



**Ministerio de Economía Industria y Comercio**

**Dirección General de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa**

## **OFERTA DE CRÉDITO PARA PYMES**

**Abril, 2011**

## Tabla de contenido

I.	Aspectos considerados para analizar la oferta de crédito para PYMES en Costa Rica .....	4
II.	Información sobre variables de interés.....	5
III.	Resultados según medio de consulta y entidades bancarias .....	6
	3.1 Oferta de crédito en página Web .....	6
	3.2 Oferta de crédito en plataforma de Servicios .....	11
V	Consideraciones finales .....	17

## Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas, PYMES, representan el 98% de las empresas productivas en la economía costarricense, definidas según el criterio señalado en la Ley No 8262 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

Debido a la alta participación de este sector en la economía del país y a la necesidad de unir esfuerzos para el fortalecimiento de la competitividad de las PYME, es que existe un interés por parte del Ministerio de Economía en facilitar a estas empresas el acceso a los servicios financieros y en especial a la oferta de crédito en el sistema financiero nacional.

Por tal razón, este documento tiene como objetivo analizar la oferta de crédito a disposición de las PYMES costarricenses, por medio de un estudio realizado en los meses de agosto y abril del 2011.

Para llevar a cabo este análisis se consideraron 32 instituciones del Sistema Financiero Nacional en Costa Rica y se consultaron dos medios para obtener información. Los cuales fueron visita a la página Web y visita a plataforma de servicios como cliente incógnito.

Los resultados obtenidos se presentan desde dos perspectivas: la primera dirigida a determinar las entidades que ofrecen crédito para PYMES y además comparar la cantidad de información ofrecida entre estas instituciones, así como evaluar los factores de servicio al cliente acorde a la condición PYME. Una segunda perspectiva es la propiamente relacionada con la información obtenida para que la PYME pueda valorar entre las ofertas el crédito que mejor se ajuste para financiar sus actividades.

## **I. Aspectos considerados para analizar la oferta de crédito para PYMES en Costa Rica**

La caracterización de la oferta de crédito consideró 32 instituciones del Sistema Financiero Nacional en Costa Rica.

Este grupo incluye 4 entidades estatales, 9 entidades bancarias privadas, 2 entidades financieras, 7 cooperativas, 1 mutual, 7 micro financieras y las dos instituciones de Avaluos existentes en Costa Rica.

El análisis de la oferta de crédito a disposición del público se llevó a cabo consultando dos medios diferentes; Internet y plataforma de servicio. Este proceso llevó a cabo entre la segunda semana de marzo y la primera semana del mes abril, y cubrió diversas zonas de todo el país.

Para hacer el estudio se definieron las siguientes variables:

1. Tamaño de empresa que se financia (Micro, Pequeña y Mediana Empresa)
2. Sector productivo (Agricultura, Industria, Ganadería, Comercio, Servicios)
3. Actividad sujeta a crédito (Capital de Trabajo, Inversión en activo productivo, inversión en activo fijo, Reestructuración de pasivos, factoraje).
4. Tipo de moneda que presta (colones y dólares).
5. Tasa de interés
6. Comisiones
7. Plazo
8. Garantía (Fiduciaria, Hipotecaria y Prendaria).
9. Límites de crédito (mínimo y máximo).
10. Avaluos.
11. Periodo de aprobación.
12. Requisitos y condiciones.
13. Período de gracia.
14. Forma de pago.

15. Desembolsos.
16. Financiamiento para emprendimiento.

## II. Información sobre variables de interés

La disponibilidad de información sobre la oferta de crédito para las PYMES de las 32 Entidades seleccionadas en el sistema Financiero Nacional, se exponen en el cuadro 1, donde se presentan las entidades bancarias que ponen a disposición de las empresas información, ya sea por medio de la web o en plataforma.

Este cuadro también refleja cuales de estas 32 instituciones no ofrecen crédito especializado para PYMES.

Cuadro N° 1

Sector y Entidades	Información Web	Información plataforma
<b>Bancos del Estado</b>		
Banco Crédito Agrícola de Cartago	Si	Si
Banco de Costa Rica	Si	Si
Banco Nacional de Costa Rica	Si	Si
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Si	Si
<b>Bancos Privados</b>		
Banco BAC San José S.A.	Si	Si
Banco Cathay de Costa Rica S.A.	No	Si
Banco Citibank de Costa Rica S.A.	Si	No
Banco General (Costa Rica) S.A.	No	No
Banco HSBC (Costa Rica) S.A.	Si	Si
Banco Improsa (Costa Rica) S.A.	Si	Si
Banco Lafise S.A.	No	No
Banco Promerica de Costa Rica S.A	No	Si
Scotiabank de Costa Rica S.A.	Si	Si
<b>Financieras</b>		
Financiera G y T Continental	Si	Si
Financiera Desyfin S.A	No	Si
<b>Cooperativas de Ahorro y Crédito</b>		
Coocique R.L.	No	Si

Coopealianza R.L.	Si	Si
Coopeorotina R.L.	Si	Si
Coopesanramon R.L.	No	No
Coopeande No. 1	Si	Si
Coopenae	No	No
Coopeservidores R.L.	No	No
<b>Mutuales de Ahorro y Préstamo</b>		
Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo	No	No
<b>Microfinancieras</b>		
ACORDE	Si	Si
ADESTRA	Si	NO
ASOPROSANRAMON	Si	Si
ADRI	Si	Si
CREDIMUJER	Si	Si
FUNDACION MUJER	Si	Si
FUNDECOCA	Si	Si

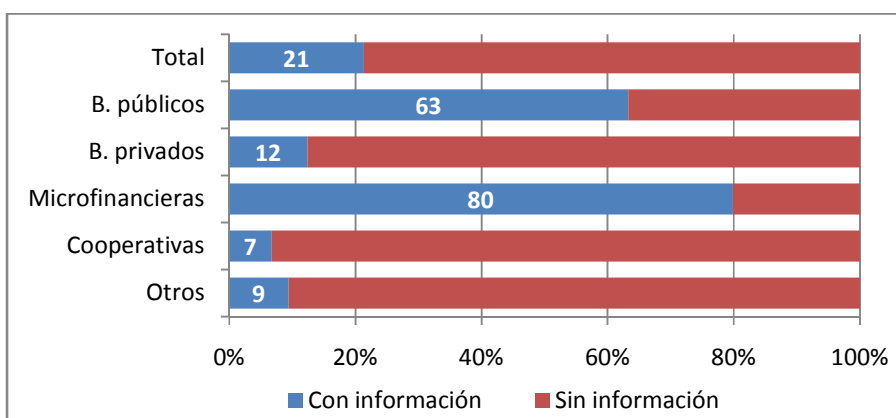
De las 32 instituciones analizadas, solamente 21 ofrecen líneas especializadas para pymes.

### III. Resultados según medio de consulta y entidades bancarias

#### 3.1 Oferta de crédito en página Web

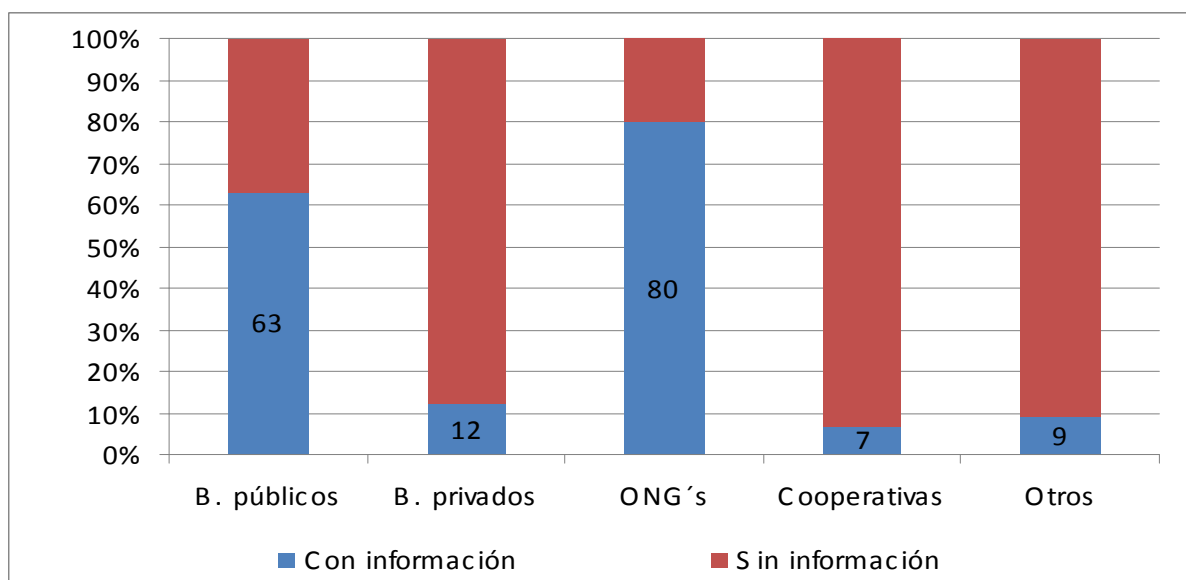
De un total de 32 instituciones bajo estudio, se identificaron 21 entidades que brindan información sobre crédito para las PYMES al público en su página de Web, teniendo como resultado el siguiente gráfico:

	Con información	Sin información
Otros	9,4	90,6
Cooperativas	6,7	93,3
Microfinancieras	79,8	20,2
B. privados	12,4	87,6
B. públicos	63,2	36,8
<b>Total</b>	<b>21,3</b>	<b>78,7</b>



	Con información	Sin información
B. públicos	63,2%	36,8%
B. privados	12,4%	87,6%
ONG´s	79,8%	20,2%
Cooperativas	6,7%	93,3%
Otros	9,4%	90,6%

### Información sobre oferta de crédito en Web, según tipo de entidad

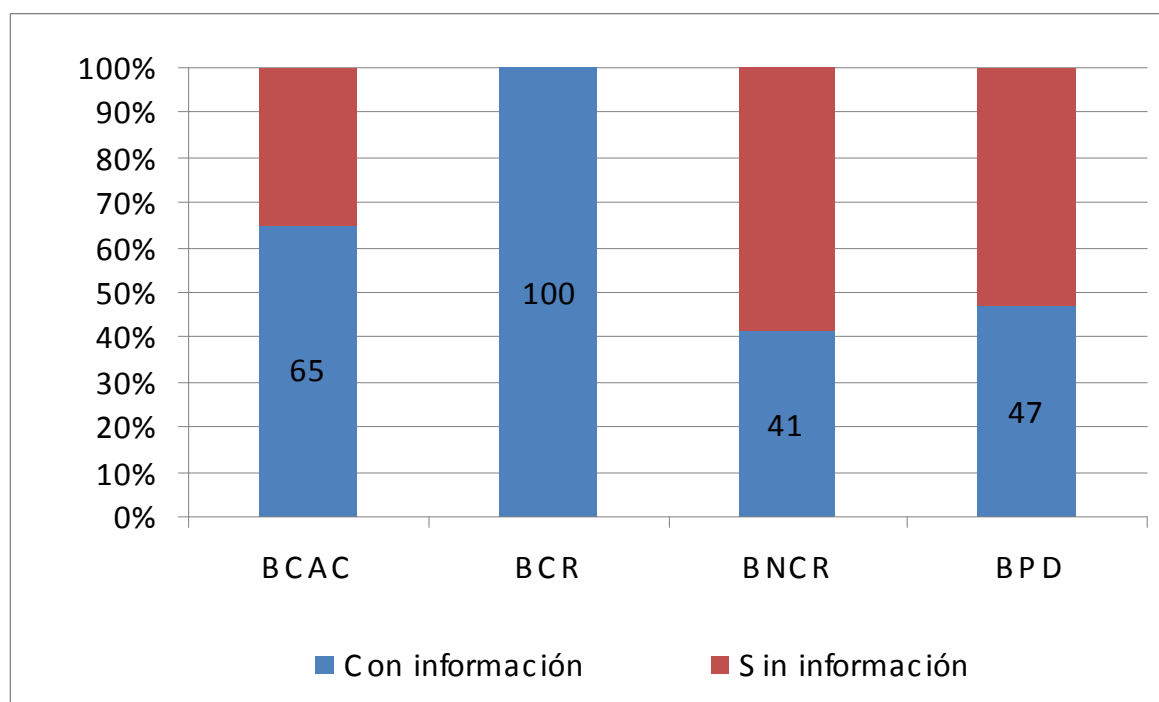


Definiremos los porcentajes obtenidos de acuerdo a cada una de las categorías:

### Bancos Públicos

	BCAC	BCR	BNCR	BPD
Con información	64,7%	100,0%	41,2%	47,1%
Sin información	35,3%	0,0%	58,8%	52,9%

Información sobre oferta de crédito en Web, en Bancos Públicos



Nota: El banco Nacional ofrece listado de ejecutivos por región y dirección para contactarlos.

El Banco Crédito ofrece correo de referencia para mayor información

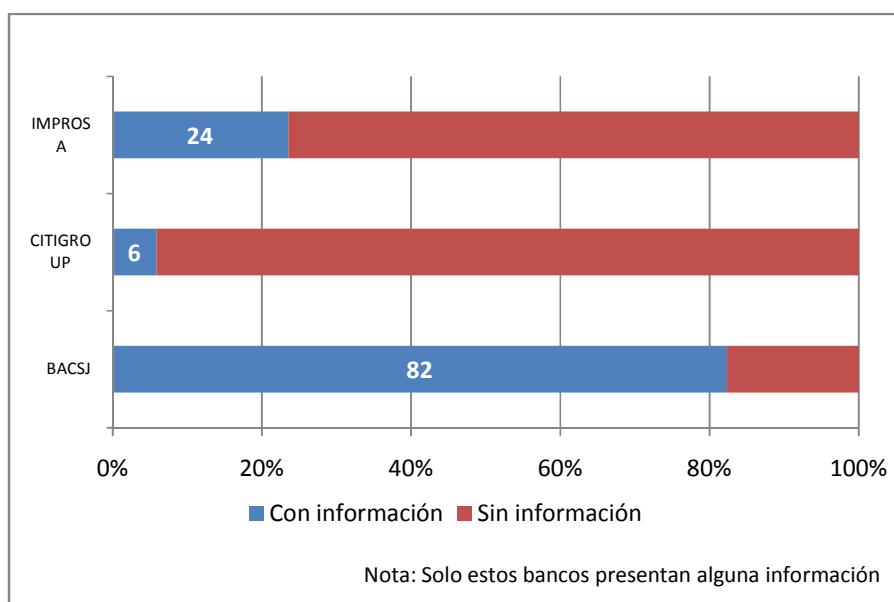
El cual tenemos la siguiente información; como primer firma esta el Banco de Costa Rica con un 100% del total de las 17 variables consideradas en el estudio, seguida de el Banco Crédito Agrícola de Cartago con un 65%, el Banco Popular con un 47%, y el Banco Nacional con un 41%.



## Bancos Privados

	BACSJ	CITIGROUP	IMPROSA
Con información	82,4%	5,9%	23,5%
Sin información	17,6%	94,1%	76,5%

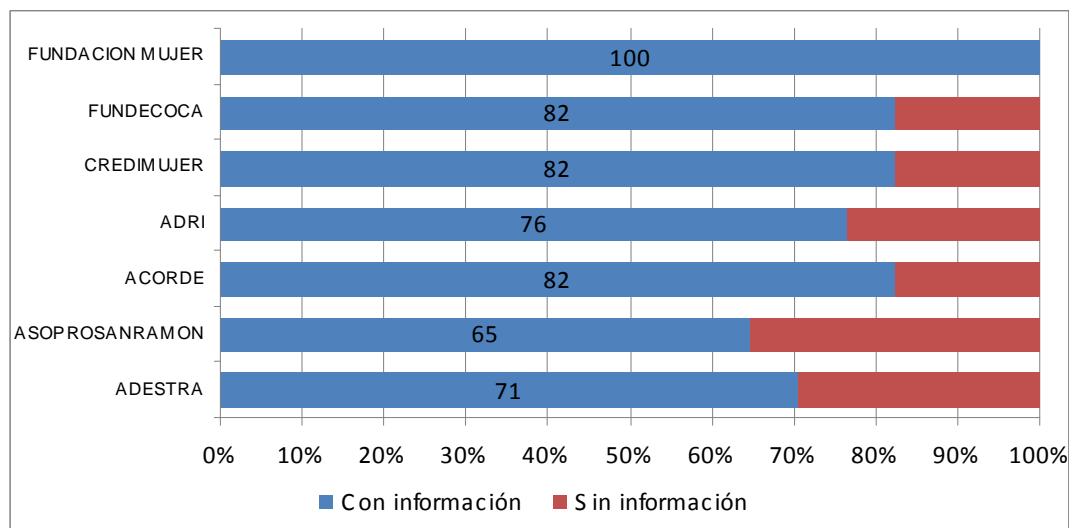
### Información sobre oferta de crédito en Web, en Bancos Privados



## Organizaciones No Gubernamentales

	ADESTRA	ASOPROSANRAMON	ACORDE	ADRI	CREDIMUJER	FUNDECOCA	FUNDACION MUJER
Con información	70,6%	64,7%	82,4%	76,5%	82,4%	82,4%	100,0%
Sin información	29,4%	35,3%	17,6%	23,5%	17,6%	17,6%	0,0%

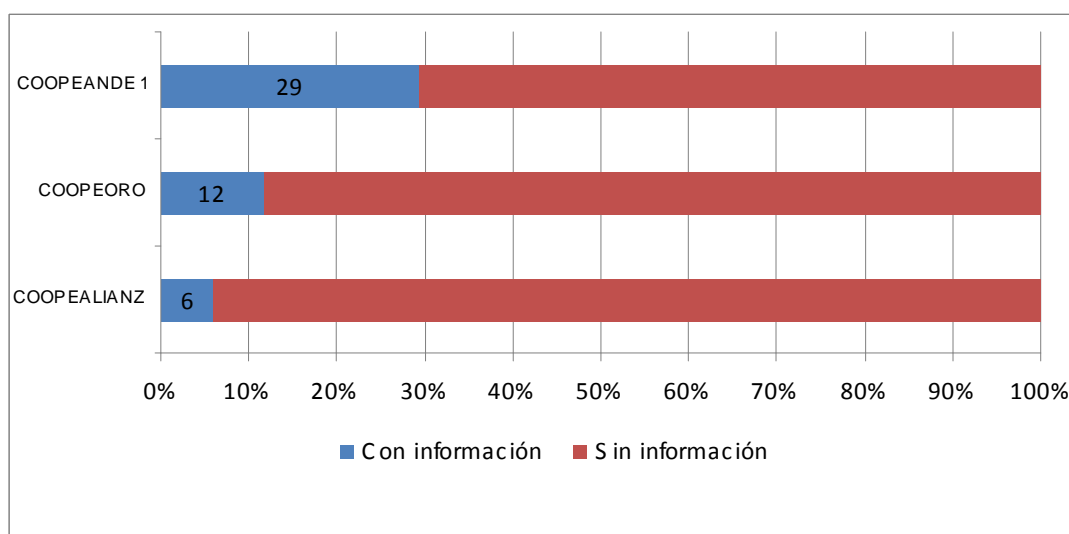
### Información sobre oferta de crédito en Web, en Organizaciones no gubernamentales



### Cooperativas

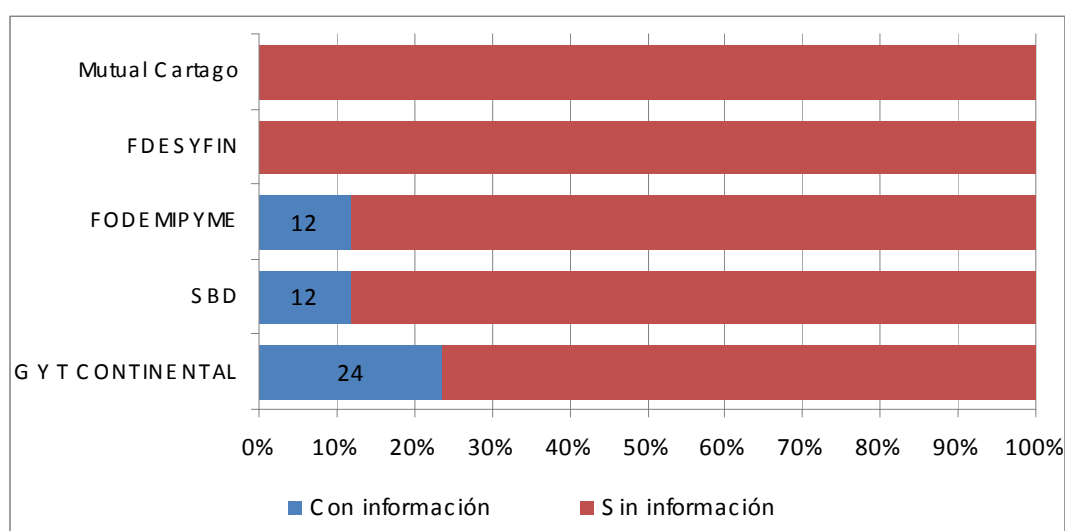
	COOPEALIANZ	COOPEORO	COOPEANDE 1
Con información	5,9	11,8	29,4
Sin información	94,1	88,2	70,6

### Información sobre oferta de crédito en Web, en Cooperativas



	G Y T CONTINENTAL	SBD	FODEMIPYME
Con información	23,5	11,8	11,8
Sin información	76,5	88,2	88,2

### Información sobre oferta de crédito en Otras entidades financieras.

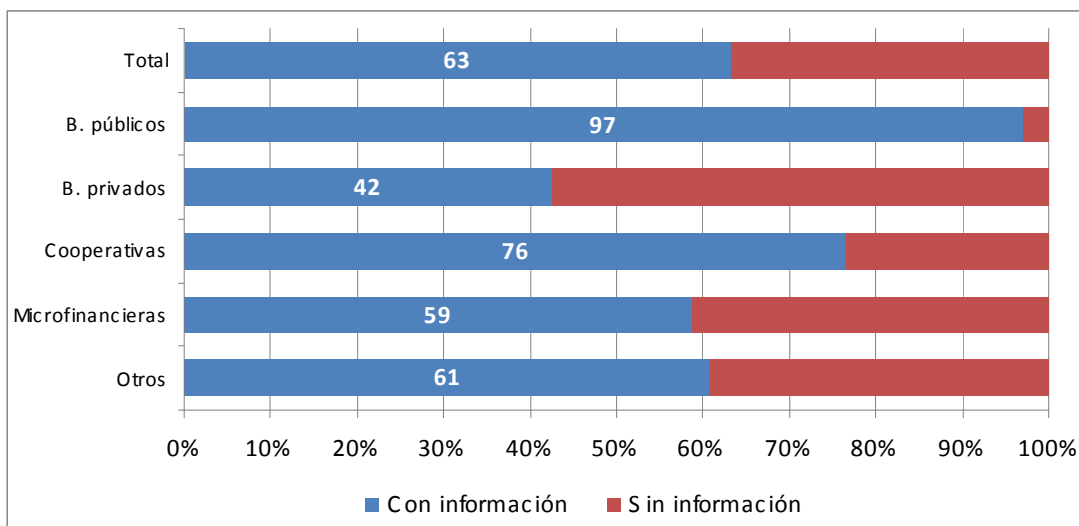


## 3.2 Oferta de crédito en plataforma de Servicios

Para determinar la información disponible en plataforma se visitaron las 30 entidades que ofrecen crédito para PYMES y fueron visitadas de manera incógnita haciéndose pasar por un cliente buscando información para desarrollar un plan de Inversión, obteniéndose como resultado el siguiente gráfico:

Tipo de entidad	Con información	Sin información
Otros	60,8	39,2
Microfinancieras	58,8	41,2
Cooperativas	76,5	23,5
B. privados	42,5	57,5
B. públicos	97,1	2,9
<b>Total</b>	<b>63,3</b>	<b>36,7</b>

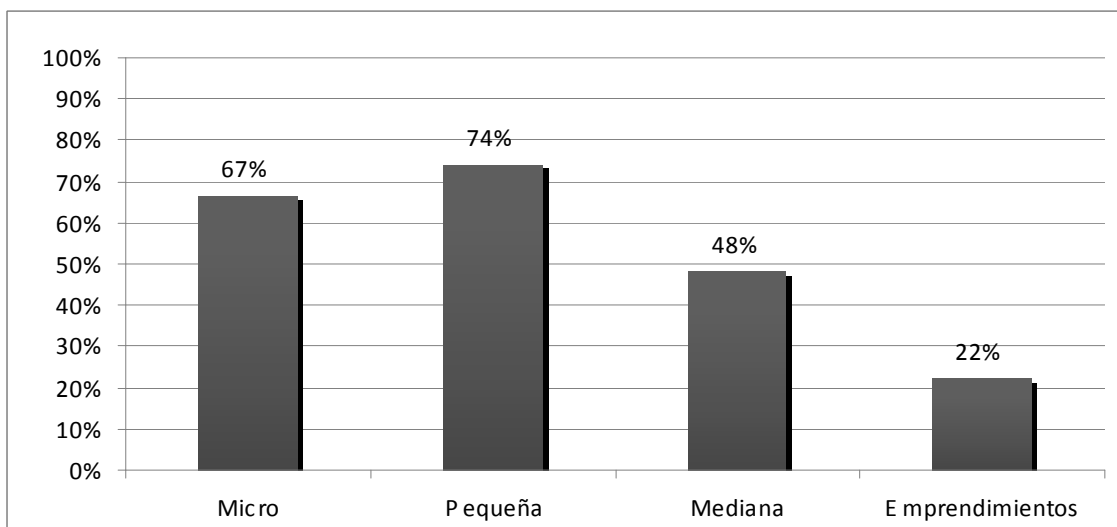
### Información sobre oferta de crédito en plataforma de servicio, según tipo de entidad



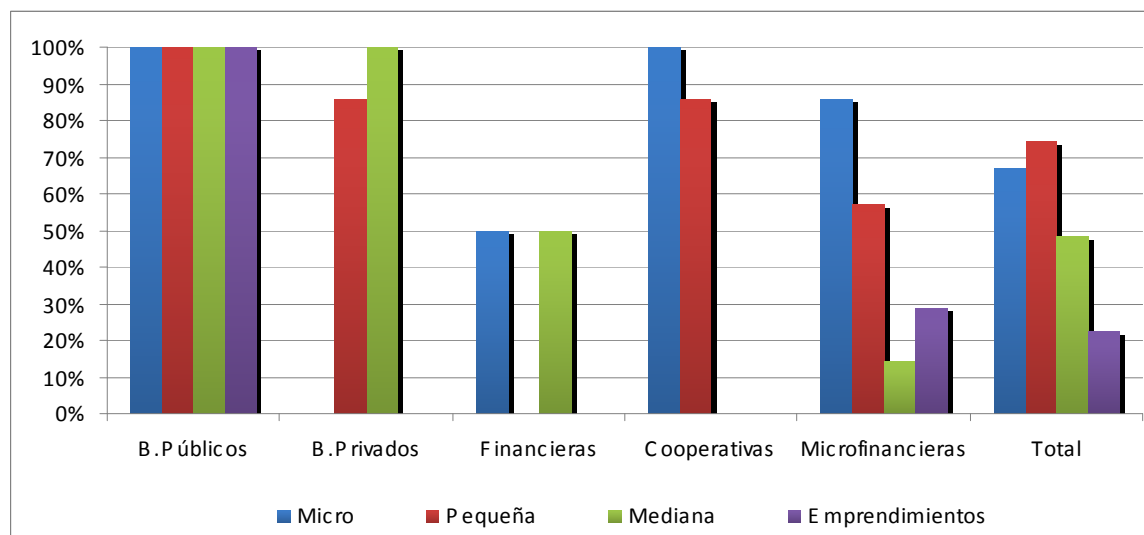
Según los datos presentados, la mayor información en plataforma se obtiene en los bancos públicos con un 97% de respuesta, seguida de las cooperativas con un 76%, Microfinancieras con un 59% y la banca privada con un 42%.

#### 3.2.1 Tipo de PYMES que se financia en Costa Rica por medio de la Banca Nacional.

Del total de Entidades consultadas, la mayoría se dedica a financiar pequeñas empresas lo que representa un 74%, microempresas 67% y casi la mitad otorga financiamiento a medianas empresas 48%, solamente un 22% presenta programas para emprendimientos. Tal y como se refleja en la siguiente gráfica.



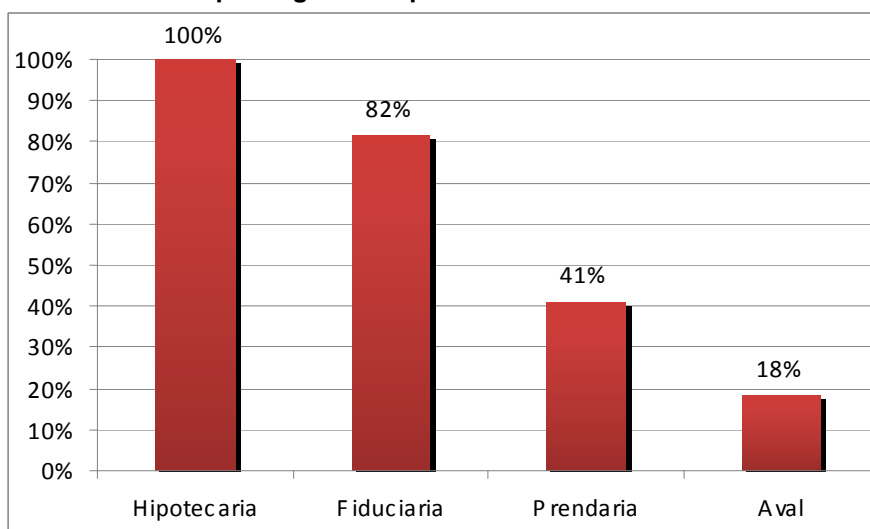
A continuación se detalla un gráfico comparativo por tipos de entidades sobre la oferta crediticia para pymes según su tamaño.



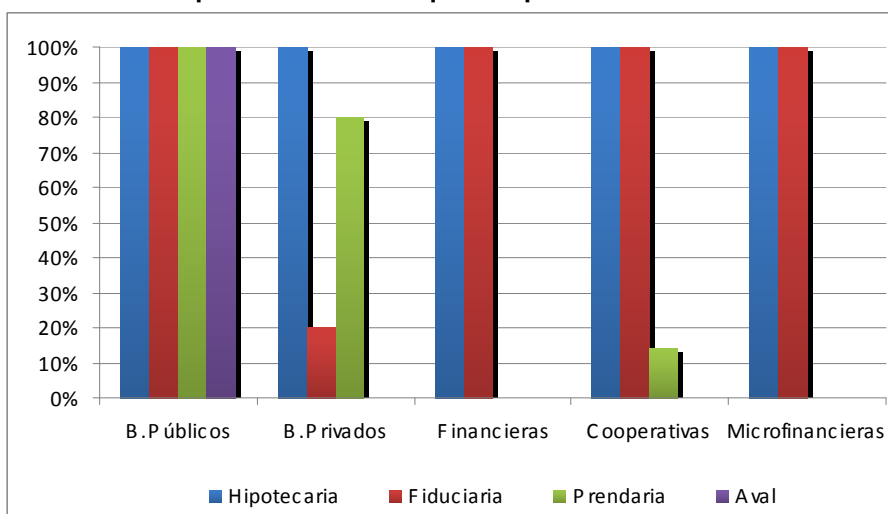
### 3.2.2. Tipo de Garantías solicitadas por las entidades financieras para financiamiento.

	Tipo de garantía			
	Hipotecaria	Fiduciaria	Prendaria	Aval
B.Públicos	100%	100%	100%	100%
B.Privados	100%	20%	80%	0%
Financieras	100%	100%	0%	0%
Cooperativas	100%	100%	14%	0%
Microfinancieras	100%	100%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>82%</b>	<b>41%</b>	<b>18%</b>

Tipo de garantía que ofrecen todas las entidades



Tipos de Garantías que aceptan las entidades



### 3.2.3. Tasas de Interés brindadas por los bancos.

<b>Bancos del Estado</b>	<b>Dólares</b>	<b>Colones</b>
Banco Crédito Agrícola de Cartago		
Banco de Costa Rica		13.25%
Banco Nacional de Costa Rica		11.00%
Banco Popular y Desarrollo Comunal		15.00%
Banco Cathay de Costa Rica	3.00%	21.00%
Financiera Desyfin S.A.	2.75%	22.75%
COOCIQUE R.L.		14.00%
COOPEALIANZA		18.00%
COOPE Orotina		15.00%
COOPESan Ramón		18.00%
COOPEANDE No. 1		16.00%
COOPENAE		13.00%
COOPESERVIDORES		20.15%
ACORDE		18-30%
COOPESANRAMON		23.00%
CREDIMUJER		38.00%
FUNDACION MUJER		18.00%

### 3.2.4. Calidad de Servicio obtenido en plataforma.

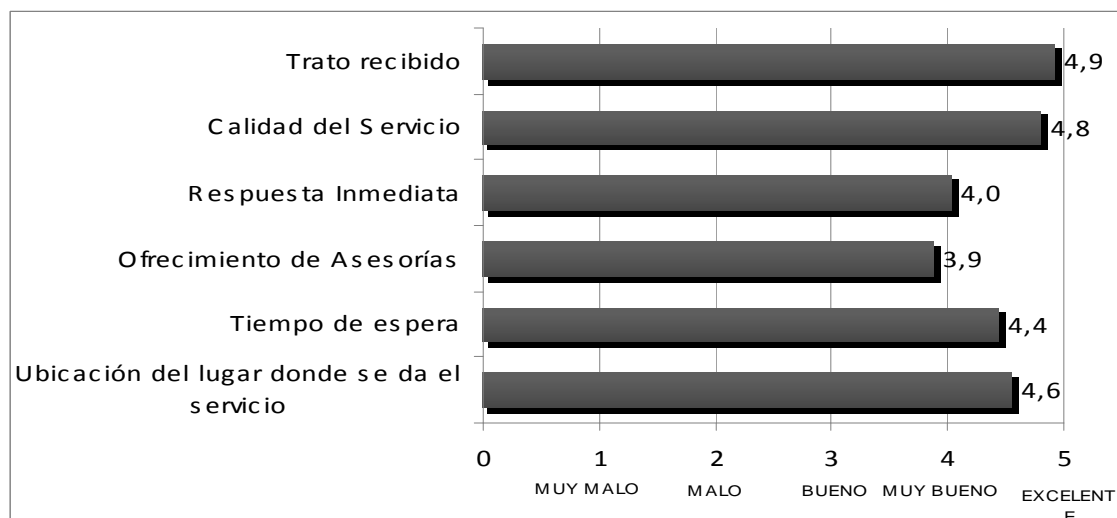
Como una forma de considerar dentro del análisis la calidad del servicio, se llevó a cabo un ejercicio con fines ilustrativos a partir de la visita realizada a la plataforma.

El objetivo de este ejercicio fue comparar al menos siete aspectos para las entidades visitadas y asignarle un puntaje que permitiera comparar el servicio recibido en las mismas.

Cabe señalar que esto se llevó a cabo con fines ilustrativos a partir de una única visita llevada a cabo en un día al azar y únicamente puede ser utilizada con

finés comparativos entre las entidades visitadas. Los factores considerados fueron los siguientes:

- **Ubicación del lugar donde se da el servicio:** Se considero como Zona geográfica, Parqueo, Instalaciones, Ley 7600, Seguridad entre otros.
- **Tiempo de Espera:** Se consideró desde atención inmediata hasta 30 minutos.
- **Ofrecimiento de Asesoría:** toda oferta crediticia.
- **Respuesta Inmediata (Capacitación del Personal):** Dominio del tema
- **Calidad del Servicio:** Tono de voz, saludo, trato, empatía, tecnología, tipo de sillas, ofrecimiento de bebidas y entretenimiento, aire acondicionado.
- **Efectividad (Si recibe la información):** Información concreta acorde a las necesidades.
- **Trato Recibido:** Cordialidad, afabilidad, cortesía, respeto.





## VI. Consideraciones finales

- De un total de 32 instituciones bajo estudio, se identificaron 20 entidades que brindan información sobre crédito para las PYMES al público en su página de Internet y 22 que ofrecen información por medio de plataforma.
- La Microfinancieras brindan mayor información en la web, seguida por los bancos públicos.
- Los Bancos del Estado son los que brindan más información, acerca de la oferta de crédito para las MIPYMES en todo el país, según las visitas de cliente incógnito a la plataforma.
- Los bancos privados utilizan más la plataforma como un medio de capturar la información del cliente, para posteriormente comunicarlo con un ejecutivo.
- Las Cooperativas de ahorro y crédito, las Financieras y las microfinancieras utilizan más la plataforma de servicios como un medio de acercamiento y conocimiento de las sociedades productivas.
- Por su parte el SBD y el FODEMIPYME presentan información en la página web sobre su existencia y el SBD indica quienes son sus operadores.
- En plataforma el servicio de información de SBD Y FODEMIPYME lo debe brindar el operador, situación que en las visitas no se refleja.
- La plataforma de servicios ofrece mayor información en cuanto a las variables investigadas, esto quiere decir que la mejor forma para una PYME pueda obtener la información es visitando directamente la entidad bancaria, lo cual

implica importantes esfuerzos en tiempo para poder seleccionar la mejor alternativa de crédito en el mercado.

- En el tema de crédito para emprendedurismo, no se encontró información a disposición de las empresas en las páginas web de las 32 entidades bajo estudio.
- En plataforma se identificaron 5 de 22 entidades que ofrecen crédito para emprendedurismo.
- En cuanto a calidad del servicio, empleando un método subjetivo basado en siete criterios aplicados a todas las entidades visitadas se determinó que en general el servicio brindado es muy bueno, solamente que debe de reforzarse a la atención a la población pyme.

## **Conclusiones**

- En base en lo anterior se determinó que las PYMES no disponen de una herramienta comparativa de opciones de crédito que le permita tomar mejores decisiones.
- En lo que es información por medio de web, el Banco de Costa Rica puede ser considerado un modelo a seguir en materia de divulgación de información.
- La mayor información en la plataforma de servicios es brindada por el Banco Nacional y Banco de Costa Rica.
- En calidad del servicio, el Banco Nacional puede ser considerado un modelo a seguir en materia de atención al cliente.

- En cuanto a servicio de plataforma en las entidades públicas destaca la apertura a dar información independientemente de si es un cliente de la entidad o si no.
- Una vez más se demuestra que el tema de emprendedurismo debe ser mejor abordado por el sistema bancario, lo cual refleja que el Capital semilla es una necesidad latente para fortalecer esta población emprendedora.

## ANEXO I

### Direcciones de sitios Web

1. <http://www.bancreditocr.com/empresas/>
2. <http://www.bancobcr.com/empresas/creditos/index.html>
3. <http://www.bnrcr.fi.cr/BN/info.asp?c=bcaemp>
4. <https://www.popularenlinea.fi.cr/Bpop/Menu/Corporativo/>
5. <https://www.bac.net/bacsanjose/esp/banco/index.html>
6. <http://www.bancobcr.com/>
7. <http://www.bancocathay.com/>
8. <https://www.latinamerica.citibank.com/costarica/bancaEmpresarial/cuentas/index.htm>
9. <http://www.latam.citibank.com/corporate/lacrcospanish/index.htm>
10. <https://www.bgeneral.com/bgespanol/comercial/index.html>
11. [http://www.hsbc.fi.cr/a/be/portada\\_banca\\_empresarial.asp](http://www.hsbc.fi.cr/a/be/portada_banca_empresarial.asp)
12. <http://www.improsa.com/serviciosMP.aspx?cat=62&padre=60>
13. <http://www.lafise.fi.cr/banca-corporativa.aspx>
14. <https://www.promerica.fi.cr/productos-servicios/banca-empresarial.asp>
15. <http://www.scotiabankcr.com/bempresarial.shtml>
16. <http://www.desyfin.fi.cr/>
17. <https://www.coocique.com/>
18. <http://www.coopealianza.fi.cr/>
19. <http://www.coopeorotina.fi.cr/>
20. <http://www.coopeservidores.fi.cr/>
21. <http://www.mucafi.fi.cr/>

## ANEXO 2

### Programas de desarrollo para MIPYME en Costa Rica

Encuesta a Instituciones Financieras:

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la Institución: \_\_\_\_\_

Funcionario que brinda la información: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

1. ¿Tiene la entidad bancaria programas de financiamiento para el desarrollo de las MIPYME?  
 a. Sí  b. No
2. ¿A quienes están dirigidos estos programas?  
 a. Microempresas  b. Pequeñas  
 c. Medianas  d. Gran empresa
3. ¿Qué tipo de actividades productivas se financia?  
 a. Agricultura  b. Industria  
 c. Servicios  d. Otro: \_\_\_\_\_
4. ¿Qué tipo de procesos se financian?  
 a. Capital de trabajo  b. Investigación y desarrollo  
 c. Compra de equipo  d. Tecnología de innovación  
 e. Otro: \_\_\_\_\_
5. ¿Tiene la entidad bancaria programas de financiamiento en colones y dólares para el desarrollo de las MIPYME?  
 a. Sí  b. No
6. ¿Cuál es el límite de crédito mínimo que otorga la entidad bancaria en colones y dólares ?  
 a. Colones \_\_\_\_\_  b. Dólares \_\_\_\_\_
7. ¿Cuál es el límite de crédito máximo que otorga la entidad bancaria en colones y dólares ?  
 a. Colones \_\_\_\_\_  b. Dólares \_\_\_\_\_
8. ¿Que tipo de tasa de interés aplica?  
 a. Tasa básica pasiva o Libor + % increment  b. Tasa básica pasiva o Libor + % fijo
9. ¿Cuál es la tasa de interés?  
 a. Tasa Básica pasiva + 2 ptos  b. Tasa Básica pasiva + 4 ptos  
 c. Tasa Básica pasiva + 6 ptos  d. Básica pasiva + 8 ptos  
 e. Otra: \_\_\_\_\_
10. ¿Cuál es la tasa de interés?  
 a. Tasa libor + 2 puntos  b. Tasa libor + 4 ptos  
 c. Tasa libor +3 ptos  d. Básica libor + 5 ptos  
 e. Otra: \_\_\_\_\_
11. Cuánto es la comisión bancaria?  
 a. Porcentaje del prestamo: \_\_\_\_\_  b. Monto fijo: \_\_\_\_\_  
 c. Otro \_\_\_\_\_

12. Cual es el plazo de financiamiento
- a. 1 año  b. 2 años
- c. 5 años  d. 10 años
- e. 15 años  f. Otra: \_\_\_\_\_
13. ¿Qué tipo de garantías son aceptadas?
- a. Fiduciaria  b. Hipotecaria
- c. Prendaria  d. Otra: \_\_\_\_\_
14. ¿Si la empresa no tiene garantías que opciones tiene?
- a. FODEMIPYME  b. Sistema de Banca para el Desarrollo
- c. Otra: \_\_\_\_\_
15. ¿Cuál es el periodo de gracia?
- a. 6 meses  b. 1 año
- c. 2 años  d. Otra: \_\_\_\_\_
16. ¿Cuáles son los requisitos y condiciones que debe cumplir una empresa para ser sujeta de crédito?
- a. Experiencia  b. Plan de Inversión
- c. Estados financieros  d. Otra: \_\_\_\_\_
17. ¿Cuánto dura el proceso para ser aprobado un crédito?
- a. Menos de un mes  b. 2 meses
- c. 1 mes  d. Otra: \_\_\_\_\_
18. ¿ La forma de pago?
- a. \_\_\_\_\_
19. ¿Cuál es la forma del Desembolso?
- a. \_\_\_\_\_
20. ¿La entidad bancaria financia emprendimientos?
- a. Sí  b. No
21. ¿Cuáles son los requisitos?
- a. Tiempo de Operación  b. Plan de negocios
- c. Capacitación  d. Otra: \_\_\_\_\_
22. ¿Cuáles son las condiciones?
- a. Fiduciaria  b. Hipotecaria
- c. Prendaria  d. Otra: \_\_\_\_\_
23. ¿Existen diferencias en las condiciones de crédito para otras regiones?
- a. Sí  b. No
24. ¿Qué tipo de diferencias en las condiciones de crédito se dan para otras regiones?
- a. Plazo  b. Garantías
- c. Tasas de interés  d. Otra: \_\_\_\_\_