mejores condiciones.

En la sección anterior determinamos que el crédito personal y de consumo que puede convertirse en crédito empresarial podría ascender a \$ 765 millones y ahora también podemos estimar que la demanda potencial del resto de empresarios PYME que actualmente no solicitan créditos podría llegar a ser hasta de \$ 1,320 millones.

Este dato proviene del hecho de que el 37.5 por ciento de los empresarios encuestados indicó que no ha solicitado créditos mientras que el 60.7 por ciento sí lo ha hecho. Si el 60.7 por ciento ha solicitado \$2,135 millones en créditos, el 37.5 por ciento podría haber solicitado hasta \$1,320 millones.

La demanda potencial total de créditos de las PYME para 2006 estaría compuesta de los siguientes elementos: La demanda contabilizada a diciembre de 2005 de \$ 1,370 millones, más \$765 millones contabilizados como créditos personales y de consumo, más 1,320 millones de empresarios que actualmente no solicitan créditos, más el crecimiento vegetativo de \$170 millones. Esto nos daría que la demanda de crédito podría pasar de \$2,135 millones en 2005 a \$3,625 millones en el futuro. Si todos estos préstamos se concretaran, el crédito a las PYME podría significar cerca del 40 por ciento del crédito total del país.

Si analizamos a las empresas que no han solicitado crédito vemos que el perfil de los clientes que componen la demanda potencial o insatisfecha es el siguiente: Por un lado, son empresarias mujeres dueñas de medianas empresas en el sector industrial y hombres dueños de empresas pequeñas en el sector comercio. Obviamente, también hay un buen potencial entre las combinaciones de los propietarios de empresas pequeñas y medianas de los sectores comercio, industria y servicios, pero el mayor potencial de negocio radica en la combinación antes descrita.

Sabemos que es imposible que los \$1,320 millones se concreten en préstamos porque no todos los empresarios necesariamente requerirán créditos, pero probablemente una parte de estos empresarios podría ser cliente de los bancos si éstos cambian sus políticas y hacen más accesibles los préstamos a estos empresarios.

En conclusión, el monto de crédito otorgado al sector es mayor de lo que indican las cifras oficiales y probablemente no ha disminuido con respecto a la proporción del crédito total que se indica en años anteriores sino que se ha confundido con créditos

personales y de consumo. También podemos concluir que el sector tiene un potencial de crecimiento importante que puede volverlo más atractivo para la banca, si ésta logra entender mejor a este sector y le simplifica el acceso al crédito. Es probable que en unos años este sector pueda llegar a tener una participación de mercado, del crédito total, similar a la de la gran empresa si es que la banca comercial toma las medidas apropiadas.

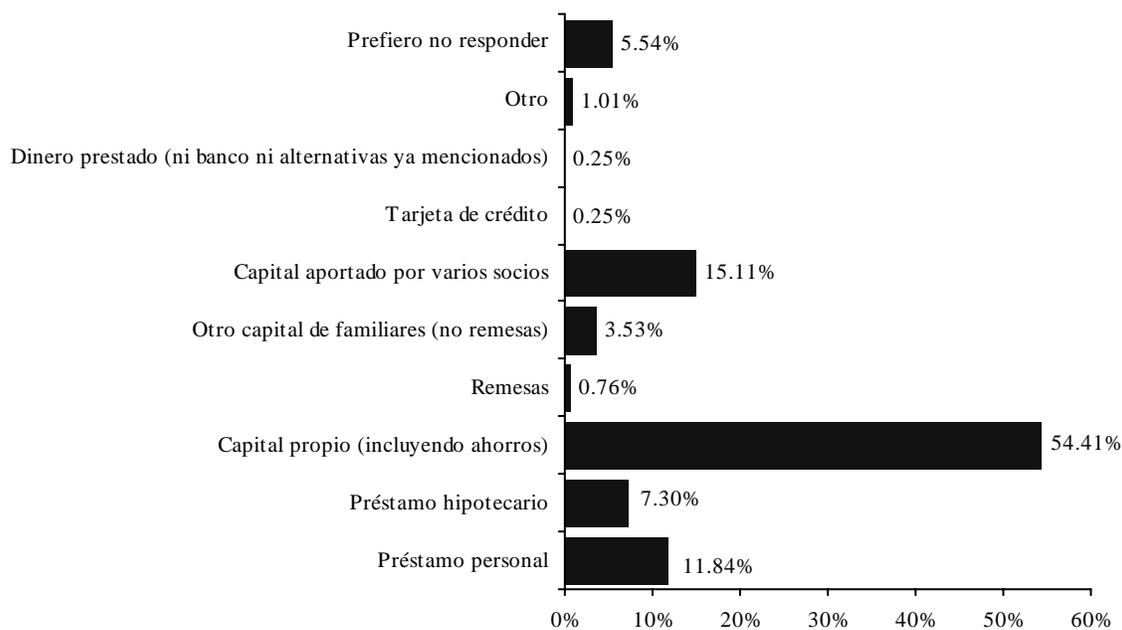
6.0 USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

6.1 Fuentes de Capital para Iniciar la Empresa

La mayor parte del capital utilizado para crear las empresas ha provenído de capital propio y capital aportado por socios. Estas dos fuentes suman casi el 70 por ciento. Otras fuentes importantes para iniciar empresas incluyen préstamos personales (12%) y préstamos hipotecarios (7%). Esto quiere decir que la banca aporta alrededor del 20 por ciento del capital inicial de las empresas nuevas.

La diferencia entre las pequeñas y medianas empresas radica en que las pequeñas empresas cuentan en menor proporción con fondos aportados por otros socios (13%) y utilizan más créditos bancarios (21%).

Figura 9. ¿De dónde provino el capital para el inicio de la empresa?



En los grupos de enfoque la gente explicó con mayor detalle las fuentes de fondos para iniciar las empresas. En particular, las pequeñas empresas utilizan mucho las tarjetas de crédito para obtener crédito rápido y sin mucho papeleo.

6.2 Uso de Productos y Servicios Financieros en el Negocio

El 94 por ciento de los pequeños y medianos empresarios indicaron ser clientes de los bancos y no hay diferencia en el agregado entre pequeñas y medianas empresas. Al profundizar sobre la relación entre los bancos y las PYME la relación principal es por vía

pasiva, es decir por el lado de los ahorros. El 68 por ciento tiene cuentas corrientes y el 8 por ciento cuentas de ahorros. Por el lado de productos activos la relación es muy escasa.

La mediana empresa utiliza más la cuenta corriente (74%) que la pequeña empresa (66%), y la pequeña empresa utiliza más la cuenta de ahorros (8%) que la mediana empresa (5%). Dentro de los productos activos destaca bastante el factoraje tanto en pequeñas (4.6%) como en medianas empresas (5.4%), más aún si se compara, por ejemplo, con el uso de líneas de crédito rotativas: pequeñas empresas (1.2%) y medianas (1.4%).

Figura 13. Servicios Utilizados por Pequeñas Empresas

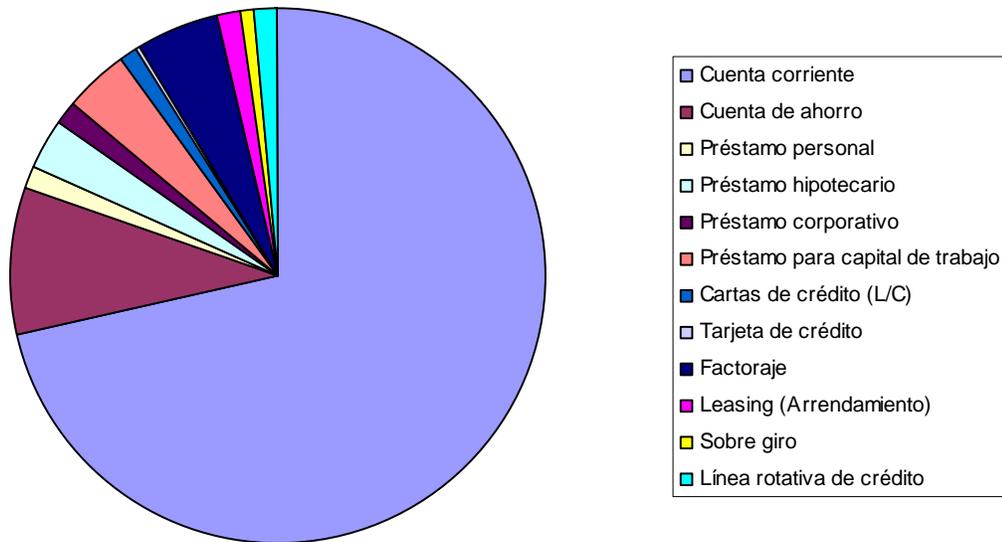
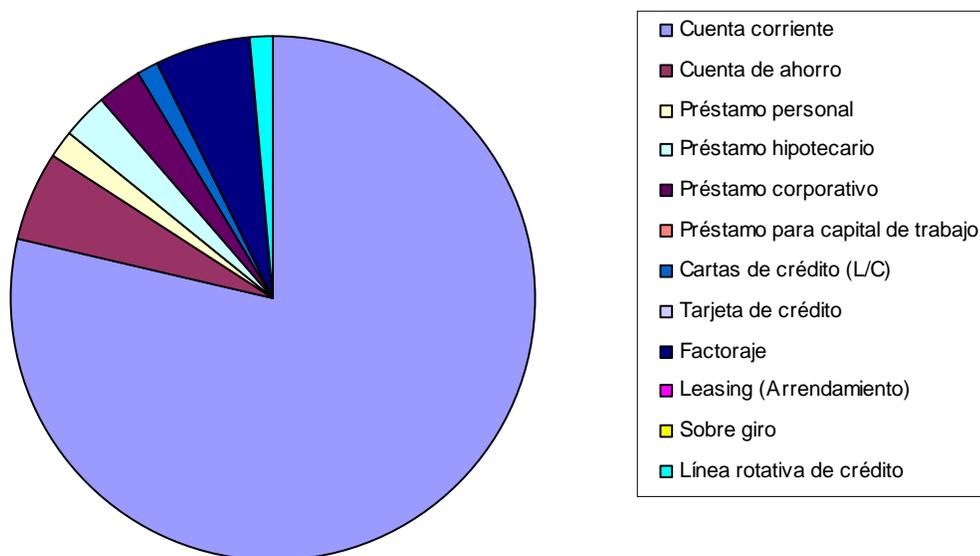


Figura 14. Servicios Utilizados por Medianas Empresas



Para una mejor comprensión de esta información es importante ver los cuadros de la pregunta 29. A continuación se presenta una parte de los datos:

Figura 12. Mencione los Principales Productos que Maneja con la Banca Comercial como Empresa.

PRODUCTO	TOTAL	100% PEQUEÑA EMPRESA	100% MEDIANA EMPRESA	100% INDUSTRIA	100% COMERCIO	100% SERVICIO	100% MASCULINO	100% FEMENINO
Cuenta corriente	68%	66%	74%	74%	64%	68%	68%	67%
Cuenta de ahorro	8%	8%	5%	4%	9%	9%	8%	7%
Préstamo personal	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%
Préstamo hipotecario	3%	3%	3%	4%	5%	1%	2%	6%
Préstamo corporativo	2%	1%	3%	0%	3%	1%	2%	0%
Préstamo para capital de trabajo	3%	4%	0%	5%	2%	3%	3%	2%
Cartas de crédito (L/C)	1%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%
Tarjeta de crédito	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Factoraje	5%	5%	5%	3%	4%	6%	4%	6%
Leasing (Arrendamiento)	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	1%
Sobre giro	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%
Línea rotativa de crédito	1%	1%	1%	3%	1%	1%	1%	1%
No soy cliente de la banca comercial	5%	5%	5%	6%	4%	5%	4%	6%
Prefiero no responder	2%	2%	0%	1%	1%	3%	2%	2%

Al preguntársele a los dueños los productos que manejan con la banca comercial a título personal y que destinan al negocio, mencionan siempre la cuenta corriente y de ahorros, pero entre los productos crediticios que utilizan destacan la tarjeta de crédito, los créditos hipotecarios y personales, los sobregiros y el leasing. Al desglosar entre pequeña y mediana empresa la mayor diferencia resulta en el sobregiro.

Si sólo analizamos los productos activos, la tarjeta de crédito personal es la que más utilizan los empresarios para sus negocios con el 34 por ciento del total, el sobregiro con el 17 por ciento, los créditos personales con el 25 por ciento, los créditos hipotecarios con el 15 por ciento, y el leasing con el 10 por ciento del total. No hay diferencias muy significativas en la primera mención entre las pequeñas y medianas empresas, la mayor es en el sobregiro que las pequeñas empresas utilizan con mayor frecuencia. En segunda mención el sobregiro pasa a ser muy significativo en la mediana empresa.

Las PYME trabajan con una diversidad de instituciones, principalmente las pequeñas empresas. La pequeña empresa tiende a conocer y utilizar mucho más los servicios de la banca estatal, cajas y bancos de trabajadores, cooperativas, financieras, etc.

Las empresas entrevistadas indican una serie de razones por las que trabajan con los bancos comerciales. A continuación se resumen las opiniones de los pequeños y medianos empresarios:



Motivos generales por los que las PYMES trabajan con los diferentes Bancos

PEQUEÑA EMPRESA

BANCOS PRIVADOS GRANDES

- **Banco Cuscatlán**
 - Disponibilidad de sucursales
 - Productos como: Factoraje
 - Cobro de cheques de sus clientes
 - Internet
 - Buen servicio en algunas sucursales, conoce a ejecutivas
 - Cobro de Remesas
- **Banco Salvadoreño**
 - Tradición familiar
 - Atención rápida en ciertas sucursales, contacto con una ejecutiva conocida
 - Cercanía de sucursales
 - Productos como: Sobregiro
 - Confianza
- **Banco Agrícola:**
 - Cobro de cheques de sus clientes
 - Conveniencia
 - Confianza
 - Buen servicio en algunas sucursales, conoce a una ejecutiva
 - Ofrecieron Crédito sobre la maquinaria
 - No dan soluciones rápidas

- **Banco Scotiabank**
 - Tiende a estar vacío, es mas rápido
 - Intereses bajos
 - Varias ventanillas disponibles
 - Antes estaban con Banco de Comercio
- **Banco Promerica**
- **Banco Uno**
 - Contacto conocido agiliza tramite
- **Banco de América Central (Credomatic)**
 - Les ofrecen donde sentarse y no hacen cola parados
 - Tienen ventanillas especiales para pago de IVA
 - Horarios: Cierran a las 8 p.m. en ciertas sucursales, abren sábados por la tarde
 - Muy buen servicio de Internet
 - Utilizan red centroamericana con algunos clientes o proveedores
- **Banco Hipotecario**
 - Por las líneas de crédito ofrecidas
 - Facilidades
 - Tradición
- **FUSADES**
 - Crédito fácil y no engorroso
- **PRO-CREDIT**
 - Rapidez en el crédito
 - Interés mas bajo
 - Menos papeleos
- **ACOFINGE**
 - Rapidez, prestan sobre un cheque o pagare y los intereses son bajos

- Es muy importante que los bancos ofrezcan buen servicio, un trato mas personalizado, horarios mas flexibles, sucursales y productos atractivos, fáciles de obtener y con intereses competitivos.

26

MEDIANA EMPRESA

BANCOS PRIVADOS GRANDES

▪ Banco Cuscatlán

- Confianza
- Respaldo
- Tradición
- Disponibilidad de Sucursales
- Internet
- Cobro de cheque de clientes

▪ Banco Salvadoreño

- Tradición
- Cobro de cheques de clientes
- Disponibilidad de Sucursales

▪ Banco Agrícola:

- Confianza
- Tasas competitivas
- Respaldo
- Agilidad
- Disponibilidad de varias sucursales
- Buen servicio, especialmente si se tienen un contacto

▪ Banco Scotiabank

- Inicio con ellos
- Cuentas de pago de planilla
- Interés mas bajo
- Antes trabajaba con el B.Comercio
- Varias sucursales

▪ Banco Uno

- Pago de planilla
- Tarjeta de crédito

▪ Banco de América Central (Credomatic)

- Banca electrónica va a la vanguardia
- Pago de proveedores o clientes fuera de El Salvador, red centroamericana y USA
- No cobra por el pago de planilla a empleados
- Sobregiros
- Tarjetas de crédito
- Pago de proveedores por Internet

- En general los bancos grandes tienden a generar mayor confianza y respaldo a los empresarios pero el peso del servicio al cliente, trato mas personalizado y productos innovadores que agilizan el tiempo del empresario fuera de sus negocios es lo que tiende a llevarlos a utilizar otros bancos como Scotiabank y Banco de América Central.

27

5.5 Problemas de la Banca Comercial con las PYME

Los empresarios también indicaron algunas dificultades que han tenido con los diversos bancos. En los anexos se presentan los comentarios de los grupos de enfoque sobre problemas específicos con cada uno de los bancos comerciales pequeños y grandes para una mejor comprensión de los problemas.

Los principales problemas entre la banca comercial y las PYME surgen alrededor del proceso de otorgamiento de crédito. La relación es normalmente cordial en las operaciones activas, pero en las pasivas hay fricciones.

En los grupos de enfoque se investigaron los factores que influyen en la decisión de los empresarios de llevar sus necesidades a un banco frente a buscar otras opciones. En los siguientes dos cuadros se resumen las respuestas de las pequeñas y medianas empresas.

Las pequeñas empresas expresaron que necesitan respuestas más rápidas para aprovechar oportunidades del mercado y no perder los negocios. También prefieren menos trámite o burocracia y mayor flexibilidad en los pagos de acuerdo a su flujo de efectivo. Muy importante: quieren sentir un trato más personalizado e interesado por parte del banco.

Factores que influyen a las medianas empresas incluyen: la tasa de interés, el plazo y la agilidad en la entrega del crédito. También toman en cuenta los trámites necesarios y las garantías requeridas.

En la encuesta se preguntó: ¿Qué es lo que menos le gusta de la banca comercial actual para solicitar un crédito para su negocio? Las respuestas principales fueron: mucho trámite (44%) y tasas de interés muy altas (27%). Algunas PYME también mencionaron la desconfianza de los bancos hacia el sector PYME (7%), los plazos de pago (4%) y el tiempo y costos relacionados con visitas múltiples para hacer trámites (3%).

Las quejas varían en magnitud según el tamaño de la empresa. Las medianas se quejan en mayor proporción que las pequeñas sobre la cantidad de trámites; ambas se quejan de las altas tasas de interés y las pequeñas se quejan más de los plazos que las medianas. En cuanto a género no hay mayor diferencia en las pequeñas empresas, pero en las medianas las mujeres (61%) se quejan en mayor proporción que los hombres (45%) de la cantidad de trámites, mientras que los hombres (38%) se quejan más que las mujeres (22%) de las tasas de interés, los plazos y el tiempo que pierden en visitas múltiples.

A partir de estos datos salen muchas de las razones por las que la banca comercial no ha podido penetrar en este nicho con la profundidad que podría haberlo hecho. Las principales razones se reducen a que tradicionalmente, los bancos han sido instituciones organizadas para atender a clientes corporativos y no han aprendido a entender ni atender a los pequeños y medianos empresarios como lo hacen otras instituciones especializadas en este sector.

En los grupos de enfoque los empresarios expresaron los problemas que tienen con los bancos en lo que respecta a los créditos.



Créditos: mayores problemas

PEQUEÑA EMPRESA



- Trámites:
 - Trámites engorrosos
 - Requerimientos de información (documentación) son muchos y no se detallan explícitamente
 - Conseguir fiadores
 - Con los fiadores les hacen retención de sueldo en sus empresas si no se paga el crédito y piden sueldos muy altos y sin deudas, son difíciles de conseguir
 - El banco se basa solo en el 60% de las garantías normalmente
 - Las garantías que se ofrecen en ocasiones no se las aceptan
 - Tasas de interés
 - Tasas muy altas
 - Plazos:
 - cuotas mensuales o quincenales
 - Cuotas no son flexibles
 - No dan meses de gracia al inicio
 - Plazos cortos
 - No dan flexibilidad en forma de pago (escoger estacionalidad de pago según las características del negocio)
 - Agilidad de respuesta:
 - Tiempo de respuesta es muy lento, por lo que pueden perder oportunidades de negocios
 - Tienen que sacar créditos personales pues son más rápidos que los de las sociedades o empresariales
 - Al ser sociedad les limita más el acceso a crédito, les dificulta más
- Comisiones:
 - Muy altas las comisiones
 - Falta apoyo para PYMES
 - No hay créditos especiales para cada tipo de negocio y sus características financieras
 - Trato impersonal, son un número más
 - Tienen a no darles la cantidad solicitada sino el 80% o 90% de lo solicitado, lo que les ocasiona problemas
 - Falta de formalidad de algunas pequeñas empresas en el manejo de sus estados financieros:
 - En ocasiones como pequeños empresarios no se reflejan salarios fijos o si no reflejan salarios bajos lo cual les impide el acceso al crédito.
 - Piden historial financiero de 5 a 8 años atrás y por su propia informalidad financiera no los tienen.
 - Por falta de formalidad financiera el banco les menciona que no tienen la posibilidad de comprobar si tienen capacidad para pagar los créditos
 - Record crediticio
 - DICOM, record crediticio
 - Perciben que DICOM no actualiza su base de datos muy a menudo
 - Plazos cortos
 - Falta de record crediticio
 - No evalúan la capacidad que tiene cada persona para pagar el crédito.

- Los mayores problemas a los que se enfrentan las pequeñas empresas son los trámites engorrosos, tiempos muy lentos de respuesta y ellos necesitan dinero al instante para aprovechar oportunidades que se les presentan.
- Un gran problema es que las pequeñas empresas tienden en su mayoría a llevar su contabilidad manualmente en un manera semi-formal por lo que les cuesta presentar el historial financiero a los bancos.
- No les gusta que DICOM sea de las únicas herramientas en las que se basen los bancos, sino que se involucren en el historial de pagos o crediticio de la empresa y en las estacionalidades del flujo financiero de las mismas.



Créditos: mayores problemas

MEDIANA EMPRESA

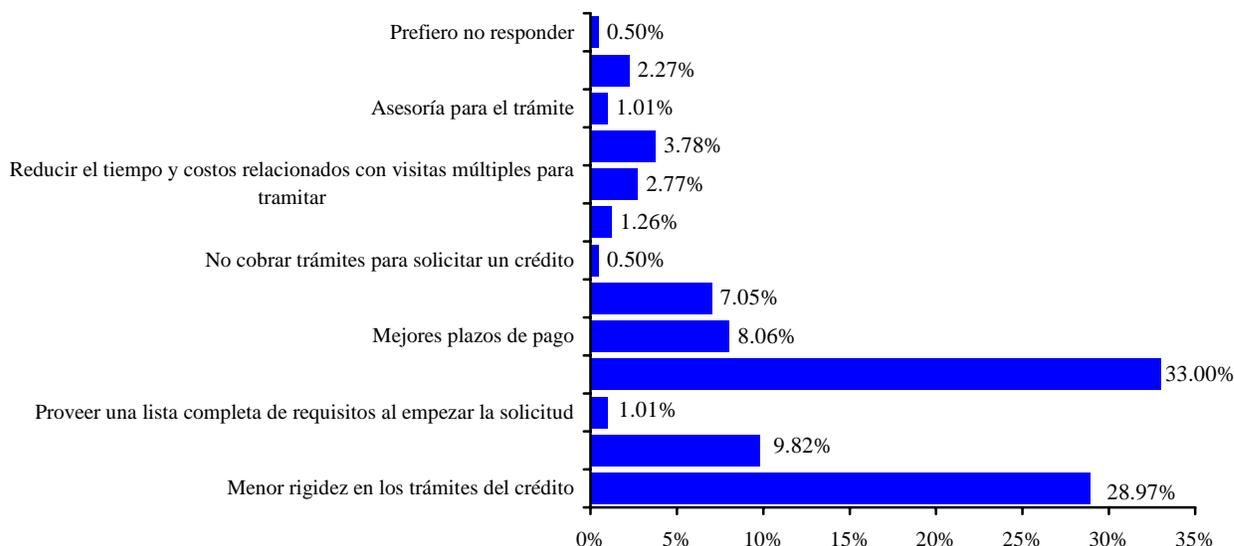


- Trámites
 - Demasiados requisitos
 - Excesiva burocracia
 - Piden hasta balances
 - Faltos
 - Garantías hipotecarias
 - Presentan todo en forma pero al final siempre les falta algo, se decepcionan
- Tasas de interés muy altas
- Plazos:
 - No se adaptan a sus necesidades
 - No tienen meses de gracia
- Agilidad de respuesta
 - Tardados, pierden oportunidades
- Record crediticio
 - Refleja mala situación financiera aunque ellos sepan que se va a componer al corto plazo con algún ingreso de cliente
 - No es clara la clasificación de las empresas como lo hacen DICOM
 - No lo actualizan con frecuencia
 - Si caen en DICOM les cuesta salir de la lista
 - Clasificados como alto riesgo (ej. producción de comida animales, maquilas, etc.)
- Incumplimiento de oferta publicitaria:
 - Ofrecen créditos con intereses mas atractivos pero al final con todas las comisiones sube mucho. (Ej. Les ofrecieron el 11% y terminaron con las comisiones en el 27%)
- Falta de apoyo para las PYMES
 - Altas barreras de entrada para nuevos empresarios
 - Falta de contactos dentro de las empresas
 - Necesitan tener contactos dentro del sistema financiero para que les ayuden con mayor facilidad
 - Al aprobar dan un valor mas bajo del solicitado por lo que siempre tienen necesidad financiera
- Falta de formalidad financiera de las PYMES
 - Falta de garantías
 - Piden garantías pero algunas empresas no pueden dar garantías ya que algunas veces las tienen amarradas en fianzas, aunque si analizan la empresa estas en ocasiones podrían recibir nuevas garantías.
 - En ocasiones no llevan al día la contabilidad y para presentar los requisitos tienen que ponerse al día y se atrasan mas o no pueden dar la información
 - Falta de historial crediticio de las PYMES, piden declaraciones de 4 a 6 años atrás y en ocasiones
 - El tener los estados financieros al día, hay meses que reflejan pérdidas pero otros grandes ganancias
- Confidencialidad dentro de algunos bancos:
 - No hay confianza pues pueden llegar a robarles la idea del proyecto

▪ La excesiva cantidad de requisitos solicitados, falta de apoyo especializado para desarrollarlas PYMES y el como realizan el análisis financiero dentro de los bancos para otorgar los créditos sienten que debe de flexibilizarse un poco mas y adaptarse a las situaciones de cada sector de empresas.

Los datos de la encuesta y de los grupos de enfoque coinciden en los problemas que tienen ambos sectores alrededor del proceso de otorgamiento de créditos. En la encuesta solicitamos que los empresarios nos indicaran lo que necesitan hacer los bancos para que ellos puedan tener más acceso al financiamiento.

En la encuesta se le preguntó a los empresarios ¿Qué es lo que la banca comercial necesita ofrecer para atraer a clientes como usted para créditos?



Los empresarios indican que los principales elementos que necesitan de la banca son: reducción de la tasa de interés (33%), menor rigidez en los trámites del crédito (29%), mayor confianza en las PYME (10%), mejores plazos de pago y planes más flexibles de acuerdo al ciclo de cada negocio (15%), mayor rapidez para el otorgamiento de crédito y reducción del tiempo y los costos relacionados con las visitas múltiples necesarias para realizar los trámites (7%).

Las medianas empresas (37%) tienen más problemas que las pequeñas (32%) con las tasas de interés, mientras que las pequeñas empresas (8%) tienen más problemas que las medianas (4%) con los plazos de pago.

Las mujeres (40%) le dan una importancia relativamente más alta a la menor rigidez en los trámites de crédito que los hombres (25%) mientras que los hombres (52%) le dan una mayor importancia relativa tanto a las tasas de interés como a la mejora en los plazos que las mujeres (37%).

En los grupos de enfoque los participantes indicaron que necesitaban ciertos productos financieros, que denominaron ideales, los que resumimos en los siguientes dos cuadros:



Productos y/o servicios financieros IDEALES mencionados por las PYMES

PEQUEÑA EMPRESA

- Créditos / Prestamos
 - Mas accesibles y rápidos
 - Agilidad en aprobación
 - Intereses bajos
 - Chequera con interés atractivo
 - Prestamos de emergencia
 - Requisitos mas factibles para la pequeña empresa
 - Lineas de crédito con seguro incluido
 - Tasa de interés entre el 5 o 7% para la producción
 - Créditos rotativos
 - Tiempo de gracia al inicio de un crédito
 - Otorgar el 100% del crédito solicitado
 - Créditos abiertos para utilizarlos cuando los necesitan y no cuando se los aprueban pues pierden oportunidades
 - Plazos largos al menos 2 meses de gracia
 - Que evalúen el historial de la empresa y no solo un problema puntual de pago
 - Promover capital para exportar
 - Pagos de planilla en banca electrónica
- Area de atención especializada en PYMES
 - Ayuda bancaria por tipo de sector
 - Involucramiento de los ejecutivos e n el cliente
- Tarjetas de crédito
 - Menos comisión en la tarjeta de crédito
 - Tarjetas exclusiva para la compra de materiales ej. Construcción
- Servicios o productos bancarios
 - Eliminen comisiones por pago anticipado
 - No cobrar tantas comisiones y cargos
 - Créditos o líneas especiales para pagos de impuestos, IVA, etc. o un sobregiro
 - Dar opción a recibir créditos pagando un poco mas de interés aunque estén en DICOM pero que les permitan salir y acceder al crédito
 - Pago de planilla por Internet pero sin pagar el servicio ya que se les esta generando nuevos clientes
 - Que sepan cobrar y en cobrar siempre ejercer el servicio al cliente
- Asesoría
 - Como llevar sus cuentas, de una manera básica
 - Técnica
 - Finanzas
- Servicio al cliente
 - Atención personalizada
 - Discreción dentro de las sucursales al preguntar tramite que harán o retiros por seguridad
 - Que el banco arriesgue, forme equipo con las empresas
- Comunicación con las empresas o clientes:
 - Dar a conocer los servicios que ofrecen (tipo menú por sector y sub-menú por tipo de empresas dentro de los sectores)

- La pequeña empresa tiende a solicitar la disminución de requisitos en el acceso a créditos al igual que las facilidades y mejor atención a sus necesidades como pequeña empresa. Que el banco sea parte de sus negocios que se interese por ellos y cree productos adaptados a sus realidades financieras.
- A la vez que les den a conocer los productos financieros adecuados a sus empresas, ya que ellos conocen los generales como cuenta corriente y cuenta de ahorro.

50



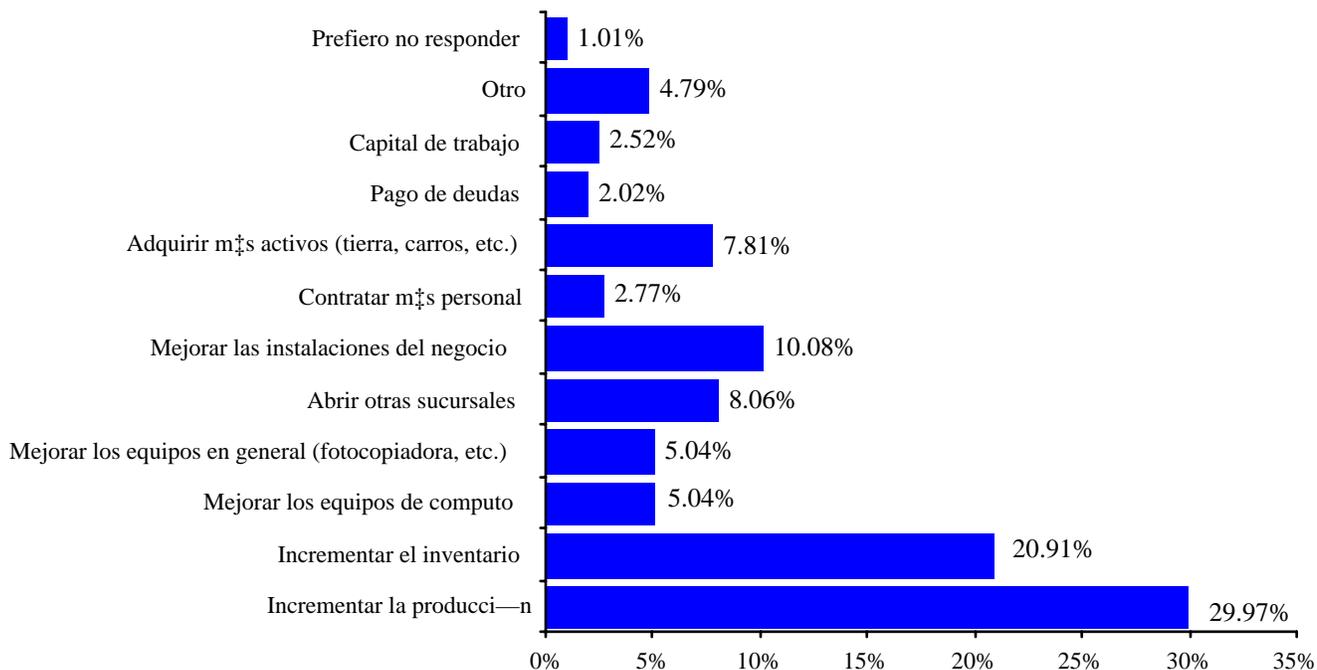
Productos y/o servicios financieros IDEALES mencionados por las PYMES

MEDIANA EMPRESA

- **Créditos / Prestamos**
 - Considerar el historial de las empresas para definir si son aptos o no al crédito
 - No registrarse solo por DICOM ya que limitan a empresarios
 - Créditos con intereses bajos
 - Que se puedan usar la maquinaria como garantía
 - Intereses entre 3.5% o 4%
 - Créditos rotativos con mayores plazos y menor interés
 - No tener tantas barreras de acceso al créditos
- **Área de atención especializada en PYMES**
 - Faciliten el acceso de las medianas empresas a sus productos o servicios
 - Tarjeta de cliente VIP: tipo cliente de oro o cliente especial que les de ventajas al llegar a los bancos
 - Personalizar los productos ofrecidos
 - Ayudar a las empresas a crecer, ver oportunidades
- **Servicio al cliente**
 - No ponerle barreras ni dificultades a los empresarios que quieran invertir o hacer crecer sus negocios
 - Producto que ganen ambos banca y empresa
 - Atención a las empresas: que el ejecutivo llegue al cliente
 - Solidez financiera
 - Que los ejecutivos no solo trabajen por metas de colocación sino que se preocupen por acercarse a las empresas
 - Conocer de que se trata el negocio de sus clientes
 - Buena organización bancaria
 - Horarios accesibles mas amplios
- **Comunicación con las empresas o clientes:**
 - Dar a conocer los servicios que ofrecen
- **Servicios o productos bancarios**
 - Que la banca local compita con la banca mundial y tenga sus mismas exigencias
 - Ir a la vanguardia de productos y/o servicios
 - Chequeras con interés
 - Líneas de crédito para exportación
 - Actualizar DICOM
 - Internet mas ágil y con mas opciones
 - Desembolsos inmediatos a través de pagares y pagaderos cada 6 meses
 - Líneas rotativas
 - Los dejen usar garantías que tiene la mediana empresa como inventarios, firma solidarias
 - Que fondos internacionales para PYMES realmente lleguen a las medianas empresas y no queden solo en los bancos
 - Bancos canalicen fondos como del AID, BID pero los entreguen al usuario final aunque no tengan contactos en los bancos.
 - Al iniciar el primer mes en mora hablar con el cliente y darle opciones de pago para no entrar como cliente moroso
 - Agilizar compensación de fondos que reciben del exterior (en ocasiones esperan hasta 3 semanas de giros internacionales)
 - Solidez y respaldo del banco
 - Desarrollo de exportación
 - Compra de materia prima
- **Asesoría**
 - Asesoría financiera y administrativas

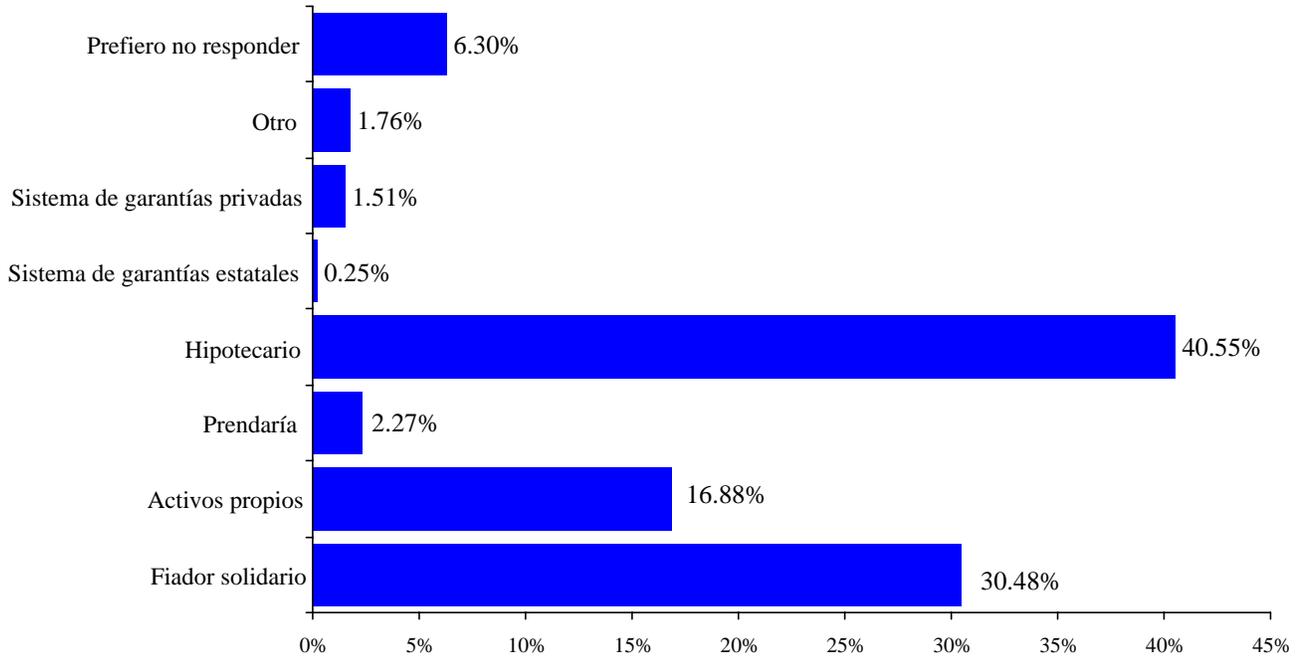
▪ La mediana empresa tiende a necesitar créditos mas accesibles y adecuados a sus tipos de negocios. Que les brinden una atención mas personalizada y especializada a las PYMES en la que los ejecutivos realmente conozcan los detalles del tipo de negocio con el que tratan y les ofrezcan los productos ideales para ellos ya adecuados a sus necesidades.

Al preguntárseles en la encuesta para qué usarían el dinero proveniente de un crédito, los empresarios respondieron lo siguiente:

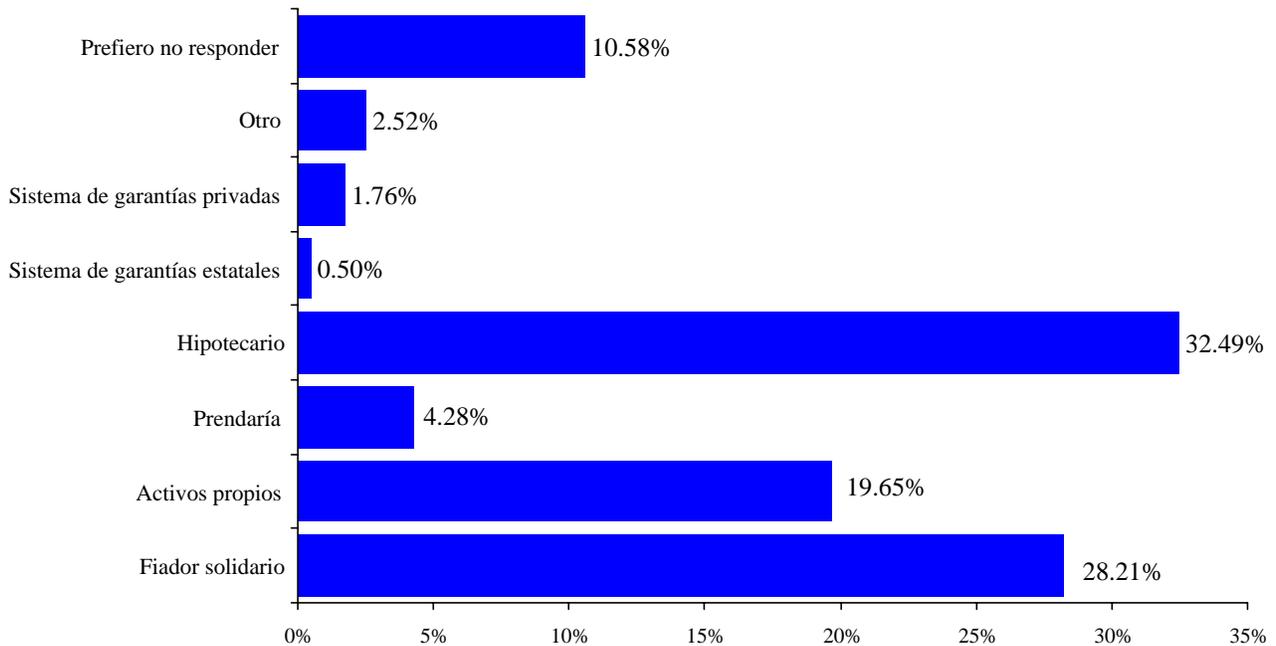


Uno de los temas que siempre enfrenta a deudores y acreedores es el de las garantías. En la encuesta se abordó el tema desde el punto de vista de la demanda y la oferta. Primero se les preguntó a los empresarios qué tipos de garantías piden los bancos con más frecuencia a la hora de solicitar un préstamo (demanda) y luego se les preguntó qué tipos de garantías poseen ellos (oferta).

Las respuestas a la pregunta de la demanda fueron las siguientes:



Los bancos acostumbran a pedir garantías hipotecarias y con activos (57%) y fiador solidario (30.5%). En el caso de la oferta, los entrevistados respondieron lo siguiente:



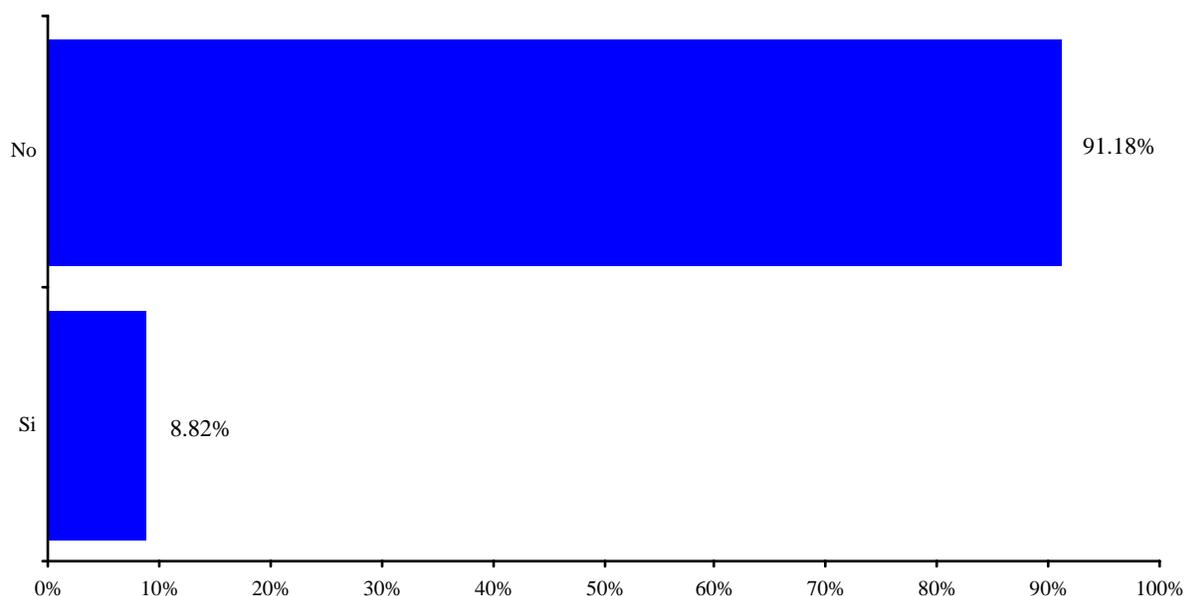
Los entrevistados poseen las garantías que los bancos requieren entre hipotecarias y activos propios (53%), fiador solidario (28%) y también poseen garantías prendarias. Las empresas medianas (58%) poseen más garantías con activos e hipotecarias que las pequeñas empresas (51%). Por su parte, las pequeñas empresas poseen más garantías con fiador solidario (29%) que las medianas empresas (26%).

Algunas empresas medianas (2.7%) son las únicas que han tenido acceso al sistema de garantías estatales mientras que las empresas pequeñas (2.2%) han sido las únicas que han tenido acceso al sistema de garantías privadas.

5.5 Otros Servicios que Requieren las PYME

A fin de poder crecer, las PYME requieren de otros servicios y asesoría. En la encuesta se les preguntó si habían recibido asistencia de algún programa como COEXPORT, FUNDAPYME, CONAMYPE, EXPRO, etc.

Las respuestas fueron las siguientes:



La gran mayoría indicó que no había recibido ningún tipo de asistencia técnica. La empresa mediana ha recibido un poco más de asistencia técnica que la pequeña, pero no es algo muy significativo.

Otro de los temas que se abordaron es la expectativa de exportar de las diferentes empresas. Se les preguntó si tenían planes para exportar en los próximos 12 meses. El 84 por ciento dijo que no tenía planes, el 14 por ciento que ya estaba exportando y sólo un 2 por ciento tenía planes para exportar en los próximos 12 meses.

Los sectores que mostraron algún interés en exportar fueron: servicios, en un 2.9 por ciento y comercio, en un 2.8 por ciento. Ninguna empresa industrial pensaba exportar.

Al preguntarles a las PYME durante los grupos de enfoque lo que necesitan para exportar, indicaron lo siguiente:



Necesidades que las PYMES necesitan para exportar



PEQUEÑA EMPRESA

NECESIDADES FINANCIERAS:

- Créditos
- Capital de trabajo, dinero
- Invertir en maquinaria: cumplir demanda
- Intereses preferenciales para pequeñas empresas
- Apoyo bancario en otros países (mundialmente)
- Seguros financieros
- Evaluación de clientes: que puedan acceder a verificar el status del cliente para no tener problemas de pagos o informalidades

ASESORIA TRAMITES DE EXPORTACION:

- Información de tramites
- Mercados atractivos
- Contactos
- Ferias o reuniones con posibles contactos
- Pasos a seguir para exportar?
- conocer los productos mas demandados

ASESORIA LEGALES

- Asesoría legal y fiscales: políticas legales y comerciales de cada país

ASESORIAS TECNICAS:

- Entrar a certificaciones de calidad para competir, códigos de barra, etc.
- Que les expliquen ventajas y riesgos
- Ideas de productos a exportar
- Formar talleres
- que les orienten en como vender su producto en cuanto a imagen, empaque, precios, punto de venta, etc.

SERVICIO DE CONSULTORIA DE EMERGENCIA

- Asesora por teléfono
- Darle oportunidad a los pequeños que no los bloqueen los grandes

APOYO DEL GOBIERNO

- Incentivos fiscales
- Seguros para exportación

- La mayoría de las pequeñas empresas evaluadas tienden a mencionar que aun no han exportado o no han exportado formalmente pero si les interesaria exportar especialmente al sector industria y servicio.



Necesidades que las PYMES necesitan para exportar



MEDIANA EMPRESA

NECESIDADES FINANCIERAS:

- Créditos
- Capital de trabajo, dinero
- Capital de inversión
- Cartas de crédito para asegurar el pago de lo que están vendiendo
- Presencia a nivel centroamericano para facilitar fianzas o sus necesidades financieras en un solo banco
- Valorar la experiencia de la empresa, tiempo de existir y sus historial crediticio
- Tiempo de compensación de giros internacionales no deberían de tomar 21 días ni cobrar comisión del 2.5% por liberación de fondos.
- Capital para materias primas e incrementar producciones
- Tengan filiales en todo el mundo
- Financiar tiempo de transito de los productos hasta su venta final
- Financiamiento para compra de maquinaria pues les incrementaría productividad
- Servicio bancario en las fronteras, que el banco cobrara los impuestos y no tener que certificar cheques o pagar en efectivo
- Pagar electrónicamente la póliza para agilizar tramites
- Asesoría financiera como inversionista

ASESORIA TRAMITES DE EXPORTACION:

- Reuniones con empresarios

ASESORIAS TECNICAS:

- Asesoría técnica industrial
- Capacitaciones según tipo de negocio
- Ayuda para mejorar presentación de productos
- Ayudad para suplir demanda
- Asesoría en empaqueo y código de barras, tablas nutricionales
- Asesoría en franquicias
- Capacitación en como manejar negocios en el exterior
- Todo el proceso desde producción hasta la entrega
- Asesoría: acerca de los diferentes mercados, tipos de productos que necesitan,

APOYO DEL GOBIERNO

- Estimulos arancelarios
- Aligerar procesos aduanales
- Aranceles mas competitivos para poder competir

ASESORIA LEGALES

- Asesoría legal y fiscales: políticas legales y comerciales de cada país
- Conocer las leyes o normativas de cada país en cuanto al empaque del producto

- Los mayoría de los medianos empresarios tienden a mostrar interés por exportar. Sugieren asesorías financieras, técnicas, legales y apoyo del gobiernos para ayudarlos a exportar.
- a empresas evaluadas tienden a mencionar que aun no han exportado o no han exportado formalmente pero sí les interesaría exportar especialmente al sector industria y servicio.

47

6.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones:

Las PYME se han tenido que desempeñar en un ambiente bastante complicado. Puede asegurarse que en los últimos 30 años, el entorno no ha sido muy favorable. Desde 1960 hasta 1976 el ambiente fue relativamente propicio para el desarrollo de las empresas, pero a partir del inicio del conflicto armado a finales de los 70, durante los 80 y los dos primeros años de la década de los 90, la situación se complicó grandemente.

En los años siguientes a la firma de la paz, la economía entró en un período de fuerte crecimiento económico que se frenó en 1996 por una serie de medidas de política monetaria y fiscal. Desde 1996 hasta 2006 la economía ha crecido a tasas muy bajas y existen varios desequilibrios macroeconómicos que se deben resolver en los años venideros.

El crédito al sector privado ha crecido de manera muy dispereja a partir de la firma de los acuerdos de paz. Ha habido períodos en los que ha crecido a tasas muy elevadas, como entre 1993 y 1995, pero también ha tenido períodos de crecimiento negativo como en los años 2000 y 20001.

A partir de la dolarización del 2001 la economía salvadoreña cambió estructuralmente y su efecto sobre el crédito, los plazos y las tasas de interés es evidente. Las tasas de interés bajaron a nivel mundial en el período 2001-2004 y a consecuencia de ambos fenómenos, en El Salvador bajaron drásticamente.

Este fenómeno permitió que los bancos, el gobierno y las empresas grandes obtuvieran mayor financiamiento en el exterior. Al mismo tiempo, ha permitido que las PYME tengan mayor acceso al crédito a consecuencia de la alta liquidez que ha tenido el sistema financiero salvadoreño.

La composición del crédito por sector muestra el cambio estructural de la economía salvadoreña a partir de los acuerdos de paz. Actualmente, el 54 por ciento del crédito total se destina a vivienda, créditos personales y servicios mientras que en 1994, sólo el 14 por ciento se destinaba a estos sectores. Esto es consecuencia de los cambios que ha tenido la base productiva salvadoreña influida por las remesas familiares y por el efecto de China.

La baja participación de la pequeña y mediana empresa (20%) en el crédito total ofrece una gran oportunidad tanto para las empresas como para la banca comercial. El estimado que hicimos de una demanda potencial de más de mil millones de dólares se convierte en una tremenda oportunidad para un sistema financiero muy líquido, competitivo y que busca nuevos nichos de mercado para poder colocar sus recursos.

Hay que recordar que el crédito destinado a las PYME probablemente está subestimado por la proporción del crédito cuyo destino se clasifica como créditos personales o de consumo (tarjetas de crédito) pero que en realidad se utiliza para financiar a las PYME.

Nuestro estimado indica que puede llegar a ser hasta de un 10 por ciento del crédito total, lo que elevaría el crédito que se otorga actualmente a las PYME del 19 por ciento reportado a finales de 2005, a cerca del 30 por ciento a esa misma fecha.

Los empresarios expresan que trabajan muy bien con la banca en todo tipo de operaciones pasivas, pero les resulta muy difícil trabajar en operaciones activas. Los empresarios están muy satisfechos con la atención en las sucursales, les agradan los productos electrónicos y creen que los atienden bien en todo tipo de operaciones de depósito en cuenta corriente, ahorros y a plazos. Sin embargo, el problema surge al solicitar préstamos.

Una de las quejas más frecuentes de los empresarios se refiere a los trámites y la burocracia bancaria que les hace perder negocios y la falta de flexibilidad sobre los términos y plazos que requieren para realizar sus negocios.

Los empresarios necesitan tener un mayor acceso al crédito para lograr un mayor crecimiento de sus empresas. La mayoría indica que requiere recursos para adquirir activos fijos, comprar inventarios, incrementar la producción, abrir nuevas sucursales, y comprar equipos como computadoras, fotocopiadoras y otros equipos.

Los principales problemas están relacionados con el crecimiento de las empresas. Los problemas de tipo personal los pueden resolver con bastante facilidad porque tienen acceso a créditos en la banca, pero los problemas relacionados con la adquisición de activos y de capital de trabajo de sus empresas son las que tienen menos satisfechas.

Los factores que más afectan la decisión de contratar servicios financieros de la banca comercial son la tardanza y tiempos de respuesta, toda la documentación que se requiere, las tasas de interés y la poca flexibilidad en los plazos y formas de pago.

Los bancos tienen productos estandarizados que han funcionado bien para las grandes empresas, pero en el caso de las PYME se requiere que los pagos de los créditos sean más acordes a los flujos propios de cada negocio.

La forma en que las PYME llevan su contabilidad y los estados financieros resultantes varían según el tamaño de empresa. En general, se descubrió que las empresas pequeñas son las que llevan su contabilidad de manera más manual y que sus estados financieros poco reflejan la realidad de las empresas. En la mediana empresa hay una mayor sofisticación y tiene programas de contabilidad especializados que le permiten producir estados financieros más confiables.

La encuesta y los grupos de enfoque indican que a pesar de las diferencias entre pequeñas y medianas empresas, éste es un sector que desea trabajar con la banca comercial y de hecho lo hace muy bien con productos pasivos como cuentas corrientes y de ahorros, pero no encuentra una respuesta satisfactoria en lo que se refiere a las operaciones activas, especialmente, los créditos. Para los bancos éste es un nicho que le aporta una considerable cantidad de recursos en calidad de depósitos baratos y es muy rentable por las tasas de interés que le cobra.

Las PYME indican que hay una serie de problemas y obstáculos que les impiden trabajar adecuadamente con la banca. Las principales razones que plantean son la excesiva burocracia y trámites que les implica mucho tiempo desperdiciado.

Además, expresan que las tasas de interés son muy altas, que el sector bancario tiene desconfianza de las PYME, que no los entienden, no los conocen ni los atienden como ellos quisieran.

Las garantías físicas no son un problema grave para el sector puesto que está acostumbrado a trabajar con las mismas garantías que solicita la banca comercial. Al comparar la demanda de garantías de la banca comercial y la oferta de las empresas no se percibe mayor diferencia.

Se ha descubierto que las empresas tienen garantías prendarias en mayor proporción que lo que la banca las acepta, lo que limita su acceso al crédito. Los sistemas de garantías privados y estatales tienen una baja participación en el mercado aunque éste sea un nicho en el que pueden mejorar y profundizar su participación para beneficio de las empresas y de esas instituciones.

Las PYME necesitan servicios de asesoría para poder progresar, pero pocas reciben este apoyo por no encontrarlos disponibles en el mercado. Las empresas también requieren apoyo para las exportaciones dado que pocas se dedican a este rubro. Los bancos podrían facilitar el acceso a tales servicios y financiar sus costos, lo que representa otra oportunidad no sólo de negocios sino de fortalecimiento y formalización de sus clientes PYME.

Pocas empresas indicaron tener planes de exportar en el próximo año, pero en los grupos de enfoque expresaron interés en explorar esta posibilidad si contaran con la orientación adecuada.

En todo el trabajo se mantuvo presente el interés en definir si había diferencias de género. En general, se encontró que no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres y que las mujeres salvadoreñas son muy emprendedoras y poseen una participación accionaria importante en las empresas de este sector. Hay pequeñas diferencias de género, dado que en algunos casos, se mencionó que las garantías se encontraban a nombre de sus cónyuges, pero en general consideran que los bancos sólo evalúan a las empresas con base en su capacidad de pago y no con base en el sexo de los propietarios o administradores.

6.2 Recomendaciones:

El sistema financiero necesita hacer un esfuerzo significativo para que los empresarios puedan segregar sus finanzas personales de las de las empresas. Para tal fin, la banca debe de cambiar su forma de ver a las PYME y su forma de ver y evaluar el crédito personal y de consumo. Si la banca logra hacer este cambio tendrá una gran oportunidad de crecimiento con este sector que demanda una serie de servicios financieros y que puede convertirse en uno de los sectores de mayor crecimiento, en cuanto a demanda de crédito se refiere.

Otro aspecto importante es que la estructura de la deuda de las PYME que tienen acceso a créditos está concentrada en préstamos a corto plazo. Esto presenta un gran reto para la banca porque debe desarrollar nuevos productos con plazos más largos para ayudar a que los empresarios tengan una estructura de deuda que les permita crecer de una manera más sólida y que les garantice a los bancos una mejor recuperación de las deudas.

Los empresarios necesitan superar una serie de problemas financieros que ahora resuelven mediante otras fuentes de financiamiento.

Se recomienda a la banca comercial la revisión de los procesos de otorgamiento de crédito y que las autoridades responsables de la supervisión adapten el enfoque de riesgo en forma particular hacia el segmento PYME.

Las instituciones financieras en general, deben estructurar sus organizaciones de manera que unidades especializadas—con personal especialmente capacitado para la atención a las PYME—puedan atender a estos segmentos, entendiendo sus necesidades y adaptando sus enfoques de riesgo. La capacitación, tanto en las áreas de negocios como en las de riesgo, es vital para iniciar el nuevo concepto de atención a esos segmentos.

Se recomienda también, y ello derivado de los hallazgos de la investigación, que se mejore el acceso de las PYME a los fondos de garantía, dado que ello impulsaría la mejor utilización de servicios financieros propiciando la expansión que muchas necesitan.

La mayor limitación para el acceso al crédito de las PYME es la poca credibilidad de los empresarios ante la banca. El hecho de no tener documentación confiable y que los estados financieros no les permitan a los bancos examinar de manera objetiva la situación financiera de las empresas es una gran limitante. Nuestra recomendación para los bancos es que desarrollen una metodología de análisis de créditos diferente para este sector que vaya más allá de la clasificación de crédito.

La razón más común para rechazos de solicitudes de créditos es la mala situación financiera que muestran los estados financieros. Además, existe la percepción muy generalizada entre los empresarios de que la consulta en los burós de crédito los descalifica en muchas ocasiones. Ellos sostienen que los buró de crédito no actualizan los registros con la periodicidad que debieran y que los bancos deberían utilizar otros mecanismos para obtener una información más exacta sobre su historial crediticio.

En general, a la fecha en que se realizó este estudio, se ha podido constatar que no existe una “cultura de atención a las PYME” en ninguna entidad financiera. Verificamos esta situación mediante los grupos de enfoque, particularmente cuando se dice que los trámites son muy engorrosos, las condiciones de los préstamos no están acordes a sus necesidades y los requerimientos de garantías y otras condiciones les impiden el acceso flexible a los diversos instrumentos financieros de la banca.

Las recomendaciones para los bancos se pueden sintetizar en conocer bien al cliente y en destinar más recursos y tiempo para entender a este importante segmento de la vida nacional. En los anexos de los grupos de enfoque también se ofrecen muchas recomendaciones puntuales que pueden beneficiar a todos aquellos que quieran entender y atender a las PYME.

ANEXOS:

ANEXO No. 1

NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SALVADOR

ACTIVIDAD ECONÓMICA:	PEQUEÑA	PORCENTAJE
TOTAL GENERAL:	15,777	100.00%
Industria Manufacturera:		18.11%
Comercio al por Mayor y Menor:		64.98%
Restaurantes, Hoteles, Bares y Cantinas:		7.05%
Servicios:		9.86%

Fuente: CONAMYPE Septiembre 2006.

Nota: La misma fuente indica que existen 985 empresas medianas.