



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

EVALUACIÓN CREDITICIA APLICADA A MICROEMPRESARIOS PARA LA  
OBTENCIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Autor

KARINA GIGLIOLA GAETE CALDERÓN

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES  
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL  
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES  
INTERNACIONALES  
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: Ignacio Beláustegui

Viña del Mar, Noviembre 2011

## AGRADECIMIENTOS

“La excelencia no es un acto, pero si un hábito”<sup>1</sup>.

Le doy gracias a Dios por darme la oportunidad de cumplir uno de mis sueños más anhelados, a mi familia por el esfuerzo realizado todos estos años, a mis amigos y seres queridos que de algún modo participaron en este proceso tan relevante e importante para mí.

---

<sup>1</sup> Aristóteles.

## INDICE

|                                                                                                                    | Página |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Introducción                                                                                                       | 4      |
| Capítulo 1                                                                                                         |        |
| Antecedentes de la empresa                                                                                         | 5      |
| 1.1 Descripción de la organización                                                                                 | 6      |
| 1.2. Creación de Santander Banefe                                                                                  | 10     |
| Capítulo 2 Marco Teórico                                                                                           |        |
| Desarrollo de las actividades bancarias y el ingreso de las microempresas en las operaciones de comercio exterior. | 21     |
| 2.1 Rol de las empresas en el comercio nacional e internacional                                                    | 26     |
| 2.2 Importancia de las pymes en las economía                                                                       | 31     |
| 2.3 Evolución del comercio exterior en Chile                                                                       | 33     |
| 2.4 a) Ventajas y Desventajas que presentan las medianas empresas                                                  | 40     |
| 2.4 b) Ventajas y Desventajas que presentan las pequeñas empresas                                                  | 41     |
| 2.5 Tributación de Pymes en Chile                                                                                  | 42     |
| a) Régimen de tributación para las empresas                                                                        | 45     |
| b) Régimen General                                                                                                 | 46     |
| c) Régimen Especiales                                                                                              | 47     |

### Capítulo 3

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Funciones Desarrolladas en la Organización                   | 51 |
| 3.1 Razones que impulsan a desarrollar el tema               | 53 |
| 3.2 Objetos generales y específicos del tema a investigación | 54 |

### Capítulo 4

#### Pymes y Microempresarios en el Sector Financiero

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| a ) Aspectos principales de la pequeña y mediana empresa     | 55 |
| b ) Apoyo del Gobierno a las empresas chilenas               | 60 |
| b.1 ) Programas de apoyo a las pymes proporcionado por FOSIS | 61 |

### Capítulo 5

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Políticas aplicadas por las Instituciones Bancarias a Microempresarios y Pymes para Evaluación Crediticia | 67 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 5.1. Proceso de Evaluación a las Pymes | 72 |
|----------------------------------------|----|

### Capítulo 6

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| a) Productos ofrecidos por las Instituciones Bancarias para las exportaciones | 74 |
| b) Productos ofrecidos por las Instituciones Bancarias para las importaciones | 77 |
| c) Incoterms                                                                  | 80 |

### Capítulo 7

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Análisis de las Instituciones Bancarias en el Comercio Exterior | 83 |
|-----------------------------------------------------------------|----|

|              |     |
|--------------|-----|
| Conclusiones | 102 |
|--------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| Bibliografía | 104 |
|--------------|-----|

## INTRODUCCIÓN

Uno de los pasos más importantes para poder concretar los estudios universitarios es realizar la Práctica Profesional en una empresa, donde las funciones realizadas tengan relación directa o indirecta con los conocimientos entregados en el aula universitaria.

Las actividades fueron desarrolladas en Banco Santander Banefe, sucursal Viña del Mar, ubicada en Arlegui 86, gestionando operaciones en el área comercial y operacional de la institución. En el área comercial, desarrollé funciones que implicaban soluciones financieras a los clientes, en cambio, en el área operacional las funciones se enfocaron en el ingreso, captura y evaluación crediticia de clientes que solicitaban productos Banefe.

Las evaluaciones crediticias aplicadas a los clientes son fundamentales para concretar las oportunidades de negocios visualizadas por el cliente, determinando la capacidad y solvencia económica que posee el cliente para enfrentar sus compromisos financieros.

En el siguiente informe se analiza el Proceso de Evaluación Crediticia aplicada a los microempresarios para la obtención de instrumentos financieros con el fin de exportar o importar productos provenientes del extranjero.

## CAPITULO 1

### ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

#### 1.1 DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN

Banco Santander ha sido un caso singular en la historia bancaria a nivel mundial, debido a la longevidad y trayectoria que ha tenido en estos 150 años de existencia. Lo que se ha determinado su sólida implantación en dos continentes, América y Europa.

Sus inicios fueron en una pequeña ciudad en el norte de España, en el mes de mayo de 1857, cuando la Reina Isabel junto al Consejo de Ministros firmó la autorización para la creación de un banco de emisión y descuento en la ciudad de Santander.<sup>2</sup>

En su primera etapa, se dedicó a negocios como el descuento de letras, créditos comerciales, emisión de billetes y admitir depósitos en efectivo. Lo que dio hincapié a establecerse como una sociedad de crédito entre los años 1875 y 1919, desde entonces su influencia ha sido marcada de éxitos y tradicionalismo, lo que no ha dejado de ser motivo de atracción por la administración y alianzas que han generado a favor de la empresa.

Entre 1939 – 1967, la historia del banco en esta etapa fue marcada por el ascenso obtenido, se identifican hitos de gran importancia como la compra del Banco Mercantil,

---

<sup>2</sup> Pablo Martín Aceña, Universidad de Alcalá, 1857-2007, Banco Santander 150 años de historia, página 4

un antiguo rival. A lo anterior, se incluye la inauguración de la primera oficina en América, que tuvo ubicación en la Habana, seguido en Argentina, México y Venezuela, que dio hincapié a la expansión definitiva del banco con la compra de pequeñas entidades, con una política ágil y comercial que se caracterizó por ser rigurosa y prudente, lo que determina a Santander como un grupo financiero mundial entre los años 1986 – 2006, ubicándose entre las diez instituciones financieras mayores del mundo.

La historia del Banco desde sus inicios se encuentra marcada por grandes hitos, los que se resumen en la siguiente cronología:

1. El relevo en el puesto de máxima responsabilidad (Presidencia), a cargo de Emilio Botín, a su hijo Emilio Botín Sautuola.
2. La alianza producida en 1988 con una entidad británica, el Royal Bank Scotland, que ubicó a Santander dentro de la Banca Europea.
3. El lanzamiento de la “Super cuenta Santander”<sup>3</sup>
4. La compra del Banco Español de Crédito (Banesto), que instala a Santander como una de las entidades financieras más antiguas.
5. Fusión con el Banco Central Hispanoamericano en 1999, que dio origen al Grupo Santander Central Hispanoamericano, una institución dedicada al otorgamiento de créditos.
6. Establecimiento en el mercado latinoamericano, lo que permitió a largo plazo ubicar a Santander dentro de los Top Ten a nivel mundial.

---

<sup>3</sup> Uno de los productos más innovadores de la historia bancaria española, que permitió la apertura del sistema financiero a la competencia

Es menester mencionar que el Grupo Santander se encuentra enfocado “Hacia un Banco Global”, lo que determina su visión de manera integral para cada segmento que forma parte fundamental de esta institución.

Santander quiere consolidarse como un gran Grupo Financiero Internacional, que da una rentabilidad creciente a sus accionistas y satisface todas las necesidades financieras de sus clientes. Para ello, cuenta con una fuerte presencia en mercados locales, que combina con políticas corporativas y capacidades globales<sup>4</sup>, establecidos en sus Valores Corporativos.

- **DINAMISMO:** Iniciativa y agilidad para descubrir y explotar las oportunidades de negocio antes que nuestros competidores y flexibilidad para adaptarse a los cambios de mercado.
- **FORTALEZA:** La solidez de nuestro balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías de nuestra capacidad de crecimiento y de generar valor para nuestros accionistas en el largo plazo.
- **LIDERAZGO:** Vocación de liderazgo en todos los mercados donde estemos presentes; contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados.
- **INNOVACIÓN:** Búsqueda permanente de productos y servicios que cubran las nuevas necesidades del cliente y nos permitan obtener incrementos de rentabilidad superiores a los de nuestros competidores.

---

<sup>4</sup> Visión del Grupo Santander.



- **ORIENTACION COMERCIAL:** El cliente es el foco de nuestra estrategia. Aspiramos a mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de los clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, y de la mejor calidad de servicio.
- **ÉTICA PROFESIONAL:** Más allá del estricto cumplimiento de las leyes, de los códigos de conducta y de las normas internas, se exige a todos los profesionales del Santander actuar con máxima honestidad y transparencia, anteponiendo siempre el interés del Grupo a la posición personal.

Lo anterior, ha permitido ampliar su participación de mercado, generando fusiones entre instituciones financieras, que ha proporcionado grandes beneficios a la institución.

## 1.2. CREACIÓN DE SANTANDER BANEFE

Establecido como Grupo Santander y con el objetivo de expansión latinoamericana, se establecen con una pequeña oficina en Chile (Región Metropolitana), lo que años más tarde se convirtió en Banco Santander Chile (1978), pero es en 1982, donde toma auge como una institución de créditos, teniendo una cuota de mercado alrededor del 4%, caracterizada por una gran solvencia, contando con 54 sucursales en todo el país, debido a una política de diversificación que incorporó negocios de fondos mutuos y leasing, más tarde se incorporó la creación de una Compañía de Seguros de Vida Santander, Corredora de Bolsa, Santander Agentes de Valores, Santander Factoring y Bansander AFP, lo que tenía como objetivo la creación del primer grupo financiero a nivel nacional. Dicho objetivo, se concretó a principio de los años noventa cuando el Grupo Santander compró dos instituciones líderes en el sector de consumo: Fincard y Fusa, la fusión de dichas empresas generó una parte fundamental y potente del Banco en dicho sector, conocido como Banefe, orientada a bancarizar los segmentos de ingresos medios y medios bajos, con el fin de proporcionar soluciones financieras especializadas, lo que ha permitido consagrarse en la banca nómina<sup>5</sup> y en una serie de alianzas estratégicas para la emisión de tarjetas de créditos que se encuentran asociadas a casas comerciales.

---

<sup>5</sup> Empleados de empresas que presentan convenios de abono de remuneraciones cuyas cuentas vistas se encuentran activas y vigentes

## A) MISIÓN Y VISIÓN DE BANEFE

Misión: Ser el banco preferido por las personas de segmentos emergentes para acompañarlas en su desarrollo económico.

Visión: Ser líderes en la atención y calidad de los servicios financieros para los sectores emergentes y microempresarios de nuestro país, aportando al desarrollo económico de las unidades de negocios productivas (Microempresas).

## B) PRODUCTOS/SERVICIOS BANEFE

Banefe posee productos específicos que son característicos de una entidad que actúa como financiera ya que genera ingresos a partir de productos monetarios intangibles, a modo de ejemplo: créditos, seguros, entre otros. A lo anterior, se suma que las sociedades financieras no pueden aperturar cuentas corrientes, como tampoco operar en comercio exterior y cambios internacionales.

Sin duda la asociación que ha generado Banefe con tiendas dedicadas al retail hace ya más de un año, protagonizó una nueva forma de gestionar la bancarización. Esta alianza fue efectuada por la División de Medios de Pago, en primera instancia, concreta negocios con Casa Ximena en catorce sucursales ubicadas entre la IV y V región. Luego se suscribió contrato con Bata y en Junio del 2010 salió al mercado la tarjeta Banefe Chilectra Mundo Activo y por último la nueva contratación con Pre-Unic MasterCard.

Claramente lo anterior posiciona a Banefe como el principal emisor bancario de tarjetas retails en Chile, emitiendo alrededor de cien mil plásticos, lo que permite facturar alrededor de \$ 2 mil millones mensuales y \$ 7 mil millones en colocaciones.<sup>6</sup>

Los clientes pueden optar a una serie de productos, pero sin duda son las campañas establecidas por el Área de Marketing del Grupo Santander, donde se centra la mayor atención. Dichas campañas, son analizadas mensualmente mediante un sistema conocido como Preemisiones.<sup>7</sup>

- Otorgamiento de Tarjeta de crédito (TC): Se evalúa a clientes potenciales para otorgar tarjetas de créditos, como titulares o adicionales. Según M<sup>o</sup> Eugenia Bahillo Marcos una de las autoras de Productos y Servicios Financieros y de Seguros, establece el concepto de tarjeta de crédito de la siguiente manera:

*Son instrumentos que permiten comprar bienes o servicios en los establecimientos asociados, y realizar operaciones en los cajeros automáticos o en oficinas de las entidades financieras.*

- Filtro al giro: Se evalúa a clientes que poseen disponible en alguna de las líneas L1 y L2<sup>8</sup>, con el objetivo de que hagan uso de dicho dinero.
- Aumento de Cupo Virtual: Se otorga trimestralmente al cliente, lo anterior depende del comportamiento de pago tanto interno como externo que presente el

---

<sup>6</sup> Schwarz, Elke, Especial bicentenario: Nuestra historia, tu historia, Revista Ideas Chile 2010, Diciembre 2010, Editora General: María Luisa Cáceres, página 40.

<sup>7</sup> Consiste en campañas pre-aprobadas que el cliente solo con su Cedula de Identidad puede hacerla efectiva.

<sup>8</sup> Líneas que componen una tarjeta de crédito, L1 es la línea rotativa, es decir, genera interés cuando se compra en una sola cuota; L2 es aquella línea que se utiliza para compras en cuotas o avances en cuotas.

cliente en la fecha de la evaluación, que se realiza aplicando filtros masivos a las bases de datos de clientes Banefe.

- Campañas Productos de Línea y cuotas: En esta clasificación destacan ofertas como mini créditos, productos de libre disponibilidad, compra de cartera a través de Vale Vista<sup>9</sup>, créditos Blandos CORDESAN (destinados a la reparación de viviendas dañadas por terremoto), oferta de recolocación de deudas, créditos hipotecarios, entre otros.

Las políticas para el otorgamiento de algún producto Banefe se enfoca en su Mercado Objetivo: Dependientes e Independientes tanto para clientes nuevos en proceso de admisión como para clientes vigentes.

Los productos Banefe van destinados al siguiente mercado objetivo:

- Personas Dependientes: Personas que poseen contrato indefinido en su empresa, se incluye pensionados o jubilados.
- Personas Independientes: Personas que operan de forma independiente, donde sus ingresos variables provienen de actividades o ejercicio libre de su profesión y/o actividad. En esta definición se considera a: Profesionales Universitarios-Técnicos o Comisionistas y Rentistas Propietarios de Bienes Raíces.

---

<sup>9</sup> Es un documento a la orden o nominativo, extendido por un banco, por medio del cual certifica haber recibido cierta cantidad de dinero del tomador, la que partir de ese momento queda a disposición del beneficiario.

El vale vista es similar al cheque, pero con la ventaja de que la persona que lo recibe no necesita comprobar la existencia de los fondos.

- Microempresarios: Se diferencian en Formal e Informal. El Microempresario Formal desarrolla su actividad con permisos y autorizaciones legales, por el contrario, el Microempresario Informal realiza sus actividades sin necesidad de requerir autorizaciones legales para su operación.

#### C) CLASIFICACIÓN TIPO DE CLIENTE:

- No Clientes: Personas sin relación comercial con Banefe en productos activos y/o pasivos
  - Bancarizado: Solicitante con información SBIF<sup>10</sup> en algunos de los últimos cinco periodos informados.
  - No Bancarizado: Solicitante sin información SBIF en todos los periodos informados
- Clientes: Personas que mantienen una relación comercial con Banefe en productos y/o activos.
  - Cliente Antiguo: Posee seis meses de antigüedad con algún producto Banefe o crédito hipotecario o con BHV<sup>11</sup> válido Banefe o Banco.
  - Cliente Nuevo: Cliente con Producto de activo en Banefe o Banco con menos de seis meses de antigüedad o sin BHV válido Banefe o Banco.

---

<sup>10</sup> Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile

<sup>11</sup> Modelo aplicado para la evaluación de créditos

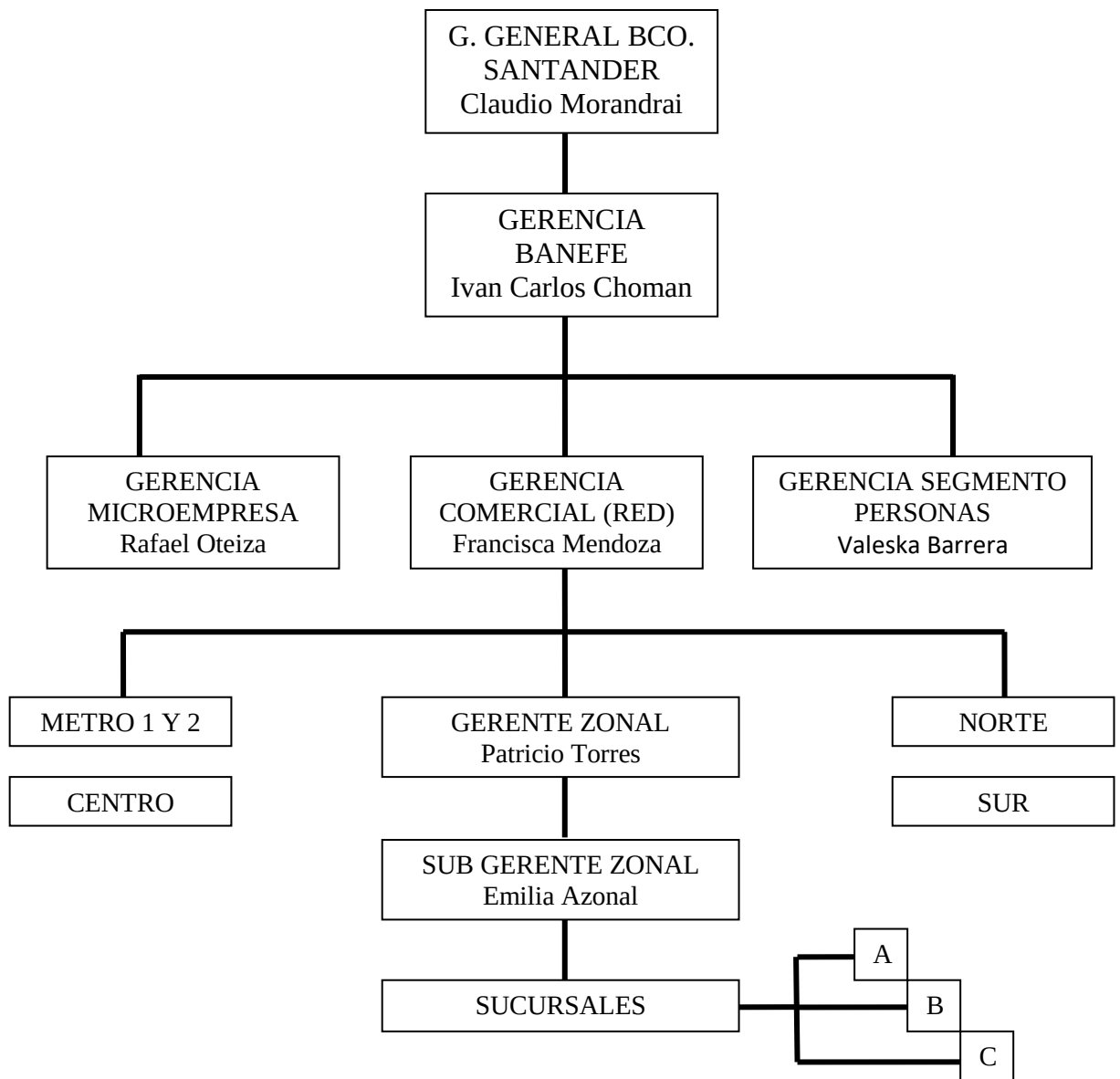
D) RUBROS FUERA DE SEGMENTO DE MERCADO OBJETIVO VETADOS:

- Funcionarios de las Fuerzas Armadas con grado inferior a oficial (excepto aquellos que posean contrato indefinido).
- Personal Civil de Fuerzas Armadas (excepto aquellos que posean Bien Raíz).
- Campesinos, excepto empresas agroindustriales.
- Trabajadores de empresas del sector construcción.
- Trabajadores que se desempeñen como guardias o vigilantes en empresas de seguridad y valores (excepto con dos años de contrato indefinido).
- Empresarios de transporte o locomoción colectiva.
- Choferes de transporte o carga, microbuses, líneas de buses interregionales, empresas que presentan servicio de transporte a empresas productivas en sectores urbanos.
- Tripulantes de barcos de empresas pesqueras o navieras dedicadas al transporte de carga a países.
- Receptores judiciales
- Eclesiásticos.
- Deportistas, entre otros.

Existe un tratamiento especial en caso que algún funcionario desee optar por algún producto de Banefe, para esto debe tener la autorización formal por parte de la Dirección de Recursos Humanos del Grupo Santander.

#### D) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BANEFE

Es necesario mencionar que Banefe se encuentra bajo el amparo el Grupo Santander, por ende las decisiones tomadas también afectan el conducto regular de cada institución que forma parte de este grupo.





Gerencia de Microempresa y Gerencia de Segmento Personas son constituidas por un Staff externo a la institución, que prestan servicios enfocados al desarrollo de políticas de producto, generación de ofertas, entre otros.

Es necesario mencionar que las sucursales son diferenciadas por categorías, que determina la magnitud de las sucursales:

- A: Corresponde a las sucursales más grandes, cuenta con servicios como Cobranza, Fuerza de Venta, y Área Comercial.
- B: Sucursales de mediana magnitud, no cuenta con Cobranza, solo con Fuerza de Venta y Área Comercial.
- C: Corresponde a sucursales pequeñas, ubicadas generalmente en el Sur de nuestro país, posee solo Área Comercial.

Es necesario mencionar que hay empresas que prestan servicios ha Banefe que se encuentran totalmente ligadas a Banco Santander, estos servicios consisten en lo siguiente:

- |                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| ▪ Medios de Pago           | ▪ Mesa de Dinero y Adm. |
| ▪ Riesgos                  | Financiera.             |
| ▪ Recursos Humanos         |                         |
| ▪ Hipotecarios             |                         |
| ▪ Administración           |                         |
| ▪ Seguridad                |                         |
| ▪ Calidad / Bases de Datos |                         |
| ▪ Informática              |                         |

## E) PRINCIPALES POLITICAS DE LA EMPRESA

Santander Banefe ha establecido una Política de Riesgo que es determinado por un Marco Corporativo que es transversal para cada institución que forma parte de esta empresa, estableciendo las políticas principales que presiden cada área de la empresa.

### ▪ **Política de Evaluación**

Funciona como un marco de referencia, estableciendo los Criterios Mínimos que se deben utilizar en las Evaluaciones Masivas, las que se realizan bajo un sistema llamado Syseva II. Esta política se estructura en dos ámbitos:

- Evaluación automática: Que determina el Perfil General del Cliente, mediante un sistema de puntajes y Criterios de Aceptación Mínimos. Es de vital importancia que los datos ingresados del cliente se encuentren en un estado de correcta validación en el Terminal Financiero<sup>12</sup>.
- Aquellas solicitudes con opción de Apelación, hacen referencia a un área de decisión, donde se encuentran los clientes cuyas solicitudes de créditos son analizadas y resueltas manualmente, esto es responsabilidad absoluta de un área llamada Admisión Riesgos Estandarizados (ARES).

### ▪ **Política de Recursos Humanos:**

Corresponde a un Reglamento Interno de la empresa, estableciendo condiciones de higiene y comportamiento, a modo de ejemplo: no consumir alcohol al interior de la oficina, establece el perfil de profesional que debe ingresar a la empresa, entre otros.

---

<sup>12</sup> Sistema Syseva.

▪ **Política Específica por Producto y Segmento:**

Corresponde a los Criterios Mínimos de Aceptación para optar a un producto Banefe, como, Edad Mínima y Máxima (23 Y 74 años respectivamente), Nacionalidad, Antigüedad Laboral (mínimo 1 año), Renta Líquida Mínima, entre otros.

En cuanto al cálculo de renta, es necesario que el cliente acredite sus ingresos mensuales mediante liquidaciones de sueldo, se distingue lo siguiente:

- Trabajadores con Renta Fija: Los Haberes Variables<sup>13</sup> no superan el 30% del sueldo base. Determinación de Renta Líquida Mensual:

100% Haberes Fijos  
+ 80% Haberes Variables  
- Descuentos Legales (AFP, ISAPRE, SEGURO CESANTIA)  
- Retenciones Judiciales  
- Descuento de Impuestos  
Renta Líquida Mensual

- Trabajadores con Renta Variable: Cuyos Haberes Variables superan el 30% del Sueldo Base.

Determinación de Renta Líquida Banefe (Las 3 últimas liquidaciones)

100% promedio haberes fijos  
+ 80% promedio haberes variables  
- Promedio descuentos legales  
- Promedio Retenciones Judiciales  
- Promedio descuento de impuestos  
Renta Líquida Mensual

---

<sup>13</sup> Se consideran como Haberes Variables, sean estos imponible o no imponible, aquellos que no son regulares el tiempo, como por ejemplo: Bonos de Producción, Horas Extras, Viáticos, colación/Movilización.

Pero los clientes pueden acreditar sus ingresos mensuales considerando otras fuentes como:

- Promedio de Abono de Remuneraciones en Chequera Electrónica para clientes antiguos, debe tener como mínimo 6 meses registrados.
- Clientes y No Clientes con Ingreso en el Extranjero: Corresponde a empleadores con residencia en el extranjero y se reconoce como ingreso el líquido mensual que se deposita en la chequera.
- Renta informada por Previred: Se acredita la renta por el sistema de control electrónico I-MED, que permite obtener información sobre la renta.

Lo anterior corresponde a herramientas utilizadas por la institución para agilizar el proceso de evaluación, reduciendo los tiempos de espera para obtener el producto solicitado.

## CAPITULO 2

## MARCO TEORICO

### DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES BANCARIAS Y EL INGRESO DE LAS MICROEMPRESAS EN LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR.

Desde el Siglo XVIII a.c, se posee registros de actividades bancarias, realizadas entre sacerdotes y comerciantes<sup>14</sup> en Babilonia.

La mayoría de las actividades bancarias en la época romana eran realizadas por particulares y no por instituciones. Pero es en el siglo I, donde se realizaban dichas transacciones con letras de cambio, conocidas como sakk, lo que consistía en un sistema de cheque que contenía la cantidad a cancelar, fecha y el nombre del emisor. Y es en la época medieval donde se establece el concepto de tasa de interés, mediante documentos emitidos los que eran cambiados por divisas en ferias como la de Hamburgo.

En 1406, se funda el primer Banco en Italia, llamado Banco di San Giorgio. La palabra Banco es de origen italiano significa:"escritorio", fue utilizada durante el Renacimiento por los banqueros judíos florentinos quienes hacían sus transacciones sobre una mesa cubierta por un mantel verde<sup>15</sup>

*Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma prescrita por esta ley (Ley General de Banco) y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación*

---

<sup>14</sup> Texto extraído; [www.wikipedia.org/wiki/banco](http://www.wikipedia.org/wiki/banco)

<sup>15</sup> Texto extraído; [www.wikipedia.org/wiki/banco](http://www.wikipedia.org/wiki/banco)

*financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita.*<sup>16</sup>

Los bancos realizan sus actividades en un sistema bancario; que corresponde a un conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco<sup>17</sup>.

Lo anterior, tiene gran incidencia en el sistema financiero, María Bahillo Marcos, define de la siguiente manera dicho concepto:

*El sistema financiero es el conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo fin principal es canalizar el ahorro que generan las unidades económicas con superávit (ahorradores) hacia los prestatarios o unidades económicas con déficit (inversores).*

Las funciones del sistema financiero recaen en los siguientes aspectos:<sup>18</sup>

- Fomentar el ahorro
- Captar el ahorro y canalizarlos hacia la inversión
- Ofertar aquellos productos que consigan adaptarse a las necesidades de los ahorrados y los inversores, de manera que ambos obtengan la mayor satisfacción.

---

<sup>16</sup> Definición del concepto de BANCO otorgado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile

<sup>17</sup> Texto extraído: [www.wikipedia.org/wiki/banco](http://www.wikipedia.org/wiki/banco)

<sup>18</sup> Pérez, María Carmen, Administración y Finanzas, Productos y Servicios Financieros y de Seguros , Editorial Thomson , Paraninfo, página 3

- Lograr una estabilidad monetaria y financiera haciendo que las instituciones financieras se adapten a los cambios económicos, asignando a las autoridades financieras los instrumentos de control adecuados.

Las instituciones bancarias permiten el desarrollado y crecimiento de microempresarios, pequeñas y medianas empresas, conocidas como Pymes, en términos generales se entiende por Pyme, una empresa de facturación moderada que no tiene demasiado personal<sup>19</sup>

Las actividades bancarias son desarrolladas en mercados nacionales e internacionales y es en este último mercado, donde las operaciones trascienden las fronteras, enfocándose directamente en el financiamiento de las exportaciones e importaciones de productos. Actualmente el financiamiento para estas operaciones recaen principalmente en instrumentos financieros otorgados por instituciones bancarias que permiten la cancelación de operaciones de comercio exterior en filiales ubicadas en el extranjero.

*Los instrumentos financieros son contratos que dan lugar, simultáneamente, a un activo financiero en una empresa y a un pasivo financiero o a un instrumento de capital en otra, y se refieren tanto a instrumentos primarios (partidas a cobrar o pagar, títulos o participaciones, etc.), como secundarios (derivados financieros).<sup>20</sup>*

---

<sup>19</sup> Texto extraído, [www.editum.org](http://www.editum.org)

<sup>20</sup> Texto extraído, [www.navactiva.com](http://www.navactiva.com)

Actualmente, existe una variada gama de instrumentos financieros que son ofertados por instituciones bancarias para operar en comercio exterior, se hará mención solo a las más utilizadas, según Rodolfo Valenzuela Sepúlveda:

- **Transferencia Bancaria:** Hace referencia cuando el comprador transfiere el pago en forma anticipada al vendedor, esto quiere decir que el exportador recibe el valor de las mercancías antes de embarcarlas. En este instrumento las exigencias bancarias recaen básicamente en el crédito otorgado al importador, ya que es quien dispone del dinero para cubrir el pago, el banco solo actúa como receptor y pagador de los fondos a cancelar al exterior.
- **Cobranza Extranjera:** Se entiende como el manejo de documentos como Letras de Cambio, Pagares, Cheques, entre otros y/o Comerciales como Facturas, documentos de Transporte, entre otros. Desde el punto bancario se define como: Servicio que otorga el banco, por encargo de sus bancos corresponsales, que consiste en realizar las gestiones administrativas de aceptación y cobro de documentos en el país y en el extranjero según el exportador.
- **Carta de Crédito:** Es un instrumento expedido por un banco por cuenta de uno de sus clientes autorizando a una persona natural o jurídica, a girar contra el banco o contra de uno de los corresponsales por cuenta del cliente, bajo ciertas condiciones establecidas en la institución. En síntesis se considera como operación de crédito, cuando el banco cancela al proveedor el monto, una vez negociado los documentos en el extranjero.



Es necesario mencionar que en lo que respecta a los requisitos que son exigidos a los clientes para realizar las operaciones en el comercio exterior, existen ciertos criterios generales solicitados por las instituciones bancarias, que son presentados por Rodolfo Valenzuela Sepúlveda:

- Tener confianza al dueño o a sus socios.
- Informes comerciales limpios en los últimos cinco años, no más de cinco protestos aclarados, no tener cartera vencida y deudas morosas en el sistema financiero.
- Experiencia en el giro de la sociedad superior a 2 años.
- Cuenta corriente con antigüedad mínima de un año.
- Nivel de ventas mensual.
- Leverage (relación deuda/capital) menos de 2 años.
- Balance general y Declaraciones IVA de los últimos 2 años.
- Dueños y socios de nacionalidad chilena, entre otros.

Los Criterios anteriormente mencionados forman parte de una serie de requisitos solicitados para las Evaluaciones Crediticias aplicadas por las instituciones financieras para ver si el cliente puede contratar el producto, considerando su Carga Financiera Máxima Mensual; que corresponde al máximo de porcentaje de la renta que el cliente puede destinar mensualmente al pago del compromiso adquirido.

## 2.1 ROL DE LAS EMPRESAS EN EL COMERCIO NACIONAL E INTERNACIONAL

Las pequeñas y medianas empresas cumplen un rol fundamental en la economía de cada país. Actualmente las Pymes y microempresas generan alrededor del 30% del Producto Interno Bruto y más del 80% del empleo en Chile.

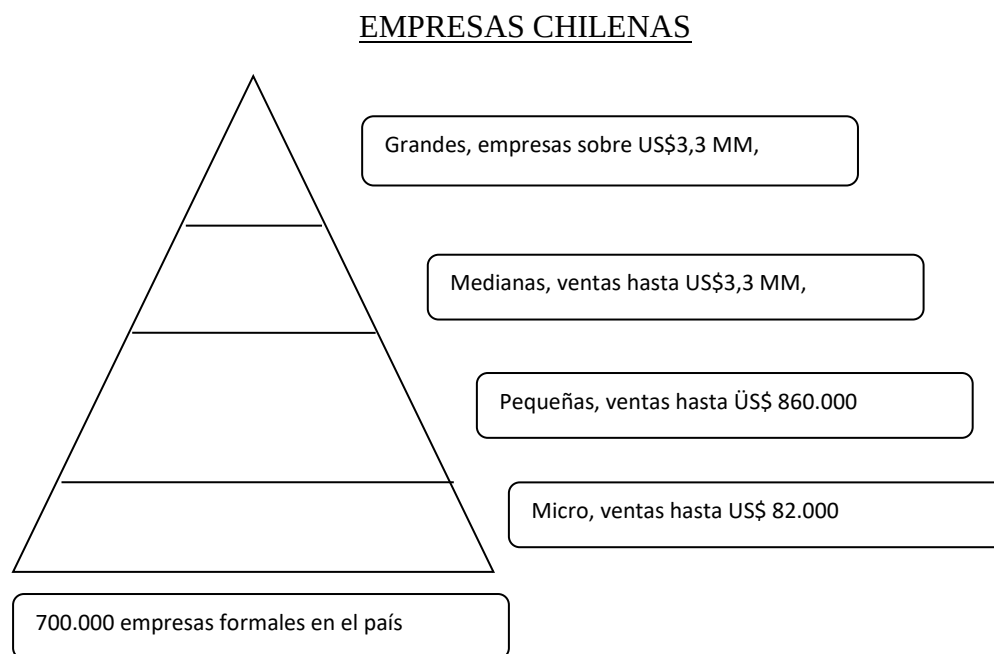
Sin embargo, su evolución y crecimiento se han visto afectadas por crisis tanto económicas como políticas. En los años 70, las microempresas con poca experiencia en el rubro se enfrentaron a un escenario no tan favorable que tuvo consecuencias en la reducción de personal y en el cierre de muchas empresas, de igual manera en los años 80 fueron afectadas por un proceso radical de apertura, pero es con la recuperación económica de los años 90 donde se estabiliza la situación.

Con una política interna más estable en el año 1991, el Gobierno propone políticas de apoyo a dichas empresas para mejorar la gestión e incrementar su productividad y eficiencia. Lo anterior se concreto con el Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa, el cual determinaba la dificultad de las Pymes y microempresarios para tener acceso a los mercados, involucrando el financiamiento el cual pasaba de manera directa a terceros ( instituciones bancarias), con el propósito de reducir el riesgo de pérdidas para el Estado.

Sin embargo, el concepto de empresa ha sido motivo de estudio de grandes autores, quienes proporcionan variadas definiciones.

Para Anderson (1999) el concepto de empresa es: “Una unidad económica de producción y decisión que, mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo), persigue obtener un beneficio produciendo y comercializando productos prestando servicios en el mercado”.

En Chile se encuentran alrededor de 700.000 empresas establecidas y reconocidas, dentro de este universo de firmas se clasifican la Pymes, según la información proporcionada por Pro Chile en septiembre del año 2008, se reconoce lo siguiente:



La clasificación de las empresas recae básicamente en las características que poseen, para las pequeñas y medianas empresas se consideran las siguientes:

- El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.

- Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa.
- Su número de empleados va desde 16 a 250 personas.
- Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir a un nivel nacional e internacional.
- Está en proceso de crecimiento: la pequeña empresa tiende a ser mediana y aspira a ser grande.
- Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del Estado.
- Su tamaño es pequeño o mediano en relación con las otras empresas que operan en el ramo.

Pro Chile establece criterios para la clasificación de las Pymes en Chile:

A) NÚMERO DE EMPLEOS:

Claramente el número de empleos es una de las variables para establecer la clasificación de la Pymes:

| <b>PYMES</b>    |                        |
|-----------------|------------------------|
| MICRO EMPRESA   | 1-9 trabajadores       |
| PEQUEÑA EMPRESA | 10-49 trabajadores     |
| MEDIANA EMPRESA | 50-199 trabajadores    |
| GRAN EMPRESA    | 200 y más trabajadores |

SOFOFA, sigue manteniendo el criterio anterior para el sector industrial.

## B) VENTAS TOTALES Y ACTIVOS

Las ventas y Activos, representan el nivel de actividad de la empresa y son medidas en Uf, los datos proporcionados en los siguientes recuadros se mantienen en la actualidad. De acuerdo a la información proporcionada por el Servicio de Impuestos Internos, la estructura empresarial de Chile al año 2005 según ventas, se clasifica de la siguiente manera:

| Tramos de Ventas en UF            | N de Empresas |
|-----------------------------------|---------------|
| Sin Ventas                        | 146.756       |
| Micro (0,1 - 200 UF)              | 262.686       |
| Micro (200,1 - 600 UF)            | 153.994       |
| Micro (600,1 - 2.400 UF)          | 162.557       |
| Pequeña (2.400,1 - 5.000 UF)      | 55.962        |
| Pequeña (5.000,1 - 10.000 UF)     | 34.393        |
| Pequeña (10.000,1 - 25.000 UF)    | 25.728        |
| Mediana (25.000,1 - 50.000 UF)    | 10.678        |
| Mediana (50.000,1 - 100.000 UF)   | 6.641         |
| Grande (100.000,1 - 200.000 UF)   | 3.811         |
| Grande (200.000,1 - 600.000 UF)   | 3.006         |
| Grande (600.000,1 - 1.000.000 UF) | 679           |
| Grande (más de 1.000.000 UF)      | 1.203         |
| TOTAL                             | 868.094       |

Fuente: SI

Instituciones como INE y CORFO, han realizado una cantidad de estudios acerca de las Pymes, detallando cada segmento y categoría en que se encuentran ubicadas. En el siguiente recuadro se presenta cada categoría con sus respectivas variables:

## El Mundo de las Mipymes

Número de Empresas, valor de las ventas (en miles de UF) y porcentaje en el total de ventas del 2000 por sectores económicos y según tamaño, correspondiente al universo del sector Mipymes considerado 1/

| Sector 2/<br>Tamaño 3/ según Ventas | MICROS         |                    |                        | PEQUEÑAS       |                    |                        | MEDIANAS       |                    |                     | TOTAL MIPYMES  |                    |                     |                           |
|-------------------------------------|----------------|--------------------|------------------------|----------------|--------------------|------------------------|----------------|--------------------|---------------------|----------------|--------------------|---------------------|---------------------------|
|                                     | Nº de Empresas | Ventas en 1.000 UF | % Ventas 4/ del Sector | Nº de Empresas | Ventas en 1.000 UF | % Ventas 4/ del Sector | Nº de Empresas | Ventas en 1.000 UF | % Ventas del Sector | Nº de Empresas | Ventas en 1.000 UF | % Ventas del Sector | % Ventas en el Total Nac. |
| Minería                             | 340,0          | 425,8              | 5,8                    | 389,0          | 3.103,9            | 42,5                   | 79,0           | 3.780,7            | 51,7                | 808,0          | 7.310,4            | 100,0               | 1,5                       |
| Industria                           | 9.069,0        | 11.542,0           | 6,7                    | 9.189,0        | 73.209,8           | 42,6                   | 1.815,0        | 87.122,6           | 50,7                | 20.073,0       | 171.874,5          | 100,0               | 14,5                      |
| E.G.A.                              | 327,0          | 392,9              | 9,8                    | 205,0          | 1.413,7            | 35,3                   | 36,0           | 2.202,6            | 54,9                | 568,0          | 4.009,2            | 100,0               | 2,2                       |
| Construcción                        | 6.144,0        | 7.809,3            | 7,9                    | 5.574,0        | 42.797,7           | 43,4                   | 1.017,0        | 47.914,5           | 48,6                | 12.735,0       | 98.521,5           | 100,0               | 33,0                      |
| C. Mayor                            | 5.431,0        | 7.116,1            | 4,4                    | 7.342,0        | 62.283,8           | 38,5                   | 1.861,0        | 92.441,8           | 57,1                | 14.634,0       | 161.841,8          | 100,0               | 16,7                      |
| C. Menor                            | 40.102,0       | 48.022,1           | 16,2                   | 20.022,0       | 136.276,1          | 45,9                   | 2.390,0        | 112.519,6          | 37,9                | 62.514,0       | 296.817,8          | 100,0               | 37,8                      |
| Restaurant                          | 5.268,0        | 6.373,8            | 16,2                   | 2.952,0        | 20.367,8           | 51,8                   | 285,0          | 12.558,7           | 32,0                | 8.505,0        | 39.300,3           | 100,0               | 39,1                      |
| Transporte                          | 12.205,0       | 14.955,3           | 14,5                   | 7.379,0        | 50.239,5           | 48,8                   | 802,0          | 37.653,3           | 36,6                | 20.386,0       | 102.848,1          | 100,0               | 19,5                      |
| Total                               | 78.886,0       | 96.637,5           | 11,0                   | 53.052,0       | 389.692,3          | 44,2                   | 8.285,0        | 396.193,8          | 44,9                | 140.223,0      | 882.523,6          | 100,0               | 19,4                      |

1/ El número de empresas y los valores de venta de este cuadro corresponden a los de las declaraciones del I.V.A. al Servicio de Impuestos Internos y no a los de la encuesta.

2/ Los sectores corresponden al CIIU Rev.2

3/ Los tamaños corresponden a los siguientes valores de Venta:

|               |          |                 |              |           |                 |              |           |                  |
|---------------|----------|-----------------|--------------|-----------|-----------------|--------------|-----------|------------------|
| Micro-Empresa | 600 UF   | < x < 2.400 UF  | Pequeña (G)  | 10.000 UF | < x < 25.000 UF | Medianas     | 50.000 UF | < x < 75.000 UF  |
| Pequeñas (P)  | 2.400 UF | < x < 10.000 UF | Medianas (P) | 25.000 UF | < x < 50.000 UF | Medianas (G) | 75.000 UF | < x < 100.000 UF |

4/ El porcentaje se refiere al valor de las ventas en el segmento sector - tamaño con respecto al total del sector MIPYMES correspondiente.

Fuente: Elaborado con la información del S.I.I sobre el número de empresas y ventas obtenidas de las declaraciones del I.V.A. del 2000.

**Primera Encuesta de las Mipymes** • Enero de 2002 • Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadísticas de Chile

Como fue mencionado con anterioridad las empresas Pymes tienen un rol fundamental en la economía de nuestro país, y desde hace tiempo su importancia se ha visto resaltada por la posibilidad que han tenido de exportar sus productos, es lo que revelo un estudio realizado por CORFO, concluyendo lo siguiente:

## 2.2 IMPORTANCIA DE LAS PYMES EN LA ECONOMIA

(Porcentajes)

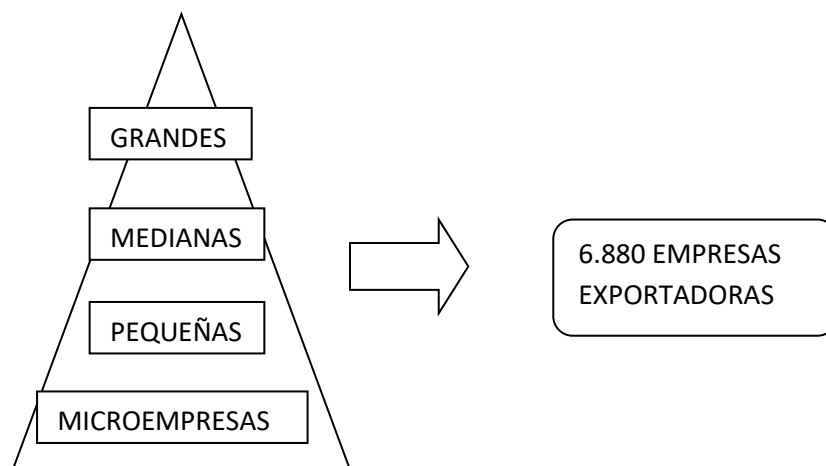
|                | Micro | Pequeña | Mediana | Grande |
|----------------|-------|---------|---------|--------|
| Ventas         | 4,4   | 12,4    | 11,3    | 71,9   |
| Empleo         | 38,7  | 35,2    | 12,5    | 9,7    |
| Nº de empresas | 82,1  | 15,0    | 2,1     | 0,9    |
| Exportaciones  | 1,3   | 3,5     | 95,0    | 0,1    |

Fuente: CORFO

Nota: para ventas, empresas y exportaciones la cifra corresponde a 1997. Para empleo a 1996.

Considerando el cuadro anterior se puede concluir que en el segmento de las Pymes se encuentra gran parte de las empresas, de empleos y ventas, pero no así de las exportaciones. Lo que representa sólo un 17,1% del total de empresas del país, genera un 23,7 % de las ventas totales. En términos de empleo, representa un 47,7 % de los trabajadores ocupados a nivel nacional. En cambio, del valor de las exportaciones totales del país sólo genera un 4,8%.

### EMPRESAS CHILENAS QUE EXPORTAN

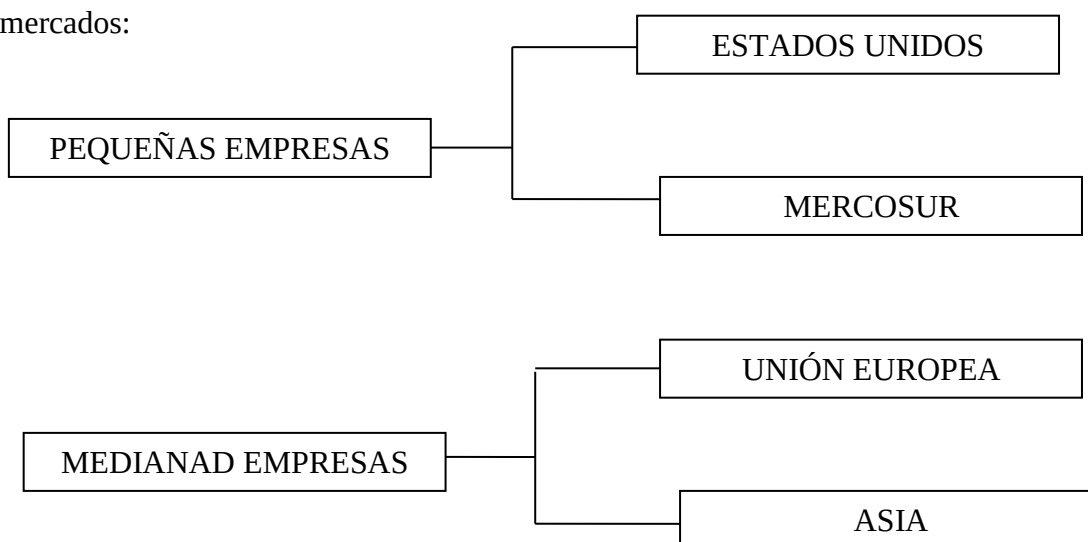


Según Pro Chile, las exportaciones de las Pymes constituyen entre el 2 y 3% de sus ventas, enviando cerca de US\$ 150 millones a la Unión Europea y US\$ 300 millones a Estados Unidos, lo que se reflejó en un incremento del 10 % de las exportaciones realizadas por pequeñas y medianas empresas en el año 2003, lo que genera un incremento en las exportaciones de un 0,25%.

De manera más específica se presenta la siguiente información, en cuanto a las exportaciones de las Pymes chilenas:<sup>21</sup>

- El 2% exporta regularmente.
- El 3% exporta ocasionalmente.
- El 13% es proveedora de empresas exportadoras.
- El 6% ha intentado exportar.

Las exportaciones tanto regulares como ocasionales van dirigidas hacia los siguientes mercados:



<sup>21</sup> Fuente Pro Chile, Leonardo Banda, Documento: Apoyo a las Pymes Chilenas, Septiembre, 2008



Especificando los siguientes mercados:

EE.UU, Japón, Argentina, México, Perú, Reino Unido, España, Brasil, Holanda, Venezuela, entre otros.

### 2.3. EVOLUCIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR EN CHILE

Varias empresas han observado oportunidades en el mercado internacional. Lo que genera una evolución y crecimiento de las empresas que deciden exportar, afectando de manera positiva en la economía de nuestro país, lo que se refleja en la Balanza de Pagos, y en el intercambio comercial.<sup>22</sup>

| EVOLUCION DEL COMERCIO EXTERIOR CHILENO |           |           |           |           |           |           |            |
|-----------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| MS\$                                    | 2001      | 2002      | 2003      | 2004      | 2005      | 2006      | 2007       |
| Exportaciones                           | 18.271,80 | 18.177,30 | 21.046,00 | 32.000,40 | 39.536,10 | 58.995,50 | 68.295,80  |
| Importaciones                           | 16.428,30 | 15.921,00 | 18.030,70 | 22.956,20 | 30.300,10 | 35.973,80 | 43.839,70  |
| Balanza Comercial                       | 1.843,50  | 2.256,30  | 3.015,30  | 9.044,20  | 9.236,00  | 23.021,70 | 24.456,10  |
| Intercambio Comerc                      | 34.700,10 | 34.098,30 | 39.076,70 | 54.956,60 | 69.836,20 | 94.969,30 | 112.135,50 |

La evolución que presenta el comercio exterior en nuestro país también ha sido influenciada por las exportaciones no tradicionales, concepto reconocido por la CEPAL en los años 70, distinguiendo a aquellos productos nuevos de comportamiento muy dinámico o bien las ventas de algún producto exportado aumentan de manera considerable. En nuestro país se limita a ciertos productos, estableciendo de manera

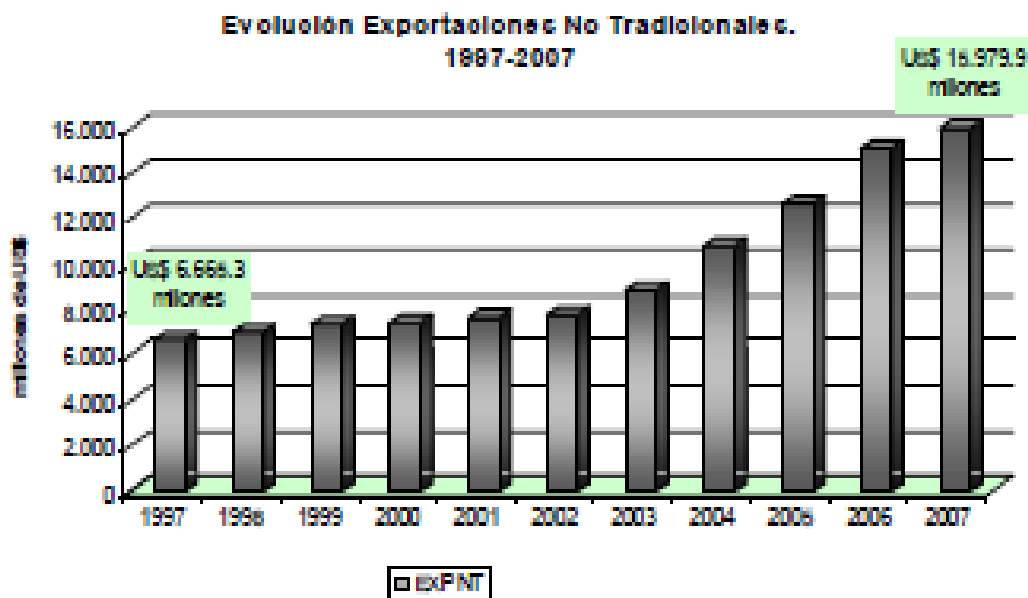
---

<sup>22</sup> Fuente Pro Chile; sobre la base de citas de Banco Central

práctica lo siguiente:<sup>23</sup> "Se consideran no tradicionales todos los productos excepto: cobre, harina de pescado, celulosa, hierro, salitre, plata metálica, óxido y ferromolibdeno, minerales de oro, ollizos de madera, madera aserrada y cepillada, metanol y las principales frutas frescas".

## EXPORTACIONES NO TRADICIONALES

(1997 - 2007)



Las Pymex exportan alrededor de US\$ 2.400 millones de los que el 78% son de productos no tradicionales. Pro Chile presenta los siguientes productos de exportación ligados a la Pymex:

<sup>23</sup> Kouzmine, Valentine, Documento; Exportaciones no Tradicionales Latinoamericanas, Un enfoque no Tradicional, División de Comercio Internacional y Financiamiento para el Desarrollo, Santiago de Chile, junio de 2000, Naciones Unidas, CEPAL.

## 2.4. PRINCIPALES PRODUCTOS EXPORTADOS

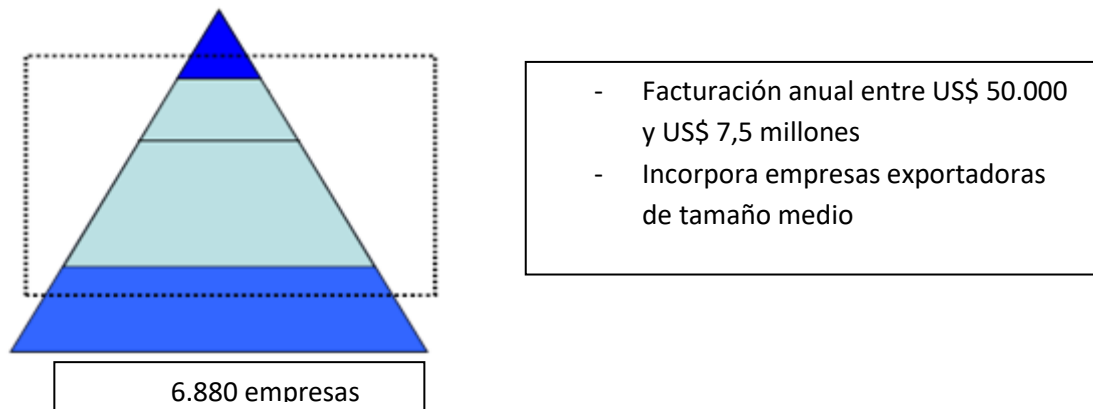
|                                         |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| Vinos con denominación de origen        | 156.277.937 |
| Las demás maderas aserradas             | 82.499.156  |
| Manzanas frescas                        | 62.217.411  |
| Exportaciones de servicios              | 52.436.932  |
| Salmones del Pacífico                   | 48.106.014  |
| Los demás vinos y mostos de uva         | 45.561.087  |
| Maíz para siembra                       | 34.927.283  |
| Harina de pescado                       | 31.851.624  |
| Truchas congeladas                      | 30.284.773  |
| Pasas                                   | 24.040.328  |
| Filetes de merluza, congelados          | 23.988.703  |
| Frambuesas, zarzamoras, moras-frambuesa | 23.514.402  |
| Los demás moluscos e invertebrados      | 23.119.740  |

Las Pymex corresponden al 39% de las empresas del total de las empresas exportadoras, aportando el 13% del total de las exportaciones chilenas.

El porcentaje de participación de las Pymex en el mercado, ha incurrido en una especialización en cada sector donde realizan sus actividades.

- Silvoagropecuario y pesca extractiva 24%
- Minería 05
- Industria 76%

Las PYMEX han sido el foco de Pro Chile, desde hace años, debido a la capacidad de ofertar productos, incorporando valor agregado, a su gran participación en el mercado y a la facturación que presentan:



Por lo general se especializan en el sector industrial, utilizando instrumentos de fomento productivo, y se caracterizan por el liderazgo que poseen para emprender.

Pero de igual manera presentan dificultades para exportar sus productos, destacando lo siguiente:

- Barreras pararancelarias y no arancelarias (58%)
- Adecuación de los productos (48%)
- Servicios adecuados de post venta (43%)
- Certificaciones requeridas en los mercados (47%)
- Acceso a información de los mercados (46%)
- Ausencia de una contraparte operativa en el lugar de destino (33%)

Las pequeñas y medianas empresas desde sus inicios han presentado dificultades para establecerse en el mercado. De igual manera han generado y desarrollado ventajas, las que han sido favorables en su productividad interna y han afectado de manera positiva la industria.

Según la Política de Evaluación establecida en el Marco Corporativo de Riesgos, establece el concepto de Evaluación Crediticia como:

*La definición de principios y estándares a aplicar en la función de seguimiento de riesgo de crédito, centrando el foco en las diversas perspectivas de evaluación que facilitan una visión integral y completa de todos los elementos relevantes. Define el modelo de seguimiento del riesgo de crédito en los diferentes segmentos de clientes, negocios o carteras, considerando las peculiaridades que se derivan de los modelos, instrumentos de gestión o métricas de riesgos utilizados.*

Las transacciones comerciales entre países, implican múltiples riesgos, los que son derivados del mercado, y asumidos por quienes participan en las operaciones de comercio exterior, comenzando por el grado de conocimiento entre comprador y vendedor, problemas de estabilidad política o económica, entre otros. Ante esto las instituciones bancarias pueden exigir un medio de pago que conlleve una mayor o menor seguridad, para poder disminuir la incertidumbre que conlleva la transacción.

*“La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente..... Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo”. (Bodie, 1998).*

Claramente los riesgos implicados en el comercio exterior son mayores a las operaciones realizadas a nivel nacional, la incertidumbre conlleva a los riesgos que se asocian desde el momento en que el exportador observa una posibilidad de expandir su

mercado, lo que conlleva a contraer compromiso de pago ante una institución que le otorga alternativas de pago en el extranjero, pero se debe considerar el medio de transporte, el lugar en que se almacena la mercancía para enviarla a su comprador, las condiciones previamente analizadas para exportar dicha mercancía, entre otras.

Lo anterior se establece en el siguiente recuadro presentando los riesgos que asumen las empresas y las instituciones bancarias en operaciones de comercio exterior.

| <b>TIPO DE RIESGO</b>     | <b>DEFINICIÓN</b>                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RIESGO DE MERCADO</b>  | Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas.                                                    |
| <b>RIESGO CRÈDITO</b>     | Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales                                                                                                 |
| <b>RIESGO DE LIQUIDEZ</b> | Se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en “papel” en pérdidas realizadas |
| <b>RIESGO OPERACIONAL</b> | Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano.                                                                       |
| <b>RIESGO LEGAL</b>       | Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción                                                                                                              |
| <b>RIESGO TRANSACCIÓN</b> | Asociado con la transacción individual denominada en moneda extranjera: importaciones, exportaciones, capital extranjero y prestamos                                                                                    |
| <b>RIESGO ECONÒMICO</b>   | Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio                                                                                                                                   |

Fuente: Elaboración propia en base a: Lewent (1990), Fragoso (2002), Jorion (1999), Baca (1997) y, Díaz (1996).

Los riesgos establecidos en las operaciones son un pilar fundamental que debe ser considerado tanto por las instituciones como por el titular de la cuenta, para que las transacciones se realicen de manera efectiva y sin errores.

La eficiencia de todas las operaciones bancarias se ven afectadas e influenciada por las ventajas y desventajas que poseen las empresas en nuestro país, se dará a conocer a continuación.

2.4. A) VENTAJAS Y DESVENTAJAS QUE PRESENTAN LAS MEDIANAS EMPRESAS

| VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DESVENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posibilidad de adaptarse a las condiciones que presenta el mercado.</li> <li>▪ Tienen la capacidad de ampliar o disminuir el tamaño de la planta, así como cambiar los procesos técnicos necesarios</li> <li>▪ Tienen la posibilidad de crecimiento y de llegar a convertirse en una empresa grande.</li> <li>▪ Tienen la capacidad de generar una gran cantidad de empleos.</li> <li>▪ Asimilan y adaptan nuevas tecnologías con relativa facilidad.</li> <li>▪ Posee una buena administración, que puede ser influenciada por la opinión personal de o los dueños del negocio.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poseen altos costos de operación.</li> <li>▪ Las utilidades no son revertidas para mejorar el equipo y las técnicas de producción.</li> <li>▪ Sus ganancias no son elevadas; lo que provoca incertidumbre para mantenerse en el mercado.</li> <li>▪ Los empleados contratados no son especializados. Lo que genera costos menores en las remuneraciones.</li> <li>▪ La calidad de los productos muchas veces es deficiente. Debido a que no pueden absorber gastos para capacitar al personal.</li> <li>▪ No poseen muchas posibilidades de fusión y absorción de empresas son reducidas o nulas.</li> <li>▪ Presentan problemas como: ventas insuficientes, debilidad competitiva.</li> </ul> |



## 2.4.B) VENTAJAS Y DESVENTAJAS QUE PRESENTAN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

| VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | DESVENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generación de empleos (absorben una parte importante de la PEA<sup>24</sup>).</li> <li>▪ Asimilación y adaptación a cambios tecnológicos.</li> <li>▪ Producción local y de consumo básico.</li> <li>▪ Contribuyen al desarrollo regional.</li> <li>▪ Amplio conocimiento del personal, lo que facilita la solución de problemas internos.</li> <li>▪ Vinculación entre las diferentes áreas tanto administrativas como operativas.</li> <li>▪ Los precios son competitivos para el mercado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Son afectadas por los problemas derivados del entorno económico y político.</li> <li>▪ No sobreviven a las crisis, sus ventas disminuyen bastante.</li> <li>▪ Son vulnerables a la fiscalización y control gubernamental.</li> <li>▪ Falta de acceso a fuentes de financiamiento.</li> <li>▪ No tienen muchas posibilidades de fusionarse con otras empresas.</li> <li>▪ No tienen una libre competencia.</li> <li>▪ La administración es empírica, hay inexperiencia en la materia, lo que implica una sobre exigencia laboral.</li> </ul> |

Un punto importante sumado a las ventajas y desventajas es la tributación de las empresas en Chile, la mayoría de los microempresarios en Chile tienen renta presunta, se dará a conocer la tributación de las empresas para su entendimiento.

<sup>24</sup> Población Económicamente Activa

## 2.5 TRIBUTACIÓN DE PYMES EN CHILE

Un aspecto fundamental a evaluar por las instituciones bancarias es la tributación que realizan los microempresarios y empresas en nuestro país.

Actualmente, existe un proyecto de ley en el congreso que tiene por objetivo simplificar la tributación de las Pymes, justificando que las empresas cuenten con una contabilidad completa para evitar los fraudes y evasión tributaria. Las Pymes cuentan con un régimen simplificado para su tributación que es efectivo en reducir los costos de cumplimiento, pero sus deficiencias han sido motivo para presentar propuestas para renovar y modificar dicho régimen.

Debido a la importancia que poseen las Pymes en la economía nacional, han sido objeto de preocupación constante de los gobiernos y también de la política tributaria chilena, que en 1990 implemento por primera vez una reforma tributaria que tenía por objetivo reducir y simplificar las obligaciones administrativas generales de las Pymes para el cumplimiento de la normativa general de impuesto a la renta.

El impuesto a la renta en Chile se encuentra basado en tres principios fundamentales que proporcionan la información necesaria para entender y comprender la lógica del impuesto y el contexto que operan en el sistema de simplificación tributaria.

- Los sujetos de la tributación deben ser personas físicas, y los impuestos que pagan las empresas corresponden a los impuestos personales que deben pagar los dueños.

- La base imponible está compuesta por el conjunto de las rentas percibidas durante el periodo tributario, conocido como principio de la renta global.
- El impuesto debe ser utilizado como una herramienta de redistribución de ingresos.

Estos principios establecen y materializan el Impuesto Global Complementario, que corresponde a un impuesto personal y progresivo, donde las tasas varían desde 0 a 45%.

#### **IMPUESTO GLOBAL COMPLEMENTARIO: ESCALA DE TASAS**

| Renta Anual (en UTA) <sup>3</sup> |       | Tasa (%) |
|-----------------------------------|-------|----------|
| Desde                             | Hasta |          |
| 0                                 | 10    | 0        |
| 10                                | 30    | 5        |
| 30                                | 50    | 10       |
| 50                                | 70    | 15       |
| 70                                | 90    | 25       |
| 90                                | 120   | 35       |
| 120                               | o más | 45       |

Este impuesto debe ser declarado y cancelado por personas residentes con excepción de aquellas personas que trabajan de manera independiente. Este impuesto tiene el carácter de globalizador debido a que incluye todas las rentas percibidas durante el periodo establecido, como los dividendos, honorarios, retiro de empresas, ganancias de capital, sueldos, entre otros. Se considera que se deben aclarar las rentas tanto nacionales como extranjeras.

El impuesto global complementario pasa a ser un impuesto adicional cuando las rentas obtenidas por personas extranjeras o no residentes, dicho impuesto afecta a las

rentas remesas al extranjero, que se aplica una tasa general del 35%. Pero se establece una tasa dependiendo de donde provengan las rentas.

### TRIBUTACION DE LAS RENTAS REMESADAS AL EXTRANJERO

| Tipo de Renta o Servicio                                                           | Tasa |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|
| • Utilidades de empresas                                                           | 35%  |
| • Uso de marcas, patentes, fórmulas y asesorías prestadas en Chile                 | 20%  |
| • Trabajos de ingeniería y asesorías técnicas prestadas en Chile                   | 20%  |
| • Materiales para ser exhibidos a través de proyecciones de cine y televisión      | 15%  |
| • Derechos de edición o de autor de libros                                         | 15%  |
| • Intereses                                                                        | 4%   |
| • Servicios prestados en el exterior en general                                    | 35%  |
| • Trabajos de ingeniería y asesorías técnicas en general, prestadas en el exterior | 20%  |
| • Primas de seguros                                                                | 22%  |
| • Primas de reaseguros                                                             | 2%   |
| • Fletes marítimos                                                                 | 5%   |
| • Arrendamiento de naves para el servicio de cabotaje                              | 20%  |
| • Arrendamiento de bienes de capital                                               | 35%  |

La ley clasifica las rentas en dos aspectos: las que provienen del capital y aquellas que provienen del trabajo, las primeras reciben el nombre de Rentas de Primera Categoría, y están afectas al impuesto del mismo nombre, que corresponde a una tasa del 15%. En cambio las rentas provenientes del trabajo corresponden a Rentas de Segunda Categoría, el que es retenido de manera mensual por el empleador, cuando provienen de un trabajo independiente se grava con un Impuesto Global Complementario, aplicándose una tasa de retención o pago provisional de un 10% sobre la renta bruta.

Es necesario mencionar que la legislación Tributaria distingue para las Rentas de Capital, lo siguiente: rentas derivadas de actividades empresariales, las rentas de

capitales mobiliarios, rentas de la explotación de bienes raíces, y en general cualquier renta que derive de la explotación de un capital.

#### a) REGIMEN DE TRIBUTACION PARA LAS EMPRESAS

La ley de Impuestos a la Renta define a las Rentas Empresariales como: aquellas rentas originadas en las actividades de las empresas comerciales, empresas industriales y empresas de servicios. Dicha ley determina la existencia de dos modalidades de empresas: sociedades anónimas y sociedades de personas, donde los propietarios son los accionistas y socios respectivamente.

Todas las empresas se encuentran sometidas a un régimen tributario para el impuesto a la renta, por lo tanto se contemplan cuatro regímenes especiales a las que se acogen las empresas bajo ciertas condiciones las que se encuentran asociados al tamaño, y para las empresas de menor tamaño se considera otras variables como el tipo de venta o sector económico.

En el caso de las Pymes la aplicación de tratamientos especiales tiene su origen en poder simplificar la tributación y no los procesos de fiscalización y control realizados por la administración tributaria. Es necesario mencionar que si alguna Pymes decide acogerse al régimen tributario general, no podrá cogerse a un régimen especial en los periodos siguientes.

b) REGIMEN GENERAL (ARTICULO 14)

Bajo este régimen las empresas deben llevar la contabilidad completa, es decir realizar inventarios anuales, calcular la depreciación anual y corrección monetaria, realizar Balances Generales y mantener un registro histórico de las utilidades retenidas, conocido como Fondo de Utilidades Tributarias (FUT), para poder aplicar el sistema de tributación sobre las utilidades retenidas, estableciendo que los propietarios declaren en el Impuesto Global Complementario solo las utilidades distribuidas para sociedades anónimas y utilidades retenidas para la sociedades de personas. De esta forma, las utilidades retenidas en las empresas sólo pagan el Impuesto de Primera Categoría, quedando su tributación personal postergada hasta al momento de su distribución o retiro futuros. Cuando una empresa pone término a su giro comercial debe considerar como retiradas o distribuidas todas las utilidades retenidas y tributar por ellas a una tasa de 35%, o bien, incluir estas rentas en la base imponible del Impuesto Global Complementario y tributar según tasa promedio de sus últimas tres declaraciones personales.

Bajo este régimen, la renta imponible para las empresas se obtiene restando ingresos brutos devengados el costo directo de los bienes y servicios, la depreciación, los intereses de las deuda, y cualquier otro gasto necesario para realizar la operación. La renta imponible determinada queda afecta al Impuesto de Primera Categoría y deberá ser declarada al siguiente año en el mes de Abril. En la misma fecha las personas naturales deberán efectuar su declaración anual de Impuesto Global Complementario.

Toda empresa que se encuentre en el régimen general debe cancelar una provisión mensual, dicho monto es un porcentaje de sus ingresos brutos, lo que obliga a la empresa a realizar declaraciones anuales y cumple la función de un pago a cuenta del siguiente impuesto de primera categoría.

c)      **REGIMENES ESPECIALES**

▪      ***REGIMEN DE RENTA PRESUNTA***

En este régimen las empresas determinan la base imponible del Impuesto de Primera Categoría a través de una presunción de su renta. La función de este régimen es liberar a las empresas de llevar algún tipo de registro contable (ingreso y gastos) y reducir la carga administrativa en cuanto a su tributación.

Las empresas que pueden acogerse a este régimen corresponden a tres sectores: transporte, agricultura y minería, claramente se acogen a este régimen cumpliendo ciertas condiciones y requisitos. Desde 1991, dicho régimen se ha focalizado en las Pymes que desarrollan sus actividades en estos sectores, considerando que no deben constituirse en sociedades anónimas para tributar bajo este régimen. Cabe señalar que bajo este régimen las empresas se encuentran libres de la cancelación del pago provisional mensual excepto las empresas de transportes que cancelan el 0,3% del avalúo vigente del vehículo. En caso que la empresa incurra en pérdidas de igual manera deberá cumplir con la cancelación del impuesto de primera categoría.

Para el sector transporte la renta presunta corresponde a ventas anuales inferiores a 3.000 UTM, para el sector agrícola se define ventas inferiores a 8.000 UTM y para el

sector minero la renta presunta corresponde a ventas que no excedan las 36.000 toneladas.

- *REGIMEN DE TRIBUTACIÓN SIMPLIFICADA EN BASE A RETIROS DEL ARTICULO 14 BIS*

Este régimen está destinado a un sector específico de contribuyentes: personas que perciben rentas de arrendamiento de bienes raíces y aquellos autorizados por el SII. Bajo este régimen se exige un registro contable de ingresos y gastos, registro que permite la determinación de la renta imponible a la que se aplica el impuesto de primera categoría y la aplicación de tasas del impuesto global complementario sobre la utilidad devengada. Bajo este sistema las empresas no están obligadas a la cancelación de la provisión mensual y al pago de obligaciones tributarias cuando se termine el giro de la empresa.

- *REGIMENES DE TRIBUTACION PARA PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES:*

La ley de impuestos a la renta establece cinco regímenes especiales para los pequeños contribuyentes, para este caso se aplica un impuesto único que sustituye al impuesto de primera categoría y al impuesto global complementario. En concreto, está orientado a pequeños mineros artesanos, suplementeros, comerciantes de la vía pública, artesanos y pescadores artesanales.

- Pequeños mineros artesanales: Cancelan un impuesto que corresponde al 1% del valor neto de sus ventas. En este régimen se considera a los propietarios o arrendatarios de minas, sociedades legales mineras que no tengan más de seis socios y cooperativas mineras formadas por mineros artesanales. Los



contribuyentes que se encuentra bajo este régimen tienen la posibilidad de tributar bajo renta presunta.

- Suplementeros: Cancelan el 0,5% de sus ventas de periódicos, revistas, y similares. El impuesto es retenido por las casas editoras, periodísticas y distribuidoras respectivas.
- Comerciantes estacionados en la vía pública y feriantes: Cancelan un impuesto único, que corresponde a media UTM de manera anual. Este impuesto es retenido por las municipales correspondientes de cada comuna.
- Propietarios de un taller artesanal u obrero: Cancelan un impuesto que varía entre 3% de las ventas anuales y 2 UTM anuales. Bajo este régimen se encuentran a las personas naturales que poseen una pequeña empresa y que sus activos las 10 UTA y no cuenten con más de cinco empleados.
- Pescadores artesanales: Cancelan un impuesto de media o una UTM dependiendo de la capacidad de carga que posean las embarcaciones (15 toneladas como máximo).

Se presenta un recuadro que informa de la cantidad de empresas que tributan bajo el régimen general y regímenes especiales de tributación. Según la legislación de renta bajo su concepto de empresa, son alrededor de 630 mil empresas que contribuyen. Considerando que cerca del 40% de las empresas tributan bajo algún régimen especial, donde el régimen de renta presunta bordea el 21% del total.

| Tipo de Empresa                                  | Recaudación    |              | Contribuyentes    |               |
|--------------------------------------------------|----------------|--------------|-------------------|---------------|
|                                                  | [Mill. US\$]   | %            | [Nro.]            | %             |
| <b>Régimen General</b>                           | <b>1.471</b>   | <b>97,54</b> | <b>362.931</b>    | <b>57,61</b>  |
| <b>Renta Presunta</b>                            | <b>17,6</b>    | <b>1,16</b>  | <b>130.996</b>    | <b>20,74</b>  |
| Empresas agrícolas                               | 10,8           | 0,72         | 58.424            | 9,27          |
| Empresas mineras                                 | 0,2            | 0,01         | 741               | 0,12          |
| Empresas de transporte                           | 6,5            | 0,43         | 71.831            | 11,40         |
| <b>Tributación en base a retiros art. 14 bis</b> | <b>7,1</b>     | <b>0,47</b>  | <b>33.277</b>     | <b>5,28</b>   |
| <b>Tributación Contabilidad Simplificada</b>     | <b>6,2</b>     | <b>0,41</b>  | <b>46.000</b>     | <b>7,30</b>   |
| <b>Tributación Pequeños Contribuyentes</b>       | <b>6,3</b>     | <b>0,42</b>  | <b>56.796</b>     | <b>9,02</b>   |
| Pequeños Mineros Artesanales <sup>2</sup>        | 0              | 0            | 0                 | 0             |
| Suplementeros                                    | 1,1            | 0,07         | 75 <sup>(3)</sup> | 0,01          |
| Comerciantes Vía Pública                         | 0,9            | 0,06         | 35.000            | 5,56          |
| Artesanos                                        | 4,0            | 0,26         | 20.214            | 3,21          |
| Pescadores Artesanales <sup>4</sup>              | 0,3            | 0,02         | 1.507             | 0,24          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>1.508,5</b> | <b>100,0</b> | <b>630.000</b>    | <b>100,00</b> |

Fuente: Vergara [2000] y estimaciones propias en base a información de la Subdirección de Estudios del Servicio de Impuestos Internos.

Es necesario mencionar que el aporte que genera los impuestos a la recaudación supera los US\$1.500 millones, representando el 12% del total de ingresos tributarios y el 2,2% del PIB.

Son muchos los aspectos que deben ser evaluados por las instituciones bancarias para proporcionar sus productos.

A continuación, se presentará las funciones realizadas en el Banco Santander Banefe para profundizar en el proceso de evaluación crediticia aplicada a los empresarios chilenos.

## CAPITULO 3

### FUNCIONES DESARROLLADAS EN LA ORGANIZACIÓN

Las funciones desarrolladas en una institución bancaria son fundamentales en el comercio a nivel nacional e internacional, a continuación se dará a conocer las actividades desarrolladas en Santander Banefe.

- Área Comercial: Corresponde a Plataforma Comercial, donde se entregan soluciones financieras al cliente, se resuelve problemas derivados de las tarjetas de crédito como bloqueos, perdidas/hurtos, fraudes, desconocimiento del uso de los plásticos, se otorga financiamiento (créditos de consumo, giros asociados a tarjetas y tarjetas de créditos asociados a Banefe), a lo anterior se incluye Gestión de Bases de Datos/ Telemarketing, donde se contacta al cliente y se da a conocer la oferta que posee, en caso que el cliente se encuentra interesado debe asistir a la sucursal antes de que expire el periodo de la oferta y se cambia el estado en que se encuentra, se determina los siguientes estados:
  - Asignado: Situación en que el cliente aún no es designado a una ejecutiva comercial.
  - Comprometido: Se debe indicar en la base de datos la fecha en que el cliente asistirá a la sucursal para informarse de la oferta o hacerla efectiva.
  - Rechazado: Indica que el cliente no se encuentra interesado en la oferta.
  - Información Errónea: Corresponde a información equivocada del cliente.

- Contactado: Se debe dejar un mensaje indicando el interés del cliente por la oferta y que se debe volver a contactar para entregar información más acabada de la oferta.
- Área Operativa: Las funciones desempeñadas básicamente se centraron en la recepción de cuentas vistas las que posteriormente son reasignadas a los Asesores Financieros que conforman Fuerza de Venta, y el apoyo en Evaluación Crediticia, donde recepcionaba las solicitudes de productos para posteriormente realizarla captura del cliente, en Syseva II, ingresando información para ver las posibilidades para optar a un producto Banefe.

### 3.1 RAZONES QUE IMPLUSAN A DESARROLLAR EL TEMA

En vista y considerando las necesidades que actualmente posee la población es necesario mencionar que gran parte de ellas son satisfechas mediante préstamos, tarjetas de crédito y créditos de consumo, lo que implica un compromiso de pago mensual a instituciones financieras o bancarias. Pero optar por ingresar al sistema financiero amerita un proceso que solo es función de la institución en la que el cliente le interesa optar por algún servicio. Y es en este argumento donde se basan mis razones:

- Banefe es una financiera que se enfoca en un mercado masivo, sus clientes principalmente se encuentran en sectores C2 y C3, por lo que no poseen mayor conocimiento de cómo funciona una entidad bancaria, y menos del funcionamiento de los productos que suelen adquirir.
- El interés básicamente del cliente recae en obtener el dinero de forma inmediata, y cancelar un valor cuota ajustado a los ingresos que obtiene mensualmente, no considerando la tasa de interés, el tiempo que durará el crédito o préstamo y por último el monto que será cancelado finalmente, es decir, capital más interés.
- Otra de las razones, recae principalmente en el desconocimiento absoluto de parte de las personas hacia las tarjetas de crédito, las utilizan y no tienen conocimiento de la operación que han realizado.

### 3.2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS DEL TEMA A INVESTIGAR

Luego de proporcionar la información adecuada, es menester establecer los objetivos tanto generales como específicos del tema a desarrollar.

- OBJETIVO GENERAL:

Analizar de manera cualitativa y cuantitativa el Procedimiento de Evaluación Crediticia aplicada a Pymes y microempresarios para la Obtención de Instrumentos Financieros realizado por las instituciones bancarias.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Análisis de los aspectos principales de las pequeñas y medianas empresas en el comercio.
- b) Análisis del apoyo otorgado por el Gobierno a las empresas chilenas
- c) Presentar aspectos principales de las evaluaciones implementadas por
- d) Averiguar los instrumentos financieros que proporciona el Banco a los clientes para realizar sus respectivas operaciones.
- e) Analizar procedimiento para la obtención de instrumentos financieros.
- f) Especificar los riesgos involucrados tanto para el cliente como para la institución financiera.

## CAPITULO 4 PYMES Y MICROEMPRESAS EN EL SECTOR FINANCIERO.

### a) ASPECTOS PRINCIPALES DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Es necesario que una economía sea estable en cuanto a políticas económicas, sociales, y culturales, para lograr ser competitivos a nivel internacional. El concepto de competitividad hace años ha sido un indicador de la realidad de cada país, definido como la capacidad de crear condiciones para un rápido y sostenido crecimiento en la productividad tanto de personas, empresas y del país como tal.

Lo anterior, es determinado por los indicadores de competitividad que hace referencia a la capacidad que posee el país para producir bienes y servicios con estándares internacionales de tecnología y calidad logrando altos niveles de productividad y de ingreso, como Transparencia, Libertad Económica, Trabajo Decente y Desarrollo Humano, entre otros.

Sin duda la competitividad global también se basa en la eficiencia empresarial que afecta la productividad y competitividad de las empresas.

El sector financiero es un indicador que permite el crecimiento eficiente de cada país, ya que reduce el costo de capital y mejora la asignación de recursos, pero es reconocido que en el ambiente de los negocios el acceso al financiamiento es el principal obstáculo para el desarrollo empresarial lo que conlleva a las restricciones que poseen las pequeñas y medianas empresas para acceder a la banca.

La revisión de la literatura sobre el acceso de la pequeña y mediana empresa al financiamiento que se hace Sebstad y Chen (1996), demuestra que los que en ellas laboraban se beneficiaban de importantes incrementos en sus ingresos, cuando la empresa accede al financiamiento. Una encuesta realizada por la Universidad de Chile a las Pymes, concluyo que el 42% de las Pymes considera difícil acceder a la banca, lo que se intensifica con el bajo nivel de productividad.

Los principales obstáculos que presentan las Pymes para crecer y desarrollarse, hace referencia a las condiciones para acceder al sistema financiero: competencia desleal, burocracia en los trámites públicos, el elevado costo financiero, exigencia de garantías y el corto plazo de endeudamiento.

Un estudio realizado por CEPAL establece que en Chile el 65% de los empresarios Pyme utiliza como principal fuente de financiamiento el capital propio, el 17% lo obtiene de bancos y el 11% de proveedores. Claramente estos porcentajes van variando dependiendo de la zona geográfica en que la pequeña y mediana empresa realiza sus actividades. En términos generales, la región metropolitana es la que tiene mayor acceso a la banca y el resto del país se destaca por un mayor acceso a créditos de proveedores. Lo anterior se ratifica debido que la empresas más grandes dentro de la categoría de Pymes se encuentran en la región metropolitana. Estableciendo el principio de que a mayor escala de empresa, mayor es el acceso a todo tipo de crédito

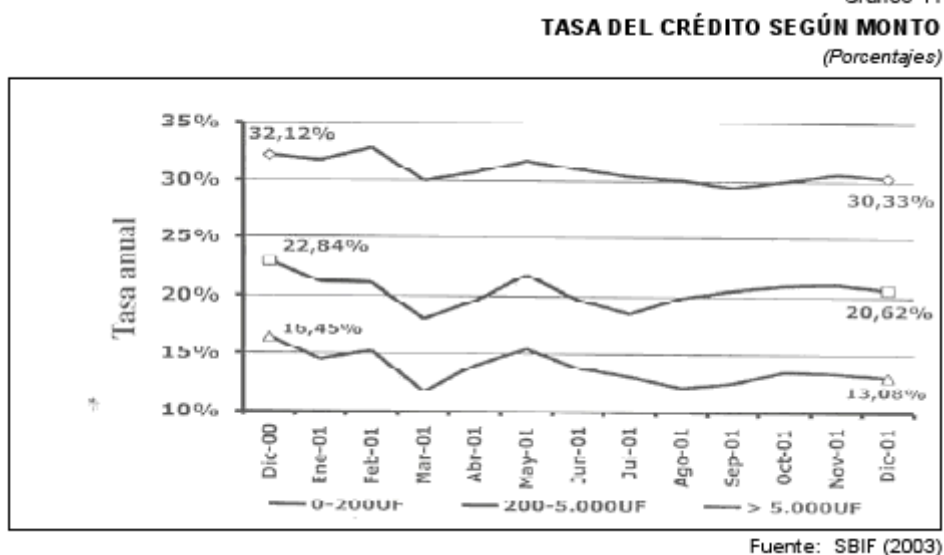
Las Pymes en Chile hace un par de años han sido consideradas como una gran inversión por parte de los bancos, pero sin embargo, su participación dentro del sistema



bancario depende de la escala que presente la empresa, destacando que el 78% de las grandes empresas accede a crédito, en comparación con la el 72% de la mediana empresa, 39% para las microempresas y el 62% de las pequeñas empresas. Considerando que el sistema bancario en Chile cubre el 52% de las empresas.

Las pymes generan entre el 23 y 25% de las ventas totales del país, lo que le permite recibir un 25% del crédito, la microempresas han aumentado la capacidad de obtención de crédito a un 9%, y la pequeña empresa ha mantenido su participación en el crédito entorno al 13%, en comparación con la mediana empresa que posee un 12% de participación de crédito. Lo anterior se establece en relación a la participación de ventas y crédito que cada empresa posee.

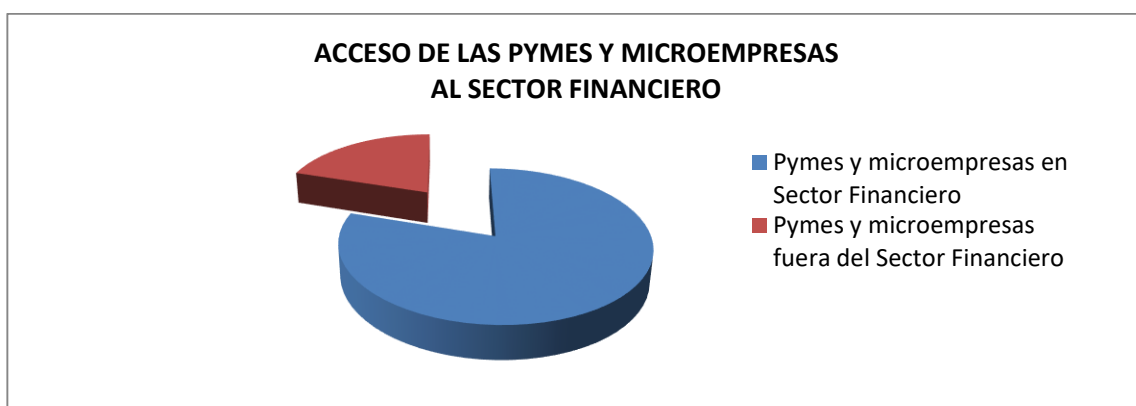
Las instituciones bancarias asumen variados riesgos cuando la empresa es de menor escala. Si bien no se posee mayor información acerca del costo del crédito para cada categoría de la Pymes, sin embargo la tasa de interés nos da una visión acerca de lo anterior.



Estableciendo los montos de los créditos, que va desde 0-200 UF, desde 200-5.000 UF y mayores a 5.000 UF, considerando que las pequeñas y medianas empresas fluctúan entre la primera y segunda categoría. Por ende, al contraer compromisos bancarios la tasa es duplicada para las pequeñas empresas, manteniendo una diferencia notable con las medianas empresa, estimando 10 puntos más. Mientras más grande es la empresa, más rápido se benefician de las reducciones de costo de las instituciones bancarias.

Sin duda son las pequeñas empresas que se encuentran más expuestas a riesgos al momento de acceder a la banca, generando cobros excesivos para que éstas puedan realizar sus operaciones. Dichos cobros excesivos se asocian a las falencias que posee el sistema bancario como poca transparencia en el mercado bancario, falta de competencia debido al elevado capital requerido para instalar un banco, lo que resulta un impedimento atender a Pymes y microempresarios ya establecidos. A lo anterior se incluye que existe poca transparencia en la información acerca de las tasas de interés.

El gran auge que han tenido las Pymes desde hace un par de décadas ha generado un aumento en la demanda de servicios bancarios, considerando que el 80% de las Pymes actualmente se encuentran ligadas a alguna institución bancaria, el 20% restante se encuentra fuera del sistema bancario debido a que no califican como sujeto de evaluación crediticia para optar a los productos ofertados por alguna institución bancaria.<sup>25</sup>



---

<sup>25</sup> Información proporcionada por Sandra Sarmiento, Ejecutiva de Microempresas, Banco Estado, 20 de Mayo 2011, 13:22 horas.

## b) APOYO DEL GOBIERNO A LAS EMPRESAS CHILENAS

Recientemente se detallo el innovador paquete de medidas para apoyar el desarrollo y crecimiento de las Pymes en Chile, “Plan Pymes 2.0”, amerita un esfuerzo de alrededor de US\$ 2.500 millones, que permitirán: fortalecer el programa Chile-Compra, mejorar los programas de acceso al financiamiento, garantizar créditos con condiciones más favorables, reducción de burocracia para la creación de pequeñas y medianas empresas. Lo que permite generar alrededor de 100 mil empleos para el periodo 2011-2014.<sup>26</sup>

Hoy por hoy, el Gobierno posee 32 programas de fomento que van dirigidos a las pequeñas y medianas empresas, que permiten dotar de infraestructura al país, aumentar el ingreso mensual de las familias de ingresos bajos, y mantener la tasa de empleo en niveles aceptables, entre otros. Dichos programas se concentran en 9 Ministerios, con un total de US\$ 983 millones de dólares.

Las políticas públicas destinadas al fomento productivo tienen como objetivo incrementar la dotación y productividad de los factores, aumentar la competitividad tanto interna como externa y a eliminar las distorsiones del mercado.

El sistema de fomento se sustenta en la base del cofinanciamiento, donde el Estado proporciona apoyo económico para realizar acciones empresariales, en conjunto con el empresario o inversionista. El Estado no actúa como prestamista, si no actúa a través de

---

<sup>26</sup> Información extraída, [www.gob.cl](http://www.gob.cl), pagina del gobierno de Chile

la intermediación financiera, disponiendo de fondos para créditos en condiciones especiales, entregadas a la banca privada.

Los apoyos económicos reciben el nombre de “Instrumentos” de fomento, consisten en aportes no reembolsables de CORFO para demostrar a clientes, proveedores y entorno que cumplen con los estándares de gestión reconocidos a nivel nacional e internacional, a modo de ejemplo: ISO 9001, ISO 14001, Buenas Prácticas Agrícolas, entre otros.

Las pequeñas y medianas empresas actualmente cuentan con una Ley que permitirá poder equilibrar las condiciones del mercado. Estableciendo que en un futuro próximo cualquier norma que se dicte, deberá ser revisada previamente para evaluar el costo hacia las Pymes. Dicha ley permitirá entregar permisos provisorios por parte de las Municipalidades, facilidad de entrega de permisos y documentos tributarios por parte de SII para apoyar el nacimiento de algunas Pymes que tengan un capital no superior a 5.000 UF. A lo anterior se incluye la facilidad de la publicación en el diario oficial, lo que se podrá realizar a través de la página web.

El gobierno ha abarcado varias áreas para entregar apoyo a las Pymes, lo que se vio reflejado en el año 2007 con la empresa Ciscus, estableciendo el plan Mi Primera Red, que tiene por objetivo apoyar a las pequeñas y medianas empresas a través de la incorporación de Tecnologías de Información y Comunicaciones para aumentar la productividad y competitividad y a la vez conseguir una disminución en los costos operaciones. Lo anterior se realizara con la creación de una red de comunicaciones

unidas con telefonía IP y acceso a banda ancha, claramente dependiendo de las necesidades de la empresa. El plan Mi Primera Red, también proporciona opciones de financiamiento con instituciones bancarias a través de convenios establecidos, actualmente una de las instituciones que trabaja con este plan es Banco Santander.<sup>27</sup>

Además el Gobierno de Chile, cuenta con una red de fomento, que se encuentran bajo el amparo del Ministerio de Economía, que beneficia a las Pymes en el acceso al mercado financiero, enfocándose en los problemas de financiamiento que posean.



- CORFO: Corporación de Fomento a la Producción, creada en 1939, encargado de impulsar la actividad productiva nacional. Promueve el desarrollo económico

---

<sup>27</sup> Información disponible en [www.miprimera.red.cl](http://www.miprimera.red.cl)

de Chile, a través del fomento de la competitividad y la inversión, contribuyendo a generar más y mejores empleos e igualdad de oportunidades para la modernización productiva.

- SERCOTEC: Es una institución del Estado, cuya misión es promover el desarrollo de las micro y pequeñas empresas y fortalecer la capacidad de gestión de sus empresarios.
- FOSIS: Es un servicio público descentralizado con presencia en todo el país. Su misión es participar en el esfuerzo del país por la superación de la pobreza, aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajo complementarios a los que abordan otros servicios del Estado.
- PRO CHILE: La Dirección de Promoción de Exportaciones, es una agencia que pertenece a la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, que desarrolla tareas con el fin de profundizar y proyectar la política comercial del país. La labor de Pro Chile se basa en cuatro conceptos fundamentales: el apoyo a la pequeña y mediana empresa en su proceso de internacionalización; el aprovechamiento de las oportunidades que generan los Acuerdos Comerciales que tiene el país; la asociatividad público-privada y el posicionamiento de la imagen de Chile en otros mercados.
- SUBDERE: Dependiente del Ministerio del Interior que vela por contribuir al desarrollo de los territorios, fortaleciendo su capacidad de buen gobierno, en coherencia con el proceso de descentralización. Sus funciones básicamente

recaen en coordinar, impulsar y evaluar el desarrollo regional; y, a su vez, colaborar en las funciones de modernización y reforma administrativa del Estado.

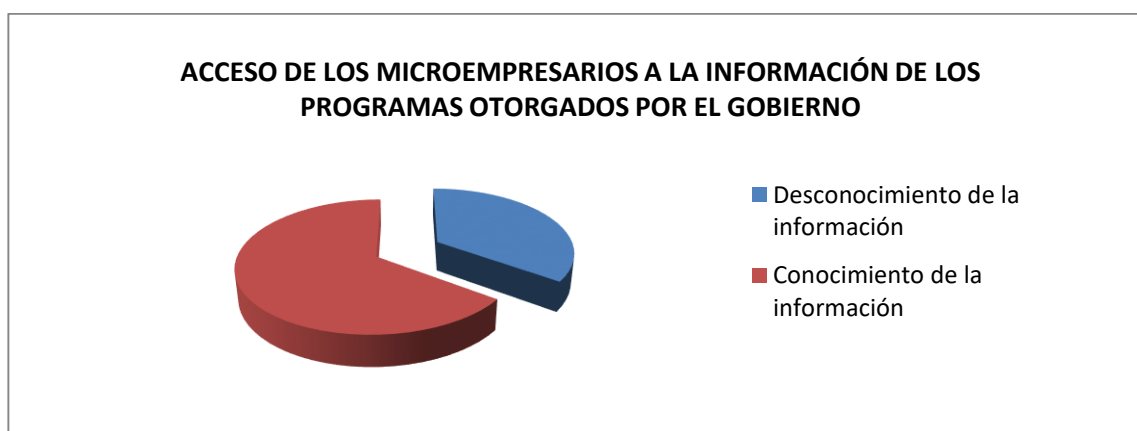
- SENCE: El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, es el ente público chileno encargado de supervigilar, dictar las normas y acreditar el sistema nacional de capacitación laboral, así como de la administración del Fondo Nacional de Capacitación (Foncap). Depende del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- INDAP: El Instituto de Desarrollo Agropecuario es un servicio público chileno, dependiente del Ministerio de Agricultura. Su objetivo es principalmente fomentar y apoyar la agricultura familiar campesina y de pequeños productores, promover el desarrollo tecnológico del sector para mejorar su capacidad comercial, empresarial y organizacional.
- BANCO ESTADO: Es el banco estatal de Chile, creado legalmente en 1953. Presta servicios financieros a particulares y empresas. Sus principales giros de negocios son los ahorros, préstamos hipotecarios, a las PYME y empresas en general.



#### b.1.) PROGRAMAS DE APOYO A LAS PYMES PROPORCIONADO POR FOSIS

- Programa de Fomento Productivo: Su finalidad es potenciar, desarrollar capacidades en el ámbito laboral y productivo, para mejorar la productividad y competitividad.
- Programa de Desarrollo Productivo Rural: FOSIS entrega su apoyo a los productores rurales a través de este programa que tiene por objetivo estimular generación, formulación y ejecución de proyectos productivos innovativos o que agreguen valor a las producciones existentes.
- Programa de Apoyo a la Pesca Artesanal: Su objetivo es aportar a la consolidación de las actividades productivas de los pescadores artesanales y mejorar sus ingresos. Se trata de transformar a este sector microempresarial a través de su tecnificación, profesionalización e inserción en los mercados formales, lo que permite modernizar procesos, incrementar rendimientos, abaratar costos, entre otros.
- Programa de Apoyo a la Microempresa: Programa que otorga capacitación, asesoría, asistencia técnica y apoyo grupal para que desarrollen sus actividades productivas y aumenten sus ingresos, los de sus trabajadores y sus familias.
- Programa de Nivelación de Competencias Laborales: El propósito de este programa es aumentar las posibilidades de inserción laboral y otorgar herramientas para mejorar la calidad de vida.

Los programas de apoyo proporcionados por el gobierno no son de conocimiento masivo para los microempresarios de nuestro país, en vista y considerando que el solo el 35% de ellos hace uso de estas herramientas, el 65% restante tiene conocimientos de las existencia de las herramientas pero no tiene acceso aquellas, una de las razones es la poca difusión de la información, considerando que es vía internet y la mayoría de los microempresarios no poseen manejo completo de las redes sociales.



El conocimiento de las herramientas otorgadas por el Estado es difundido principalmente por las instituciones bancarias quienes directamente toman contacto con sus clientes que pertenecen a esta categoría proporcionando la información respectiva sobre los distintos programas.

Claramente, esto presenta una falencia es el sistema de información, es de vital importancia que los microempresarios tengan acceso completo a los distintos programas otorgados por el Gobierno para poder adquirir conocimiento sobre el proceso para obtener financiamiento de las instituciones bancarias.

## CAPITULO 5

### POLITICAS APLICADAS POR LAS INSTITUCIONES BANCARIAS A MICROEMPRESARIOS Y PYMES PARA EVALUCIÓN DE CREDITICIA.

Las instituciones bancarias de nuestro país poseen un marco corporativo, el cual es transversal para toda la empresa, tiene por objetivo regular y controlar las actividades de riesgo a través de la aplicación de políticas y principios sustentada bajo la normativa legal regulada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

El objetivo básico, consiste en mantener las provisiones de riesgo asociadas a los créditos, es decir, regulando el tipo de riesgo que cada operación cursada en la institución, a modo de ejemplo la morosidad e incumplimiento de compromiso por parte del cliente (30-90-180 días), lo que se mide a través de las colocaciones mantenidas en el Banco.

La tipología de riesgos se encuentra bajo el amparo de la Dirección General de Riesgos, involucrando riesgos asociados a créditos, mercado y de liquidez, en cambio los riesgos operacionales, tecnológicos, estratégicos y de mercado recaen en otras divisiones como Gestión Financiera, Secretaria General, entre otras.

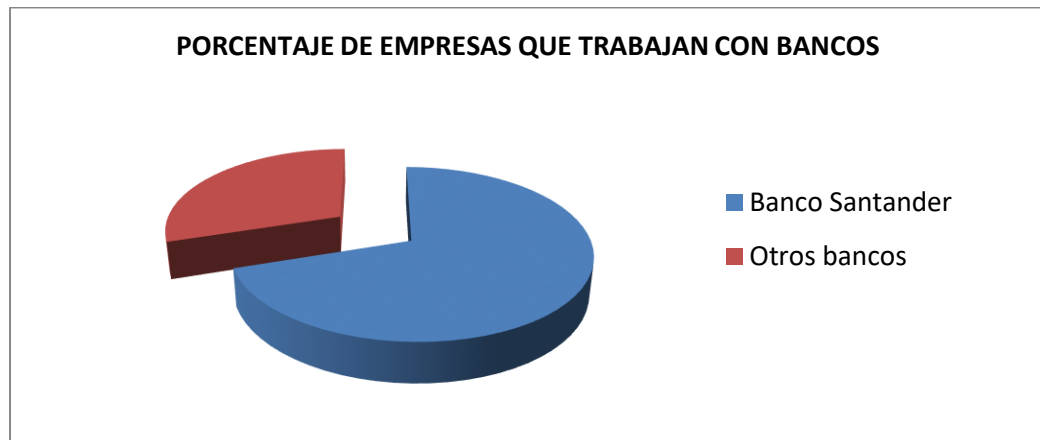
Claramente el cliente microempresario es considerado un riesgo para la institución bancaria, por lo que se establecen ciertos parámetros para clasificarlos a nivel institucional

Se presenta un rango promedio que es utilizado a nivel bancario para determinar la clasificación de las empresas en Chile.

- Negocio: Se considera en este segmento aquellas empresas que posean ventas anuales que fluctúen entre \$ 3.000.000 y \$ 7.000.000.
- Pyme 1: Empresas cuyas ventas anuales se encuentren entre \$8.000.000 y \$24.000.000.
- Pyme 2: Empresas cuyas ventas superen los \$ 25.000.000.
- Grandes Empresas: Con ventas anuales superiores a \$ 40.000.000.
- Institucionales: Corresponde a empresas que trabajan con subsidios estatales.

Es necesario mencionar que todas las empresas que se encuentren consideradas en la clasificación anterior tienen la posibilidad de exportar sus productos, con el objetivo de contribuir en su crecimiento y desarrollo.

A modo de ejemplo, el rubro hortofrutícola es quien más exporta, en la quinta región, destacando frutos como: palta y cítricos en general, a lo anterior se suma las exportaciones de frutos secos, como nueces y almendras.



Las empresas optan por trabajar con Banco Santander en las operaciones de comercio exterior, básicamente por el prestigio que mantiene desde hace años, ocupando el puesto número nueve a nivel internacional, con sucursales en todo el mundo (10.200 oficinas), considerado como un banco de referencia en las operaciones financieras en nuestro país<sup>28</sup> otorgando confianza y seguridad al exportador e importador. A lo anterior se suma una gran cantidad de Bancos Corresponsales ubicados en todo el mundo.

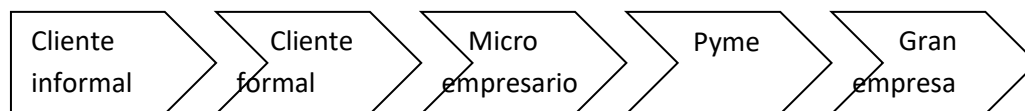
La decisión de exportar productos al extranjero proviene de las oportunidades que presenta el mercado y de las condiciones empresariales que posea la empresa.

Para concretar las operaciones de comercio exterior, es necesario contar con servicios bancarios, sin embargo, el cliente debe someterse a una evaluación crediticia para determinar su carga financiera para hacer frente al compromiso de pago.

---

<sup>28</sup> Se cita a Mario Silva, Ejecutivo del área de Negocios Internacionales del Banco Santander, con Fecha 5 de Mayo 2011, 13:13 hrs, en Calle Prat 882, Valparaíso.

El primer paso que involucra la evaluación consiste en clasificar al cliente.



El cliente informal se destaca por no participar activamente en el sistema financiero, cuando el cliente considera y acepta involucrarse en él, se formaliza. Claramente cuando el cliente formal opta a los productos bancarios como inversión y capital de trabajo, realizando el proceso legal y tributario, es considerado como microempresario. Si hay un aumento de ventas anuales las instituciones bancarias clasifican al cliente como Pyme, dependiendo de los rangos que cada institución establece en su política de evaluación.

Cuando las operaciones son enviadas a Curse el Ejecutivo Pyme, debe considerar si la operación es por fondos propios o fondos estatales, si posee fondos estatales, se reservan los fondos tomando contacto con el área especializada en el tema, para finalmente cursar la operación con los fondos disponibles.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Se cita a Mario Silva, Ejecutivo del área de Negocios Internacionales del Banco Santander, con Fecha 5 de Mayo 2011, 13:13 hrs, en Calle Prat 882, Valparaíso.

## 5.1) PROCESO DE EVALUACION A LAS PYMES

Cualquier empresa que desea exportar sus productos debe ser sometida a una evaluación crediticia, aplicando el modelo Scoring, que otorga la información necesaria acerca de la solvencia que posee el exportador para hacer frente a sus compromisos financieros.

En primera instancia, se solicita al cliente los documentos necesarios para realizar la captura, y examinar su historial financiero (Dicom), si resulta favorable se ingresa la información a sistema, a través de un programa (Software). Para concretar de manera exitosa la captura, el cliente debe proporcionar documentos que acrediten sus rentas.<sup>30</sup>

Para el caso de un cliente agrícola se debe presentar los siguientes documentos:

- Antecedentes Personales.
- Balance General.
- Estimación de Resultado Agrícola, información proporcionada por el visitador, quien es un agrónomo, que analiza y tasa los previos, propiedades y los flujos de ingresos y egresos que realiza el cliente, debido a que la renta es presunta y los pagos previsionales no generan IVA.

---

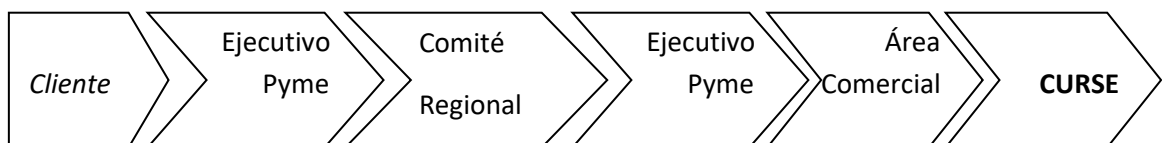
<sup>30</sup> Información proporcionada por Loreto Versuair, Agente de Banco Santander, Sucursal Limache, 20 de Mayo 2011, 13:22 horas.

Un cliente que no califique como agrícola debe presentar los siguientes documentos:

- Antecedentes Personales.
- Los doce últimos IVAS.
- Los dos últimos Balances.
- Declaración Anual de Ingresos.

El Ejecutivo Pyme ingresa los datos en sistema y especifica la finalidad del producto solicitado en agenda, donde se califica a través de puntajes cada aspecto de la empresa, y del interés que posee el cliente al obtener el producto.

Es necesario mencionar que existen ciertas áreas que intervienen en proceso de evaluación Crediticia que apoyan en el análisis del nivel de riesgo que posee el cliente.

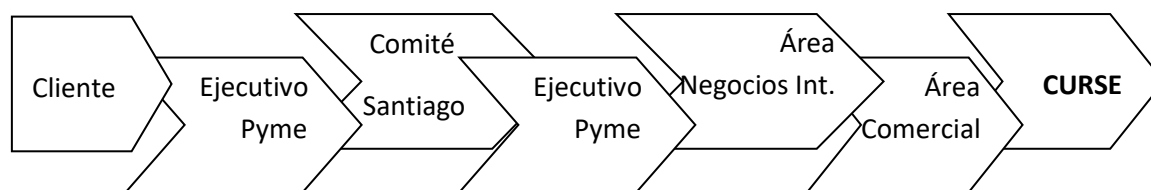


La cliente establece contacto con el ejecutivo pyme, quien es el encargado de evaluar en toda su dimensión al cliente, luego se envía la solicitud con las especificaciones necesarias a un comité regional, conformado por 5 personas expertas, que analizan en profundidad el riesgo que presenta el cliente para la institución, si el producto es aceptado se envía la aprobación al Ejecutivo Pyme, quien posteriormente



toma contacto con el área comercial para solicitar la tasa de interés que será aplicada, informada la tasa se envía a Curse<sup>31</sup>.

Es necesario mencionar, que si una empresa desea exportar sus productos, es el mismo proceso de intervención, la diferencia es que la aprobación es realizada por un Comité de Santiago, que mantiene relación directa con el área de negocios internacionales para realizar la operación sin inconvenientes.



El proceso completo de la evaluación demora alrededor de una semana, claramente esto depende del monto que solicite el cliente, si el monto no supera el millón de pesos el tiempo se reduce a 48 horas desde el momento en que se ingresa la información al sistema de cada institución, dependiendo de las herramientas que posea el banco para facilitar el proceso de evaluación crediticia.

---

<sup>31</sup> Ingreso de la notificación que el producto es aprobado por los comités correspondientes.

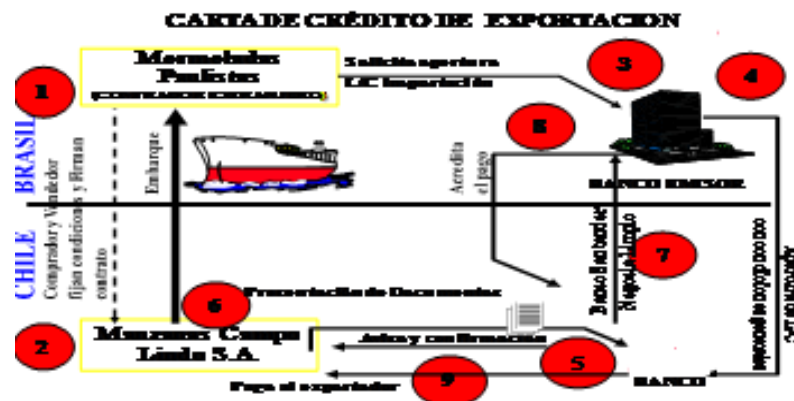
## CAPITULO 6

a) PRODUCTOS OFRECIDOS POR INSTITUCIONES BANCARIAS PARA LAS EXPORTACIONES

Las empresas que desean exportar sus productos son un mercado interesante para las instituciones bancarias, que ofertan los siguientes instrumentos financieros.

- Carta de Crédito a la Exportación

Consiste en un documento emitido por un banco en el exterior (Banco Emisor), por el cual se compromete a pagar al exportador (Beneficiario) en Chile, a la vista o a plazo, con aceptación de letra o sin ella, una determinada suma de dinero, siempre que se cumplan las condiciones señaladas en dicho documento. La operación se facilita cuando la institución bancaria cuenta con sucursales en todo el mundo



- Cobranza de Exportación

Mandato del cliente (exportador), para su aceptación o pago en el exterior de documentos correspondientes a un embarque de exportación, los que pueden ir acompañados de un documento financiero, Letra de Cambio o Pagaré.



- Descuento de Letras de Exportación en Cobranza Extranjera Avaladas por un Banco Extranjero

Exportar en cobranza, disminuye los costos al cliente, pero los riesgos aumentan, es utilizado principalmente para acceder a otros mercados. Básicamente consiste en el envío de documentos al extranjero, donde el exportador instruye al banco quien es el encargado de cancelar y entregar oportunamente los documentos.



b) PRODUCTOS OFRECIDOS POR LAS INSTITUCIONES BANCARIAS  
PARA LAS IMPORTACIONES.

Banco Santander cuenta con una amplia gama de productos y servicios que apoyan las gestiones de importación realizadas por las empresas.

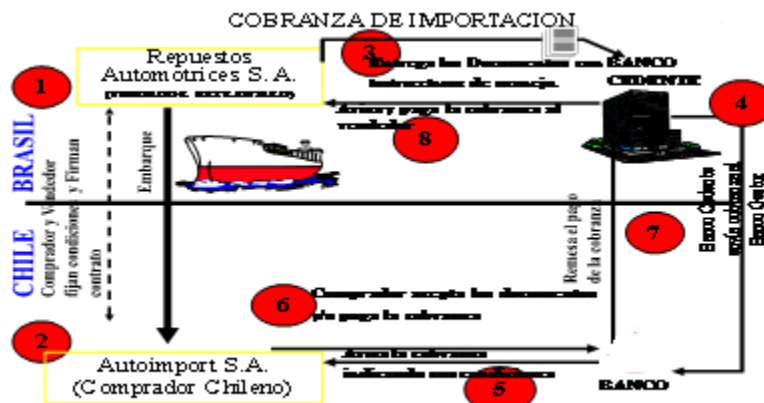
- Orden de Pago de Importación

Consiste en la instrucción dada por un importador a la institución bancaria de cancelar el valor de las mercancías importadas a un proveedor extranjero, presentando los documentos de embarque.



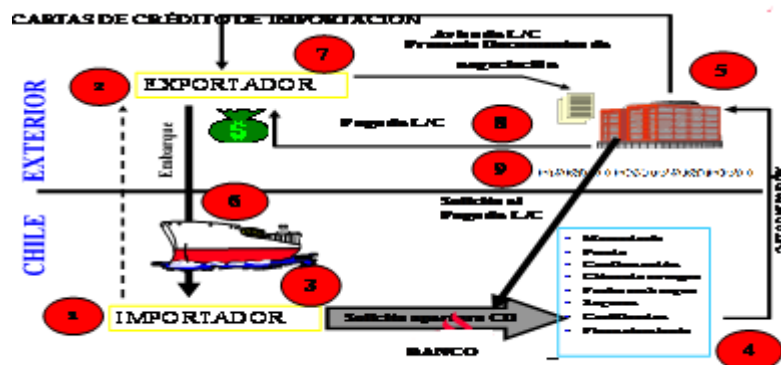
- Cobranzas extranjeras de importación

Consiste en un mandato realizado por un cedente al banco para el cobro de un documento (cheque, pagaré, letra de cambio) a una persona natural o jurídica, denominado “girado” o “librado”, las cobranzas son enviadas desde el exterior a la institución ubicada en nuestro país.



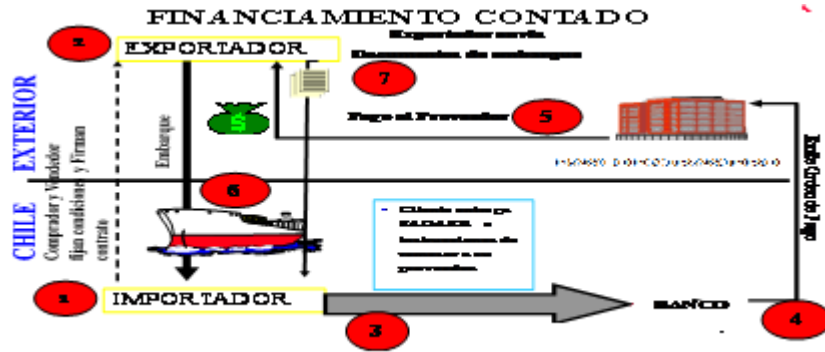
#### ■ Carta de crédito a la importación

Es un instrumento emitido por la institución bancaria (Banco Emisor) por cuenta de uno de sus clientes (Ordenante), que permite a una persona natural o jurídica (Beneficiario Proveedor) girar contra el Banco Emisor o contra uno de sus Bancos Corresponsales en el exterior una cantidad determinada de dinero (Monto), siempre que los términos y condiciones estipulados y exigidos en ella sean cumplidos.



- Financiamiento de operaciones al contado

Consiste en un financiamiento en moneda extranjera otorgado a los clientes para realizar el pago antes de embarcar la mercadería a importar, a lo anterior se incluye el financiamiento de los gastos generados por concepto de flete y seguro los que son pagaderos en Chile.



Las operaciones de comercio son facilitadas por un lenguaje estandarizado conocido como Incotems, son términos de conocimiento mundial establecidos por la Cámara Internacional de Comercio.

c) INCOTERMS<sup>32</sup>

Un aspecto de vital importancia en las operaciones de comercio exterior son los Incoterms, básicamente consisten en reglas internacionales uniformes que permiten la interpretación de términos comerciales, determinando el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en un contrato de compra-venta internacional, solucionando las diversas interpretaciones que pueden suscitarse en los países involucrados.

Estos términos de uso mundial permiten regular:

- La distribución de documentos
- Las condiciones de entrega de la mercadería
- La distribución de los costos de las operaciones
- La distribución de los riesgos de las operaciones.

**EXW** = EX FÁBRICA Significa que la única responsabilidad del vendedor, es poner su mercancía a disposición del comprador en su propio local.

**FCA** = FRANCO EN EL MEDIO DE TRANSPORTE El vendedor debe entregar la mercancía lista para su exportación al transportista en el lugar indicado en las condiciones de embarque.

---

<sup>32</sup> Texto extraído

[http://www.aduana.cl/prontus\\_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228113214.html](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228113214.html)



**FAS** = FRANCO AL COSTADO DE LA NAVE El vendedor se hace responsable de colocar la mercancía al costado de la nave en el muelle o en las barcas, en el lugar indicado en la cotización.

**FOB** = FRANCO A BORDO Cuando el vendedor se responsabiliza de colocar la mercancía a bordo de una nave en el puerto indicado en el contrato de venta.

**CFR** = COSTO Y FLETE El vendedor debe hacer el despacho de la mercancía para su exportación y pagar los Costos y el Flete necesario para transportarla al destino indicado.

**CIF** = COSTO, SEGURO Y FLETE Es un término similar al CFR, pero en este caso, el vendedor también debe contratar un seguro marítimo para la mercancía del comprador.

**CPT** = TRANSPORTE PAGADO HASTA Es un término equivalente al CFR, pero que se utiliza para el transporte que no sea marítimo.

**CIP** = TRANSPORTE Y SEGURO PAGADO HASTA Es un término equivalente a CIF, pero se utiliza para el transporte que no sea marítimo.

**DAT** = ENTREGADO EN TERMINAL: (Entregado en Terminal). Se refiere a la entrega en el puerto de destino, después de descargado. La Terminal puede ser aérea,

marítima o terrestre. Puede utilizarse con independencia del modo de transporte seleccionado y también cuando se emplea más de un modo de transporte.

**DAP** = ENTREGADO EN UN LUGAR/PUNTO): Sirve para todo tipo de transportes. Significa que el vendedor entrega la mercancía cuando se pone a disposición del comprador sobre los medios de transporte utilizados y lista para ser descargada en el lugar de destino determinado.

**DDP** = ENTREGADO CON LOS DERECHOS ADUANEROS PAGADOS  
Significa que el vendedor se hace cargo de todo, incluyendo los procedimientos necesarios para el despacho de la mercancía y el pago de los derechos aduaneros.

En las operaciones de comercio exterior vía marítima los Incoterms más utilizados son FOB y CIF, con el fin de disminuir el riesgo a los proveedores, para las operaciones vía terrestre el más utilizado es EXW. Claramente el Incoterms a utilizar depende del acuerdo entre proveedor y comprador.

Los Incoterms son herramientas fundamentales para agilizar las operaciones de comercio exterior, pero sin duda los servicios ofrecidos por las instituciones bancarias son fundamentales para el empresario que desea exportar sus productos, a continuación una evaluación cuantitativa y cualitativa de las instituciones bancarias establecidas en nuestro país.

## CAPITULO 7

### ANALISIS DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS EN EL COMERCIO

#### EXTERIOR

Cada institución bancaria posee herramientas que permiten facilitar el proceso de evaluación para la obtención de instrumentos financieros, a continuación se presenta las ventajas y desventajas de los bancos que gozan de reconocimiento nacional, establecidos en la v región.

- Banco Santander

| VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DESVENTAJAS                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>-Reconocimiento a nivel internacional.</li><li>-Cuenta con sucursales en todo el mundo, lo que permite agilizar las operaciones de comercio exterior.</li><li>-Vasta experiencia en comercio exterior.</li><li>-Variedad de productos y servicios para operar en comercio exterior.</li><li>- Mayor participación en el mercado.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Es la institución que presenta las tasas de interés más altas del mercad.</li><li>-Trabaja principalmente con grandes empresas.</li></ul> |

▪ Banco Security

| VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                            | DESVENTAJAS                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>-Cuenta con un sistema online especializado en el área de comercio, proporcionando información actualizado a sus clientes acerca de las operaciones.</p> <p>-Calidad en el servicio de las operaciones de comercio exterior.</p> | <p>-Es un banco pequeño que segmenta a sus clientes.</p> <p>-Trabajan con tasas de interés altas.</p> <p>-No cuenta con sucursales en todo el mundo, lo que impide tener una comunicación fluida entre cliente con proveedor.</p> |

▪ Banco Chile

| VENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                       | DESVENTAJAS                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <p>-Trabaja con pequeñas y grandes empresas.</p> <p>-Las tasas de interés aplicadas no son consideradas altas.</p> <p>- Apoyo continuo a sus clientes.</p> <p>-Es el segundo banco con mayor participación en el rubro.</p> <p>-Acuerdos con Bancos a nivel internacional.</p> | <p>-No cuenta con sucursales en todo el mundo.</p> |

- Banco Estado

| VENTAJAS                                                                                                                                                                  | DESVENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Es una institución perteneciente al gobierno.</li> <li>-Las tasas de interés aplicadas no son consideradas como altas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- No cuenta con herramientas para trabajar en comercio exterior, su mercado específico son microempresarios locales sin proyecciones de exportar sus productos.</li> <li>-Esta incluyendo el sector microempresa en sus operaciones.</li> </ul> |

- Banco Scotiabank del Desarrollo

| VENTAJAS                                                                                                                                      | DESVENTAJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Es la asociación con banco del Desarrollo, lo que permite aumentar su cartera de clientes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-No cuenta con el reconocimiento a nivel nacional, lo que refleja la poca participación de mercado que posee.</li> <li>-Las tasas de interés aplicadas son altas.</li> <li>-Las operaciones de comercio exterior son reducidas, sus clientes son microempresarios locales.</li> </ul> |

- Banco BCI

| VENTAJAS                                                                                                                                                                   | DESVENTAJAS                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Experiencia en Comercio Exterior.</li> <li>-Sucursal BCI Miami Branch, agiliza el pago de los instrumentos financieros.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Las tasas de interés aplicadas son altas.</li> <li>- Se especializa solo en el pago de Transferencias Bancarias.</li> </ul> |

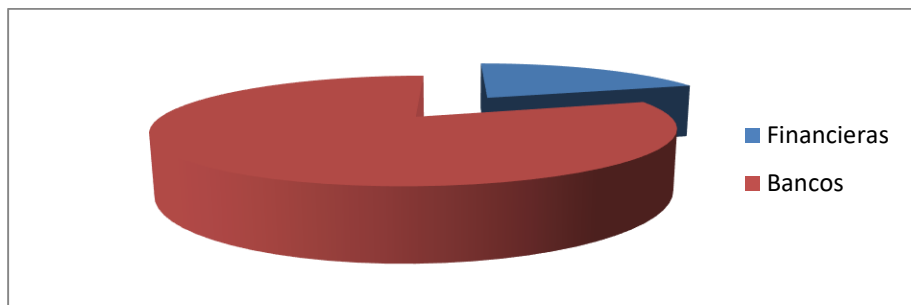
Para profundizar en las características mencionadas anteriormente, se realizó una encuesta de carácter cuantitativo a un universo de 30 empresas, la muestra representativa de dicho universo corresponde a 15 de ellas, donde se podrá obtener la información necesaria para determinar lo siguiente:

- **Objetivo General:** Analizar el proceso de evaluación crediticia aplicada por las instituciones bancarias a los empresarios en la obtención de instrumentos financieros.
- **Objetivos Específicos:**
  1. Identificar las apreciaciones que poseen los microempresarios acerca de los servicios bancarios.
  2. Identificar las razones que impulsan a los microempresarios a acceder a los servicios otorgados por los Bancos.
  3. Identificar las características principales que poseen los microempresarios en la elección de sus servicios.
  4. Analizar el nivel de notoriedad de las instituciones bancarias en la Quinta Región.

La base de la investigación es una encuesta que consta de diez preguntas, las que son enfocadas a cumplir los objetivos determinados anteriormente.

1.- Identificar el nivel de notoriedad de las instituciones bancarias en la quinta región:

- ¿Para acceder a financiamiento para su empresa, usted acude a?
  - Financieras
  - Bancos

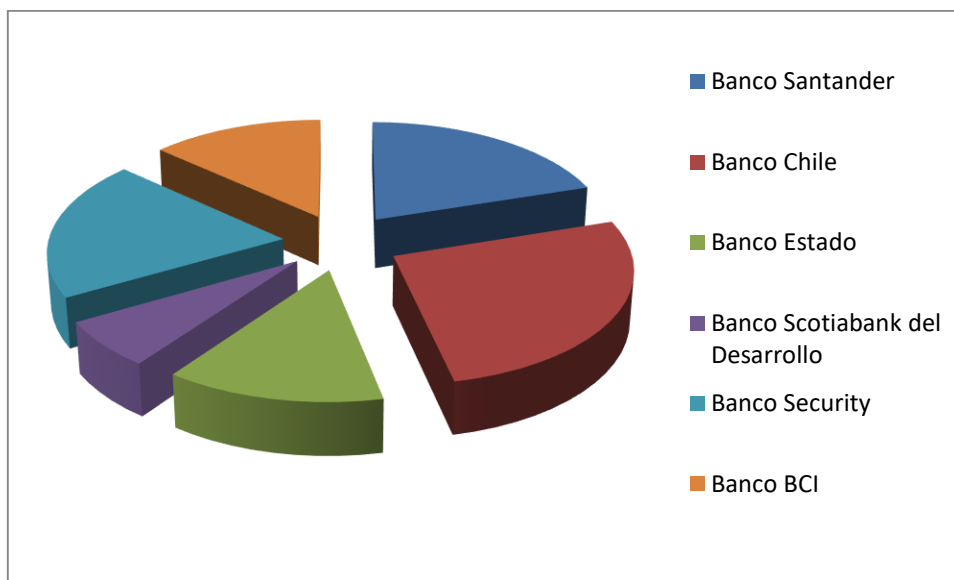


|                |           |             |
|----------------|-----------|-------------|
| a) Financieras | 3         | 20%         |
| b) Bancos      | 12        | 80%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>15</b> | <b>100%</b> |

El 80% de los encuestados asegura que para acceder a financiamiento acuden a instituciones bancarias, el 20% restante accedería a financiamiento a través de financieras para desarrollar sus operaciones.

- ¿Cuál de las siguientes instituciones bancarias, usted consideraría para acceder algún servicio?

- Banco Santander
- Banco Chile
- Banco Estado
- Banco Scotiabank del Desarrollo
- Banco Security
- Banco BCI



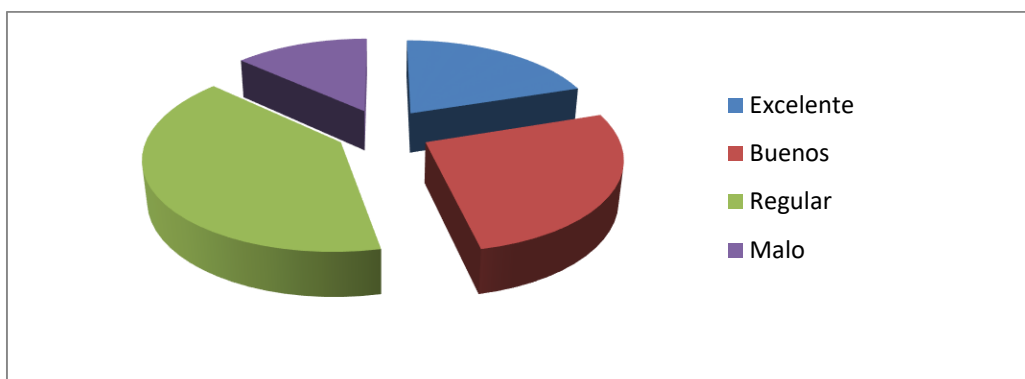


|                                    |           |             |
|------------------------------------|-----------|-------------|
| a) Banco Santander                 | 3         | 20%         |
| b) Banco Chile                     | 4         | 27%         |
| c) Banco Estado                    | 2         | 13%         |
| d) Banco Scotiabank del Desarrollo | 1         | 7%          |
| e) Banco Security                  | 3         | 20%         |
| f) Banco BCI                       | 2         | 13%         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>15</b> | <b>100%</b> |

El 20% de los encuestados prefiere asistir a Banco Santander para acceder algún servicio bancario, el 27% prefiere Banco Chile, el 13% prefiere Banco Estado, el 20% prefiere Banco Security, el 7% restante acudiría a Banco Scotiabank del Desarrollo y por último el 13% asistiría al Banco BCI.

▪ ¿Cómo evaluaría los servicios otorgados por las instituciones bancarias?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

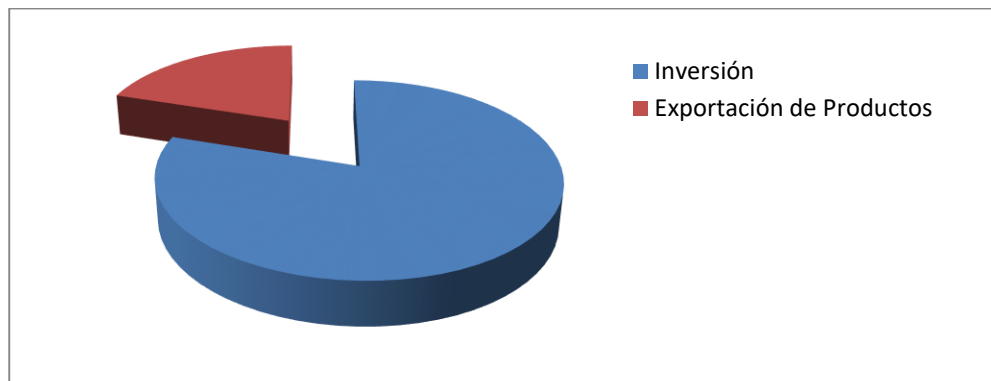


|              |           |             |
|--------------|-----------|-------------|
| a) Excelente | 3         | 20%         |
| b) Buenos    | 4         | 27%         |
| c) Regular   | 6         | 40%         |
| d) Malo      | 2         | 13%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>15</b> | <b>100%</b> |

Los servicios otorgados por las instituciones financieras son considerados como excelente por el 20% de los encuestados, el 27% considera a bueno, regular el 40%, y el 13% los considera como malo.

2.- Identificar las razones que impulsan a los microempresarios a acceder a los servicios otorgados por los Bancos.

- ¿Cuál es el motivo principal que lo impulsa a optar por algún servicio bancario?
  - Inversión
  - Exportación de productos

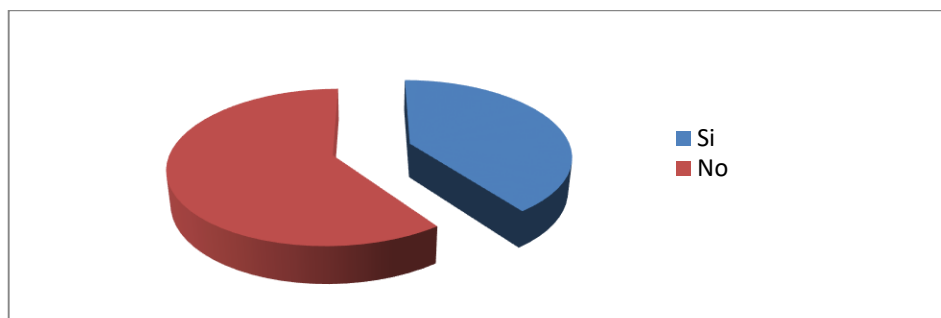


|                             |           |             |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| a) Inversión                | 12        | 80%         |
| b) Exportación de Productos | 3         | 20%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>15</b> | <b>100%</b> |

El 80% de los encuestados confirma que el motivo principal para acceder a un servicio bancario es la posibilidad de invertir en sus empresas para el desarrollo de sus operaciones, el 20% restante acude a una institución bancaria para financiar la exportación de sus productos.

- ¿Usted se informa previamente sobre los servicios ofertados por las instituciones bancarias que son de su interés?

- Si
- No

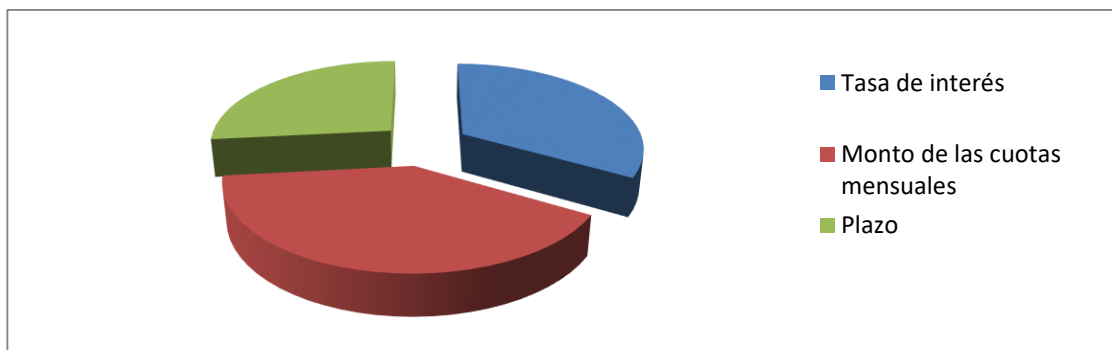


|              |           |             |
|--------------|-----------|-------------|
| a) Si        | 6         | 40%         |
| b) No        | 9         | 60%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>15</b> | <b>100%</b> |

El 40% afirma que se informa y averigua de los servicios que son de su interés, el 60% restante no se informa previamente.

3.- Identificar las características principales que tienen los microempresarios en la elección de sus servicios.

- ¿Cuál de los siguientes términos, es relevante para usted al momento de solicitar financiamiento en un Banco?
  - Tasa de interés
  - Monto de las cuotas mensuales
  - Plazo del servicio adquirido



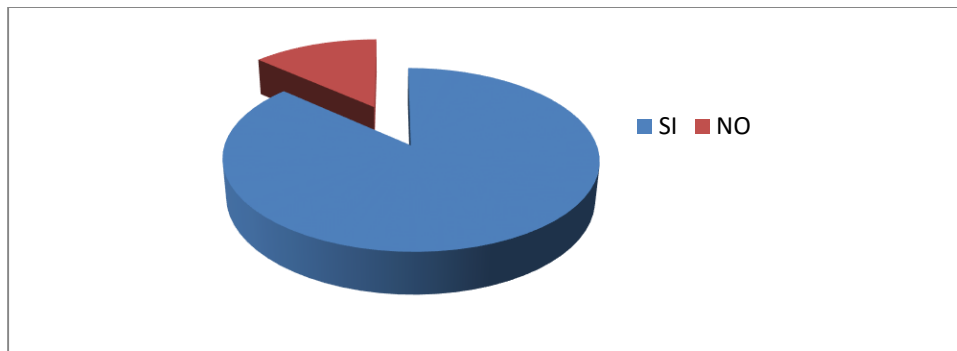
|                                  |           |             |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| a) Tasa de Interés               | 5         | 33%         |
| b) Monto de las Cuotas Mensuales | 6         | 40%         |
| c) Plazo                         | 4         | 27%         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>15</b> | <b>100%</b> |

El 33% de los encuestados en primera instancia se preocupa de la tasa de interés de poseer el producto al cual desean acceder, el 40% se preocupa del monto de las cuotas mensuales, el 27% restante se interesa por el plazo, es decir la cantidad de meses que van a tener que cancelar el producto.

4.- Analizar el nivel de notoriedad de las instituciones bancarias en la Quinta Región.

- ¿Considera usted necesario los servicios bancarios en las operaciones de su empresa?

- Si
- No

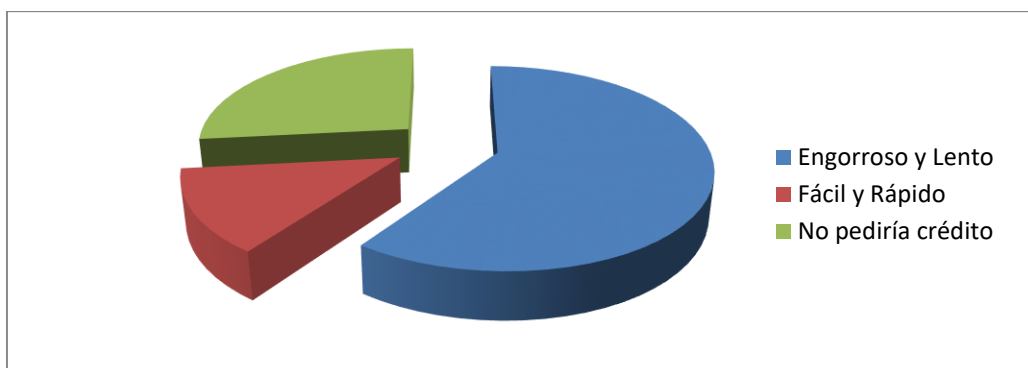


|              |           |             |
|--------------|-----------|-------------|
| a) Si        | 13        | 87%         |
| b) No        | 2         | 13%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>15</b> | <b>100%</b> |

El 87% de los encuestados considera necesario los servicios bancarios en sus operaciones diarias, el restante 13% no considera necesario acceder a los servicios bancarios.

- ¿Cómo considera usted el proceso de evaluación que aplican las instituciones bancarias?

- Engorroso y lento
- Fácil y rápido
- No pediría crédito



|                       |           |             |
|-----------------------|-----------|-------------|
| a) Engorroso y Lento  | 9         | 60%         |
| b) Fácil y Rápido     | 2         | 13%         |
| c) No pediría crédito | 4         | 27%         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>15</b> | <b>100%</b> |

El 60% de los encuestados considera el proceso para acceder a un crédito engorroso y lento, el 13% lo considera fácil y rápido, el 27% restante no pediría un crédito en alguna institución bancaria.

Para complementar la información proporcionada por los microempresarios se realizó una encuesta a los ejecutivos de las instituciones financieras ubicadas en la Provincia del Marga Marga, quienes proporcionarían información de carácter cualitativo, dicha encuesta se basa básicamente en tres preguntas abiertas, con el fin de que el ejecutivo de a conocer su opinión acerca de la evaluación crediticia aplicada por las instituciones bancarias.

- Objetivo General: Generar conclusiones acerca del escenario actual de los microempresarios y del proceso de evaluación crediticia aplicada por las instituciones bancarias.
- Objetivo Específico: Lograr que el encuestado genere una opinión sustentada en argumentos considerando su experiencia en el sistema bancario.

La investigación<sup>33</sup>, se desarrolló en el área de microempresa y Pyme de las instituciones anteriormente mencionadas, tomando contacto directo con los ejecutivos correspondientes.

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| - Banco Santander      | Gabriela Carrasco |
| - Banco Codell         | Juan D.           |
| - Banco Security       | Hugo Sola         |
| - Banco Scotiabank     | Isis D.           |
| - Banco del Desarrollo | Paola Yanca.      |
| - Banco Chile          | Vladimir Luna     |
| - Banco Estado         | Sandra Sarmiento  |

---

<sup>33</sup> Ver anexo página, XXXXX Manual de Procedimiento



El proceso de evolución y desarrollo de las Pymes y microempresas ha sido notable en los últimos años, debido a las herramientas que actualmente encuentran disponibles para desarrollar capacidades que les permitan crecer tanto en operaciones como en infraestructura.

Es necesario mencionar que la SBIF tiene registradas 19 instituciones bancarias que desarrollan actividades en nuestro país <sup>34</sup> de las cuales se investigó a 7, estableciendo lo siguiente:

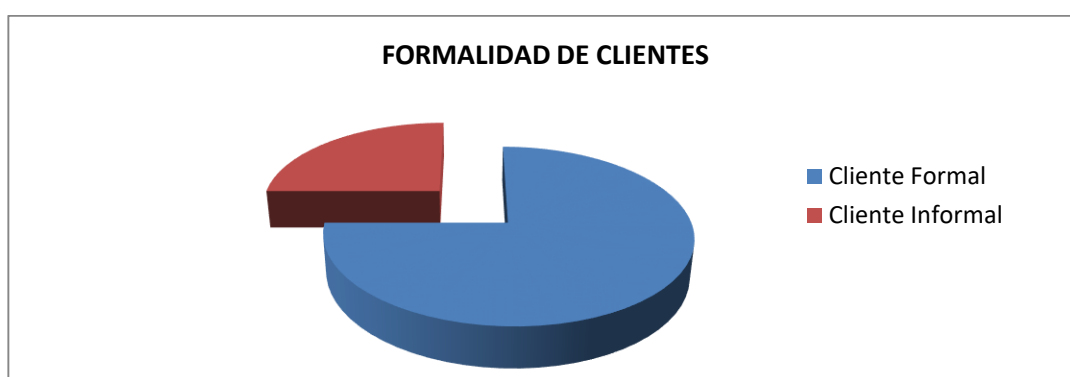


El 49,9% de las instituciones ubicadas en la provincia de Marga Marga, trabaja con Pymes, el mismo porcentaje es para aquellas instituciones que trabajan con microempresas, y el 14,3% corresponde a aquellas que solo trabajan con banca personas.

---

<sup>34</sup> [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)

Actualmente las pymes y microempresas son consideradas como un mercado bastante interesante, pero no potencial, lo que ha ocasionado una integración sustancial al mercado financiero, apoyado por programas otorgados por el Gobierno chileno, principalmente por el FOSIS. Es necesario mencionar que esta integración es debido a los beneficios que el cliente obtiene al ser considerado como microempresario, para posteriormente establecerse como Pyme.<sup>35</sup>



Cerca del 75% de los clientes que eran considerados como informales, se han formalizado para acceder a los beneficios que son otorgados tanto por el Gobierno como de las instituciones financieras. Los clientes pueden optar a beneficios como capacitaciones que le proporcionan las entidades ligadas directamente al Gobierno y pueden ser sujetos de evaluación para acceder a créditos.

En Chile solo son tres las instituciones que apoyan a los microempresarios a emprender y desarrollarse para convertirse a largo o corto plazo en Pyme.

- Banefe

---

<sup>35</sup> Información proporcionada por Paola Yanca, Agente, Banco Desarrollo de Scotiabank, martes 23 de Mayo 2011, 10:32 horas.

- Banco Desarrollo de Scotiabank.
- Banco Estado.

El simple hecho de formalizar al cliente, también contrae ciertas barreras negativas como la baja declaración de impuestos, con el fin de cancelar menos. A lo anterior, se incluye los problemas de contratación laboral, donde los empleados no cuentan con las condiciones necesarias para desarrollar el trabajo encomendado, esto puede concluir en millonarias multas al empleador.

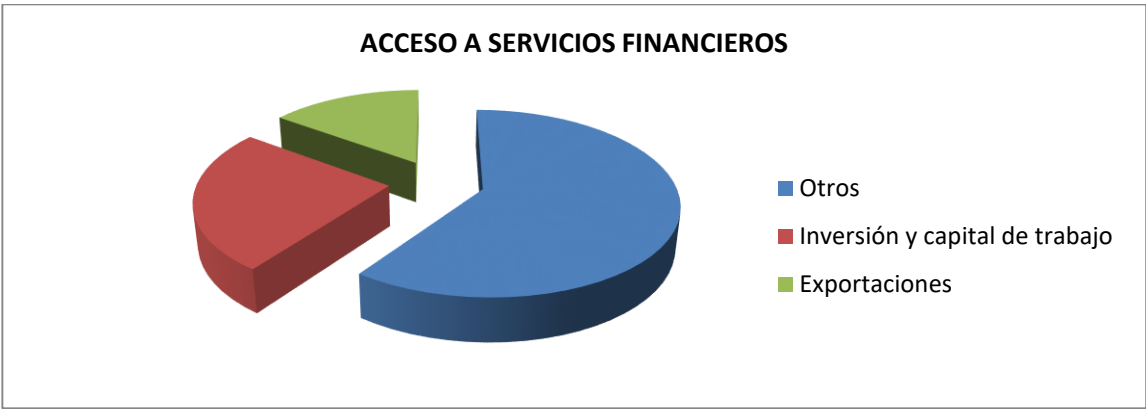
Las Pymes en Chile son consideradas por la mayoría de las instituciones bancarias, aquellas empresas que posean ventas anuales sobre los \$ 25.000.000, y se encuentran capacitadas para ver exportar sus productos. Sin duda en las empresas de esta magnitud es donde se ven los mayores flujos de exportación.

En la provincia de Marga Marga, son pocas las empresas que optan por exportar sus productos, más bien realizan funciones de proveedor a empresas más grandes y que exportan en mayor cantidad, aumentando sus ventas.



Banco Santander, en la provincia de Marga Marga tiene una cartera de 375 clientes de los cuales solo 5 exporta, representando un 1,3%, Banco Chile exporta un 2% y Scotiabank exporta un 1,2%.

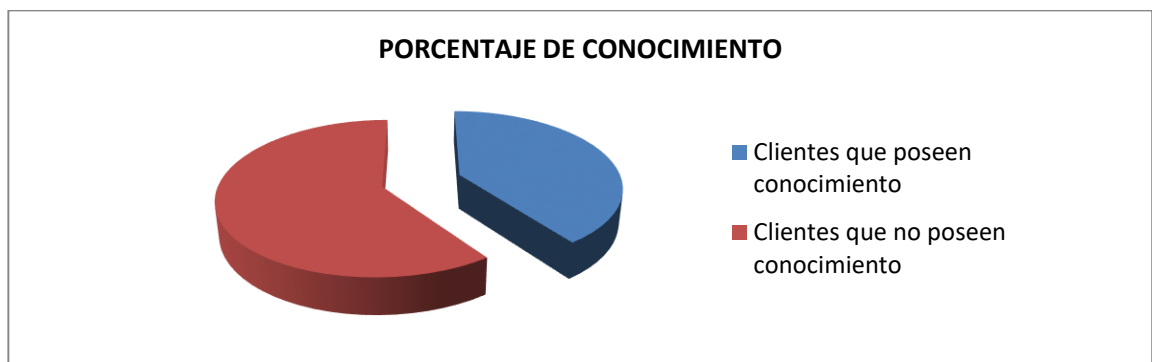
Es necesario mencionar que los microempresarios y algunas Pymes acceden en primera instancia a los servicios financieros para invertir. Y posteriormente autofinanciar sus exportaciones.<sup>36</sup> Información proporcionada por encuestas a microempresas y Pymes ubicadas en la Provincia de Marga Marga.



Solo el 15% de los clientes bancarios accede a los servicios bancarios para ver la posibilidad de exportar sus productos al extranjero, considerando que son clientes de la institución Bancaria. Alrededor del 25% de los clientes toman contacto con alguna institución bancaria para acceder a créditos con el fin de invertir en el negocio, y posteriormente autofinanciar sus exportaciones, manteniendo solo una cuenta corriente como empresa para retirar los depósitos provenientes del extranjero.

<sup>36</sup> Ver Anexo, Manual de Procedimiento, Página XXX

Es necesario mencionar que muchas de las empresas no se encuentran capacitadas y no poseen el conocimiento total y absoluto de cómo administrar y manejar su negocio. Aunque actualmente hay herramientas que permiten el desarrollo y crecimiento de las empresas.



Cerca del 60% de los empresarios (Microempresas) en la Provincia de Marga Marga no poseen conocimiento total de cómo manejar una empresa, se califica a estos clientes como “clientes con olfato”, estableciendo que tal vez tiene menos conocimiento que su contador, conformándose solo con la idea que el negocio tiene ganancia (comprar-vender). El 40% restante se ha incorporado y estudiado capacitándose en áreas especificadas como administración y contabilidad.

Claramente las magnitudes de las empresas chilenas establecidas no poseen comparación con empresas ubicadas en Europa, debido a que una empresa considerada como Grande en Chile probablemente sea una Pyme en España.

## CONCLUSIONES

Chile, actualmente es considerado como uno de los países con mejor escenario a nivel Latinoamericano, claramente con deficiencias en aspectos como salud y educación, pero reconocido por el crecimiento económico que ha presentado en los últimos años.

El crecimiento económico de cada país es reflejado por el PIB que genera anualmente, esta variable de crecimiento es influenciada en gran parte por las pequeñas y medianas empresas establecidas en nuestro país.

La estabilidad económica de Chile, ha sido marcada por el crecimiento de las empresas, sin embargo, dicho crecimiento ha sido opacado por grandes barreras, la principal es la obtención de financiamiento por parte de las instituciones bancarias y la escasa accesibilidad de la información otorgada por el Gobierno. A lo anterior se suma el desconocimiento que poseen los microempresarios para manejar y controlar el flujo total del negocio, no poseen conocimientos de contabilidad y administración, donde solo el olfato de ellos es importante y relevante al momento de tomar decisiones.

En nuestro país, cerca del 35% de los empresarios se capacita y toma las herramientas necesarias para contribuir en el crecimiento del negocio, por el contrario el 65% restante no tiene acceso a ellas.

Lo anterior, es una variable que influye de manera negativa en el empresario, porque identifica las barreras que impiden acceder a financiamiento en las instituciones bancarias, debido a que no tiene una red de apoyo para poder presentar concretar las oportunidades de negocio, como por ejemplo exportar sus productos, y es en estas

situaciones donde las instituciones financieras/bancarias tienen un rol fundamental para concretar las oportunidades visualizadas por el empresario. Pero no han podido satisfacer las necesidades de los clientes microempresarios, debido a que los criterios establecidos en su proceso de evaluación no permiten que el cliente obtenga el producto solicitado, generando una selección de microempresarios que presenten la solvencia económica para hacer frente a sus compromisos bancarios.

Es necesario, que hoy por hoy las instituciones bancarias consideren a los microempresarios como clientes potenciales, generando una red de apoyo para incentivar los proyectos que cada uno de ellos poseen, dicha red permitiría una comunicación fluida entre Gobierno, Institución Bancaria y empresario, apoyado por una comisión especializada proveniente del Gobierno, específicamente del Ministerio de Economía, lo que proporcionaría el conocimiento básico para que el empresario pueda concretar sus oportunidades de negocio.

## BIBLIOGRAFIA

- Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, Comercio Exterior. Todos los hacen ¿Y yo sé? Editorial Legal Publishing, 6º Edición aumentada y actualizada. Año 2009.
- Mª Eugenia Balillo Marcos, Mª Consolación Galas Puparelis, Mª Carmen Pérez Bravo, Administración y Finanzas Productos y Servicios Financieros y de Seguros. Editorial Thompson. Año 2004.
- Alumno; Rodrigo Bustamante. Profesor; Aquiles Moreno. Modernización de las Pymes, Fecha 22/10/2007, Escuela Ingeniería Comercial.
- Alumnos; Ángel Salinas, Omar Quiroga. Profesor Leslie Bridshaw Araya. Pymes en Chile, Financiamiento Garantías y Tributación. Año 2002
- [www.sofofa.cl/sofofa/index.aspx?channel=43d](http://www.sofofa.cl/sofofa/index.aspx?channel=43d)
- [www.gob.cl](http://www.gob.cl)
- Políticas para pequeñas y medianas empresas en Chile, Revista de la CEPAL, N°75, Agosto.
- Álvarez, R. y G. Crespi (2001), LA importancia relativa de las pequeñas y medianas empresas: Un análisis de su determinante en la industria manufactura.
- Cabrera A., S. de la Cuadra Galton A, y R. Sanhueza. Las Pymes; ¿Quiénes son, Como son, y que hacen con ellas?, “Sofofa, Chile”.



