



INFORME

SOBRE EL ACCESO DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS UNIDADES PRODUCTIVAS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

JUNIO, 2023

SIGLAS

ADC: Asociaciones de Desarrollo Comunal

BCCR: Banco Central de Costa Rica

Enameh: Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos

Mipymes: micro, pequeñas y medianas empresas

SBD: Sistema de Banca para el Desarrollo

SFN: Sistema Financiero Nacional

UCR: Universidad de Costa Rica

USES: Unidad de Servicios Estadísticos

Contenido

Presentación	9
Capítulo I. Acceso, condiciones y limitaciones de las Mipymes y los sectores prioritarios a los servicios financieros	14
1.1 Resultados de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes)	14
1.1.1 Características de las Mipymes en Costa Rica.....	14
1.1.2. Acceso a servicios financieros en Mipymes	14
1.1.3. Condiciones y limitaciones de acceso financiero en Mipymes	16
1.1.4. Conocimiento del Sistema de Banca para el Desarrollo en Mipymes	20
1.1.5. Impacto del COVID-19 en Mipymes	21
1.2 Hogares productores.....	22
1.2.1 Comparación de Enameh 2021 y Enhopro 2015	28
1.3 Asociaciones de Desarrollo	32
1.4 Población indígena	34
1.5. Población con discapacidad	37
1.5.1. Conocimiento general sobre entidades financieras en Costa Rica, acceso y tenencia de servicios financieros	38
1.5.2. Razones que motivan la vinculación con la banca pública.....	39
1.5.3 Acceso a préstamos o financiamientos para la implementación de un emprendimiento	40
1.5.4. Percepciones acerca del acceso a la información en el Sistema Banca para el Desarrollo	41
1.5.5. Información importante incompleta.....	41
1.5.6. Opiniones con respecto a la capacidad resolutive del sistema bancario nacional para corresponder a la población con discapacidad visual	42
1.5.7. A manera de conclusión. Primeros pasos: promover una accesibilidad realmente inclusiva	42
1.5.8 Personas con discapacidad auditiva.....	43
1.5.9 Acceso y tenencia de servicios financieros	44
1.5.10 Acceso a préstamo o financiamientos para el emprendimiento	44
1.5.11. Conocimiento y percepción del Sistema de Banca para el Desarrollo.....	44
1.5.12 Otros aspectos importantes.....	44

1.6. Beneficiarios de Microfinancieras	45
1.6.1. Acceso a servicios financieros	45
1.6.2. Sistema de Banca para el Desarrollo	45
1.6.3 Impacto de la COVID-19 en los emprendimientos	46
1.6.4 Otros aspectos importantes	46
1.7 Mujeres	46
1.8 Personas adultas mayores.....	49
Capítulo II. Oferta de créditos a Mipymes y su evolución	51
2.1. Crédito otorgado a las Mipymes por el Sistema Financiero Nacional (SFN).....	51
2.2. Crédito otorgado a las Mipymes proveniente del Sistema Banca para el Desarrollo.....	57
Capítulo III. Valoración de diversos aspectos relacionados con los servicios que brindan las entidades financieras	61
3.1. Resultados del estudio de cliente incógnito	61
3.1.1. Valoración del servicio brindado por las entidades financieras	61
3.1.2 Acceso a préstamos o financiamientos para la implementación de un emprendimiento.	61
3.1.3. Información acerca del Sistema Banca para el Desarrollo brindada por las entidades financieras.	63
3.2. Entidades Financieras.....	65
3.3 Microfinancieras.....	69
Capítulo IV. Conclusiones	70
Referencias	75

Índice de Cuadros

Cuadro n.º 1 Costa Rica: Porcentaje del total de Mipymes según utilización de productos y servicios financieros. Año 2023	15
Cuadro n.º 2 Costa Rica. Cantidad de Mipymes según entidades a las que solicitan los préstamos por tamaño de la empresa. Año 2023.	19
Cuadro n.º 3 Costa Rica. Distribución porcentual de las MiPymes según situaciones con las solicitudes de los préstamos. Año 2023	19
Cuadro n.º 4 Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según característica de la solicitud del préstamo. Año 2023.....	20
Cuadro n.º 5 Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según conocimiento del SBD.	21
Cuadro n.º 6 Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según nivel educativo.....	24
Cuadro n.º 7 Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según necesidades percibidas. Año 2021.....	25
Cuadro n.º 8 Costa Rica: Distribución porcentual de solicitud de apoyo de hogares productores según institución, Año 2021.....	26
Cuadro n.º 9 Costa Rica: Distribución porcentual de hogares que no solicitaron préstamo o financiamiento según razón para no hacerlo. Año 2021.....	27
Cuadro n.º 10 Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según necesidades percibidas. 2015 y 2021.....	29
Cuadro n.º 11 Costa Rica: Hogares productores que solicitaron apoyo en al menos una entidad y los que recibieron apoyo. 2015 y 2021.....	30
Cuadro n.º 12 Costa Rica. Distribución porcentual de las asociaciones según conocimiento sobre el Sistema de Banca para el Desarrollo. Año 2023.....	33
Cuadro n.º 13 Costa Rica. Distribución porcentual de los entrevistados según registro de ingresos y gastos. Año 2023	34
Cuadro n.º 14 Costa Rica. Saldo principal de las operaciones crediticias ^{1/} según año por total del SFN y crédito a Mipymes. Años 2016-2022.....	51
Cuadro n.º 15 Costa Rica. Saldo principal de las operaciones crediticias ^{1/} por año, total SFN y crédito por tipo de cartera empresarial. Años 2016-2022.....	52
Cuadro n.º 16 Costa Rica. Saldo principal de las operaciones crediticias ^{1/} en moneda extranjera por año, total SFN y crédito por tipo de cartera empresarial. 2016-2022.....	54
Cuadro n.º 17 Costa Rica. Saldo principal de las operaciones crediticias ^{1/} por año, total SFN y crédito por tipo de cartera empresarial según personería. 2016-2022.....	56
Cuadro n.º 18.....	57
Cuadro n.º 19 Costa Rica. Créditos otorgados por el Sistema de Banca para el Desarrollo, según actividad por años. 2016-2021.....	58
Cuadro n.º 20 Distribución de las entidades financieras según servicios financieros. Año 2023.....	65
Cuadro n.º 21 Distribución de las entidades bancarias según medio para solicitar préstamos. Año 2023.....	66
Cuadro n.º 22 Distribución de las entidades bancarias según poblaciones beneficiadas del Sistema de Banca para el Desarrollo. Año 2023	66

Cuadro n.º 23 Distribución de las entidades financieras según problemas que se presentan al solicitar un préstamo. Año 2023.....	67
Cuadro n.º 24 Distribución de las entidades financieras según medios de divulgación. Año 2023.....	67
Cuadro n.º 25 Distribución de las entidades financieras según grupo de población y medio de divulgación. Año 2023	68

Índice de Gráficos

Gráfico n.º 1 Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según servicios financieros utilizados por tamaño de la empresa. Año 2023.....	16
Gráfico n.º 2 Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según tamaño de la empresa por solicitud de préstamos. Año 2023.	17
Gráfico n.º 3 Costa Rica. Cantidad de Mipymes según razones por las que no solicitan préstamos. Año 2023.....	18
Gráfico n.º 4 Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según impacto por la pandemia de la COVID-19 en la empresa. Año 2023	22
Gráfico n.º 5 Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según actividad económica. Año 2021	23
Gráfico n.º 6 Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según sexo del propietario. Año 2021.....	24
Gráfico n.º 7 Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores que recibieron apoyo según actividad económica. Año 2021	27
Gráfico n.º 8 Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según actividad económica. 2015 ¹ y 2021 ²	28
Gráfico n.º 9 Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según sexo del propietario. 2015 ¹ y 2021 ²	29
Gráfico n.º 10 Porcentaje de hogares productores que no solicitaron algún tipo de préstamo.	30
Gráfico n.º 11 Costa Rica. Porcentaje de hogares productores que no solicitaron financiamiento según razones de la no solicitud. 2015 y 2021	31
Gráfico n.º 12 Costa Rica. Porcentaje de hogares productores según principales usos de los recursos provenientes de créditos. 2015 y 2021.....	32
Gráfico n.º 13 Costa Rica. Distribución de las personas indígenas según tenencia de servicios financieros por sexo. Año 2023	35
Gráfico n.º 14 Costa Rica. Distribución porcentual de las personas indígenas según aspectos consultados. Año 2023	36
Gráfico n.º 15 Costa Rica. Porcentaje del saldo total del SFN para operaciones crediticias según tipo de cartera empresarial por año. 2016-2022.....	53
Gráfico n.º 16 Costa Rica. Porcentaje del saldo total del SFN para operaciones crediticias en moneda extranjera según tipo de cartera empresarial por año. 2016-2022	54
Gráfico n.º 17 Costa Rica. Comportamiento de los montos de créditos otorgados por SBD según año por tiempo del préstamo. 2016-2021.	59
Gráfico n.º 18 Costa Rica. Comportamiento de los montos de créditos otorgados por SBD según grupos prioritarios. 2016-2021.	60



Presentación

En el 2008 se creó el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) mediante la Ley 8634 como un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables y acordes al modelo de desarrollo del país en lo referente a movilidad social de las personas beneficiarias incluidas en esta ley (Artículo 1, Ley 8634). Posteriormente, en el 2014 se realizó una reforma integral al SBD mediante la Ley 9274 con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos de este.

El artículo 45, de la ley, establece que el Banco Central de Costa Rica (BCCR): “...realizará y publicará, al menos una vez cada cuatro años, un informe sobre el acceso de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas a los servicios financieros. El informe indicará, al menos, el grado de cobertura, las condiciones del acceso de las mujeres y los sectores prioritarios, así como los factores limitantes para dicho acceso. Lo mismo hará respecto del acceso a los servicios financieros de las familias.”

Además, en el artículo 7, de la ley, se establece la definición de los sectores prioritarios beneficiarios del SBD:

“El SBD, por medio del Consejo Rector, diseñará las políticas para brindar tratamiento prioritario a los proyectos impulsados por mujeres, adultos mayores, minorías étnicas, personas con discapacidad, jóvenes emprendedores, asociaciones de desarrollo, cooperativas, los microcréditos atendidos por medio de microfinancieras, así como los proyectos que se ajusten a los parámetros de esta ley, promovidos en zonas de menor desarrollo relativo, definidas por el índice de desarrollo social calculado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan [sic]). Estas políticas de financiamiento y apoyo no financiero posibilitarán un acceso equitativo de estos grupos a créditos, avales, garantías, condiciones y servicios no financieros y de desarrollo empresarial.”

Añade el artículo 7 que: “...tendrán tratamiento prioritario los proyectos que incorporen o promuevan el concepto de producción más limpia, entendiéndose como una estrategia preventiva integrada que se aplica a los procesos, productos y servicios, a fin de aumentar la eficiencia y reducir los riesgos para los seres humanos y el ambiente.”

La definición de estos sectores prioritarios representa un reto metodológico que incide en la medición de las características de interés, ya que una persona puede pertenecer a uno o varios grupos (no es excluyente). Además, no se posee un registro donde se encuentre la totalidad de las personas que pertenecen a cada uno de estos.

El presente informe corresponde a la tercera medición de la condición de acceso y limitantes del SBD, correspondiente al periodo 2017 a 2022, el cual tiene como objetivos específicos:

1. Evaluar, a partir de la información recopilada, el grado de cobertura de los servicios financieros, las condiciones de acceso y los factores limitantes para dicho acceso a las poblaciones definidas en la ley, así como la evolución a partir de los resultados presentados en el informe del 2018.
2. Analizar la evolución del comportamiento del saldo del crédito otorgado a las Mipymes y sectores prioritarios, tanto por entidades supervisadas como no supervisadas.
3. Conocer el comportamiento de los operadores del Sistema Banca para el Desarrollo (SBD) en el Sistema Financiero Nacional en cuanto a la oferta de crédito con recursos propios y con recursos del programa del SBD a los sectores prioritarios. Lo anterior, mediante la figura de un cliente simulado con un emprendimiento que requiere financiamiento.
4. Conocer los aspectos desde la perspectiva de la oferta de servicios de crédito, específicamente lo relativo a los aspectos indicados anteriormente.

En cuanto a los sectores prioritarios este informe se concentra en medir la información suministrada por micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), las Asociaciones de Desarrollo Comunal, la población indígena, la población con discapacidad auditiva y visual, las personas beneficiarias de microcréditos otorgados por microfinancieras y aspectos relacionados con la atención brindada por los entes financieros.

En el siguiente apartado se describen las fuentes de información que respaldan este estudio, obtenidas de las entidades oferentes de los servicios (intermediarios financieros y SBD), así como de encuestas que abordan la perspectiva de los usuarios y potenciales

demandantes. La Escuela de Estadística en conjunto con el Banco Central de Costa Rica realizaron una serie de encuestas, grupos focales y entrevistas semiestructuradas para recolectar la información de los diversos sectores prioritarios que define la Ley 9274. Además, se revisaron bases de datos ya existentes de la Sugef y del BCCR.

El documento se estructura de la siguiente manera: el primer capítulo aborda el acceso a los servicios financieros de las Mipymes, desde la perspectiva de demanda, mediante encuestas realizadas a los sectores prioritarios, así como los factores que limitaron el acceso. El capítulo dos analiza la evolución del crédito a las Mipymes otorgado con recursos del SFN y los provenientes del SBD. El capítulo tres valora el servicio del SFN mediante casos de cliente incógnito y entrevistas que se realizaron a las diversas entidades. Finalmente se presentan algunas conclusiones sobre los hallazgos de este informe.

Para poder obtener la información fue necesario el uso de las siguientes fuentes de información:

1. Base de datos de la Sugef para el periodo 2016-2022. Dicha base de datos contiene información relacionada con la colocación de crédito que reciben las Mipymes, la participación de la población y la capacidad de recursos del SFN.
2. Enameh 2021 del INEC. Esta encuesta tiene como objetivo proveer a la sociedad información estadística relacionada con la actividad económica de negocios creados en los hogares, con el fin de generar y actualizar estadísticas necesarias para la formulación, seguimiento y evaluación de políticas públicas y acciones privadas para el sector informal (INEC, 2019).
3. Encuestas específicas para obtener información sobre los sectores prioritarios:

Encuesta telefónica dirigida a Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes): se definió como población de interés a las Mipymes en el territorio nacional al momento del estudio. Se diseñó y seleccionó una muestra probabilística. El tamaño de la muestra es de 528 unidades jurídicas, con 178 entrevistas efectivas. La información fue recolectada de manera telefónica en febrero y marzo.

Encuesta telefónica dirigida a Asociaciones de Desarrollo Comunal (ADC): se definió como población de interés a las ADC en el territorio nacional al momento del estudio. Se diseñó y seleccionó una muestra probabilística. El tamaño de la muestra abarcó 273 ADC, con 180 entrevistas efectivas. Se recolectó la información mediante una entrevista telefónica en febrero.

Encuesta cara a cara dirigida a la población indígena: se definió como todas las personas mayores de 18 años residentes en las zonas indígenas en el territorio nacional: Chorotega, Bribri y Cabécar, Huetar, y Brunca, al momento del estudio. Se diseñó una muestra no probabilística, la selección de esta se realizó por cuota mediante un barrido de las personas en los territorios indígenas. El tamaño de muestra fue de 393 personas. Es importante destacar que en el presente estudio se excluyeron a las personas de los grupos indígenas de interés que no tienen residencia habitual en las zonas establecidas.

4. También se aplicaron las siguientes técnicas cualitativas para la recolección de la información:

Grupo focal dirigido a personas con discapacidad visual: participaron 9 personas con alguna condición de discapacidad visual, mayores de 18 años, con diferentes ocupaciones y profesiones, y residentes en diferentes regiones del país, tanto de la Gran Área Metropolitana como fuera de ella. El grupo focal se llevó a cabo en mayo del 2023.

Entrevistas en línea y semiestructurada dirigidas a personas con discapacidad auditiva: La población se definió como todas las personas de 18 años y más con algún tipo de discapacidad auditiva residentes en el territorio nacional al momento del estudio. Para recolectar la información se desarrolló un cuestionario en línea el cual fue remitido a los contactos brindados por el BCCR, en mayo. Además, durante junio se realizaron entrevistas semiestructuradas mediadas por una persona intérprete del lenguaje de Lesco.

Entrevistas semiestructuradas a beneficiarios de microcréditos: se definió esta población como las personas mayores de 18 años beneficiarias de microcréditos financiados por microfinancieras residentes en el territorio nacional al

momento del estudio. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a 10 beneficiarios de microcréditos.

Entrevistas dirigidas a entidades bancarias: para este estudio se comprende por entidades financieras los bancos públicos y privados del SFN. Para el estudio, la recolección de información se realizó de la siguiente forma:

- la técnica de caso simulado (incógnito): se visitaron sucursales de las distintas entidades dentro y fuera de la Gran Área Metropolitana.
- entrevistas a personas funcionarias de los bancos con conocimientos del financiamiento ofrecido: se consultó sobre las políticas y condiciones de apoyo a este sector a funcionarios de tres bancos públicos y uno privado.

Microfinanciera: se entrevistaron cuatro personas gerentes de microfinancieras, a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada.

Capítulo I. Acceso, condiciones y limitaciones de las Mipymes y los sectores prioritarios a los servicios financieros

1.1 Resultados de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes)

1.1.1 Características de las Mipymes en Costa Rica

El artículo 3 de la Ley N° 8262: Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, define como PYME a “toda unidad productiva permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica.” El reglamento general de esta ley establece que el término Mipymes está contenido dentro de la definición de PYME.

De la consulta realizada se destaca que el 71 % de las personas entrevistadas son hombres con edades entre 21 y 50, el 79,6 % de los dueños de las empresas son hombres, el 3,4 % de los dueños presentan algún tipo de discapacidad, el 98 % no pertenecen a ningún grupo indígena.

Además, las empresas se distribuyen de acuerdo con su tamaño como micro el 48,9 %, como pequeña el 36,4 % y 14,8 % como mediana empresa. Las empresas lideradas por mujeres son principalmente micro y pequeña empresa. De igual manera en relación con la principal actividad comercial que desempeñan, 28,4 % indican dedicarse al comercio, 11,9 % a la agricultura, silvicultura y pesca.

1.1.2. Acceso a servicios financieros en Mipymes

Para evaluar el acceso y uso de los servicios financieros por parte de las Mipymes se consultó, entre febrero y marzo del 2023, a 176 empresas. Los resultados indican que cerca del 98 % de las empresas utilizan al menos un servicio financiero. Entre los principales servicios mencionaron los electrónicos (74,4 %), cuentas corrientes (69,9 %) y las cuentas de ahorro (64,8 %), como se muestra en el cuadro n.º 1.

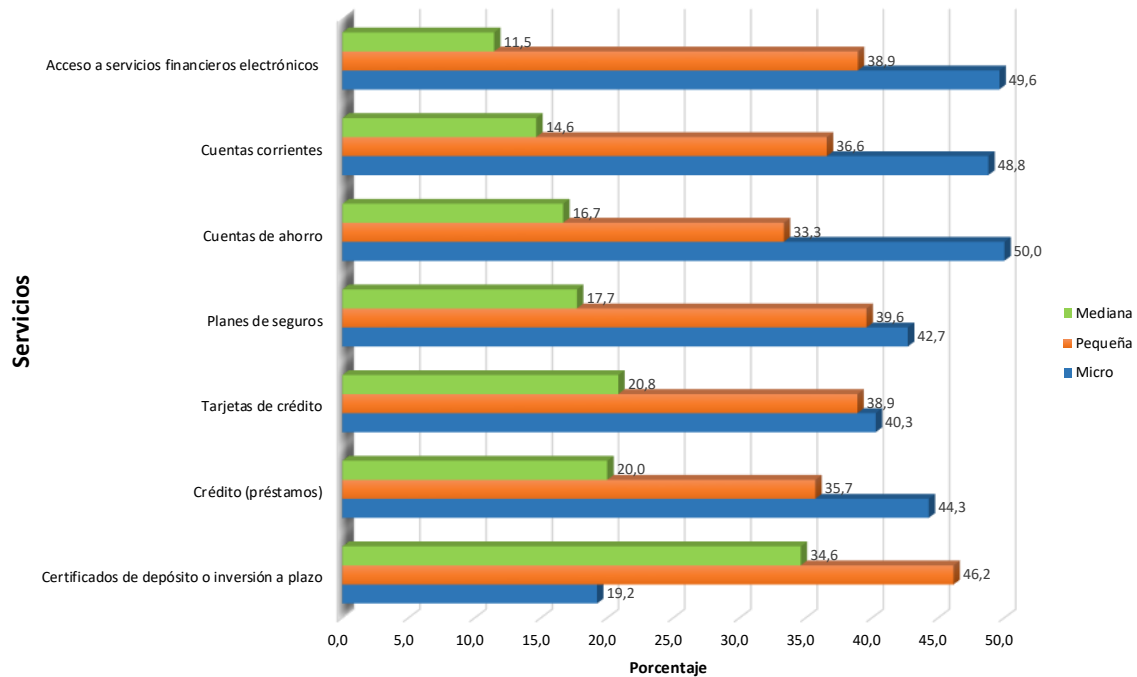
Cuadro n.º 1
Costa Rica: Porcentaje del total de Mipymes según utilización de productos y servicios financieros. Año 2023

Servicios financieros	Porcentaje
Acceso a servicios financieros electrónicos (pagos electrónicos, servicios por celular, etc.)	74,4
Cuentas corrientes	69,9
Cuentas de ahorro	64,8
Planes de seguros	54,5
Tarjetas de crédito	40,9
Crédito (préstamos)	39,8
Certificados de depósito o inversión a plazo	14,8
Ninguno	2,3
No responde	1,7

*Respuesta múltiple, no cierra en 100%
Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023.

En el gráfico n.º 1 se aprecia que, de acuerdo con el tamaño de la empresa, para las empresas micros y pequeñas el uso de estos servicios tiene un comportamiento similar, salvo en el caso de los certificados de depósito o inversión a plazo, donde este producto es mayormente utilizado por las empresas pequeñas o medianas.

Gráfico n.º 1
Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según servicios financieros utilizados por tamaño de la empresa. Año 2023.

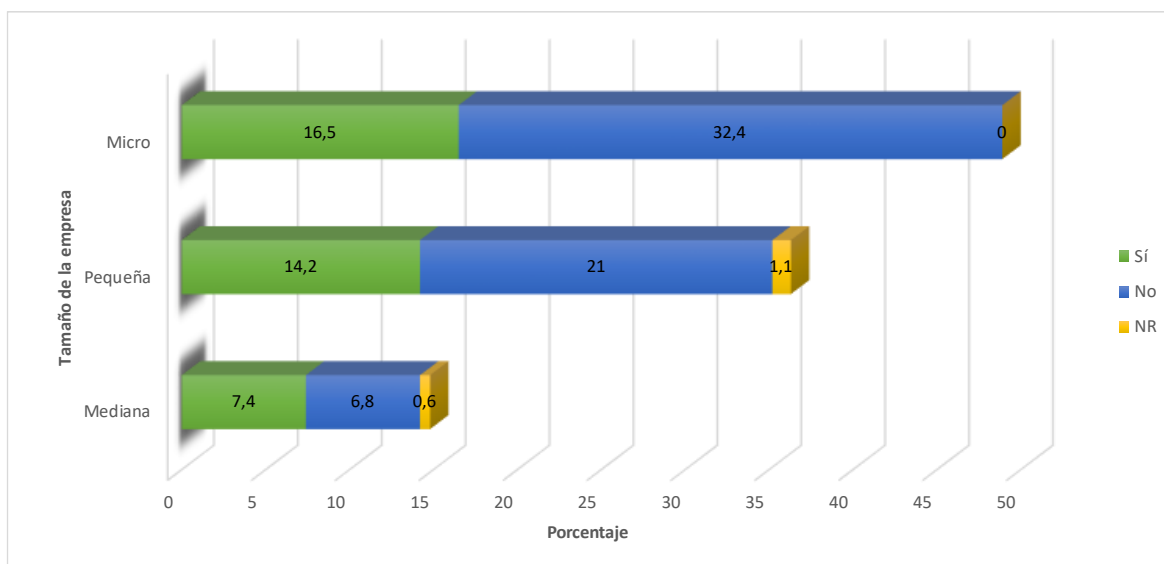


Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023.

1.1.3. Condiciones y limitaciones de acceso financiero en Mipymes

Por otra parte, aproximadamente 38 % (67) de las Mipymes mencionó que realizó una solicitud de financiamiento en los últimos 5 años, cabe destacar que las empresas catalogadas como microempresas han solicitado en mayor porcentaje (16,5 %) algún tipo de financiamiento (Gráfico n.º 2).

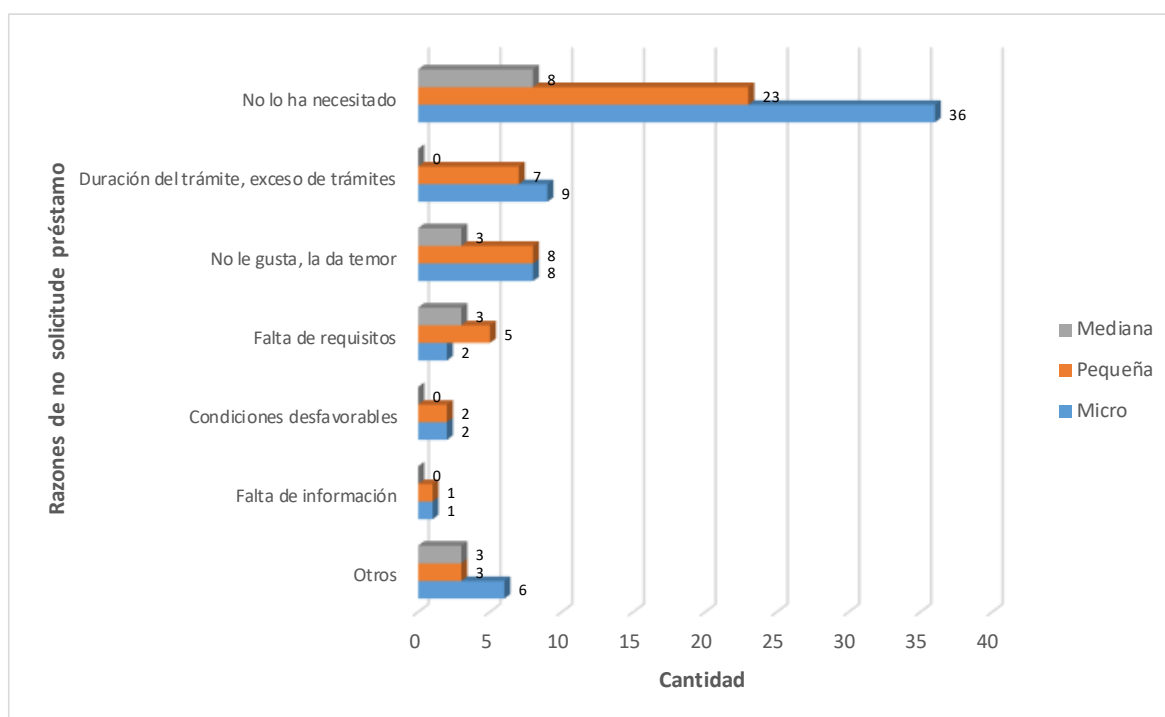
Gráfico n.º 2
Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según tamaño de la empresa por solicitud de préstamos. Año 2023.



Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023.

Se mencionaron como principales razones por lo que las empresas no han realizado una solicitud de financiamiento: disponen de los recursos propios (63,2 %), no les gusta endeudarse (13,2 %) y el exceso de trámites (11,7 %) (Gráfico n.º 3).

Gráfico n.º 3
Costa Rica. Cantidad de Mipymes según razones por las que no solicitan préstamos. Año 2023.



Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SB, 2023

El 50,7 % de las empresas que reportaron haber realizado al menos una solicitud de préstamo, de las cuales 80,3 % (53) fueron realizadas a entidades financieras públicas como el Banco Nacional de Costa Rica, el Banco de Costa Rica o al Banco Popular. Sin embargo, también es importante resaltar que 60,6 % de las solicitudes de préstamos fueron realizadas en la banca privada y muy pocas empresas (4) recurrieron a financiamiento fuera del SFN (Cuadro n.º 2).

Cuadro n.º 2
Costa Rica. Cantidad de Mipymes según entidades a las que solicitan
los préstamos por tamaño de la empresa. Año 2023.

Entidades financieras	Tipo de empresa		
	Micros	Pequeñas	Medianas
Bancos Públicos	24	18	11
Bancos Privados	25	9	6
Financieras mutuales o cooperativas	13	8	2
Entidades no financieras			
Prestamistas, amigos o familiares	2	1	1

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

Por otra parte, aproximadamente 18 % de las personas entrevistadas indican que el préstamo solicitado fue rechazado o abandonado durante el proceso. La principal razón de abandono del proceso fue presentar morosidad con otra operación. Adicionalmente, 37,5 % mencionaron como la principal razón de rechazo de la solicitud de préstamo fue el incumplimiento de los requisitos solicitados. Es importante notar que las solicitudes de préstamo fueron realizadas principalmente para el desarrollo de actividades productivas (Cuadro 3).

Cuadro n.º 3
Costa Rica. Distribución porcentual de las MiPymes según situaciones
con las solicitudes de los préstamos. Año 2023

Características	Porcentaje	Características	Porcentaje
Resultado de la solicitud	*	Motivo de rechazo	*
Sí lo aprobaron	54,5	No cumplió con los requisitos solicitados	37,5
No, lo rechazaron en el proceso	13,6	Falta de garantía	25,0
No, abandonó el proceso	4,5	No tenía capacidad de pago	25,0
Está en proceso	3,0	Otros	25,0
Motivo de abandono	100,0	Tipo de Crédito	100,0
Moroso con otra operación	66,7	Préstamo para el desarrollo de alguna actividad productiva	69,4
Otros	33,3	Otros (Vehículo, personal, vivienda, etc.)	24,5
		No responde	6,1

*Respuesta múltiple, porcentajes no suma 100%
Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

1.1.4. Conocimiento del Sistema de Banca para el Desarrollo en Mipymes

En el 53,3 % de las solicitudes de préstamo aprobadas se indica que el financiamiento era parte del SBD. Además, 43,4 % indicó recibir servicios no financieros por parte del sistema, principalmente en capacitaciones (Cuadro n.º 4).

Cuadro n.º 4
Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según característica
de la solicitud del préstamo. Año 2023

Características	Porcentaje	Características	Porcentaje
Pertenece el préstamo al SBD	100,0	Calificación	*
Sí	53,3	Muy malo	2,8
No	38,1	Malo	2,8
No responde	8,6	Regular	19,4
Servicios no financieros	100,0	Bueno	69,4
Sí	43,4	Muy bueno	58,3
No	56,6	NS/NR	2,8
No responde	0,0	Motivo	*
Tipo no financieros	*	Apoyo brindado	51,4
Capacitación	85,0	Bajos intereses	34,3
Asistencia	15,0	Buen servicio	31,4
Otro	15,0	Otro	28,6
		NS/NR	8,6

*Respuesta múltiple, porcentajes no cierra en 100%

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

En la consulta sobre el conocimiento del SBD, la mayoría de las Mipymes 78 % (137) mencionó conocerlo. Los medios por los cuales indican haberse enterado de su existencia son publicidad en prensa, televisión (63,6 %), así como información brindada por los bancos, las mutuales o las cooperativas (35,5 %), entre otros medios (Cuadro 5).

Cuadro n.º 5
Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según conocimiento del SBD.
Año 2023

Características	Porcentaje
Conocimiento sobre SBD	100
Sí	78
No	20,6
No responde	1,4
Medio	*
Publicidad en prensa, televisión, etc.	63,6
Por medio de bancos, mutuales, cooperativas.	35,5
Por medio de familiares, amigos, vecinos, etc.	7,3
Por medio de asociaciones de desarrollo locales.	4,5
Por medio de otras entidades.	1,8
Otros	3,6
NS/NR	0,9

*Respuesta múltiple, porcentajes no cierra en 100%

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD.2023

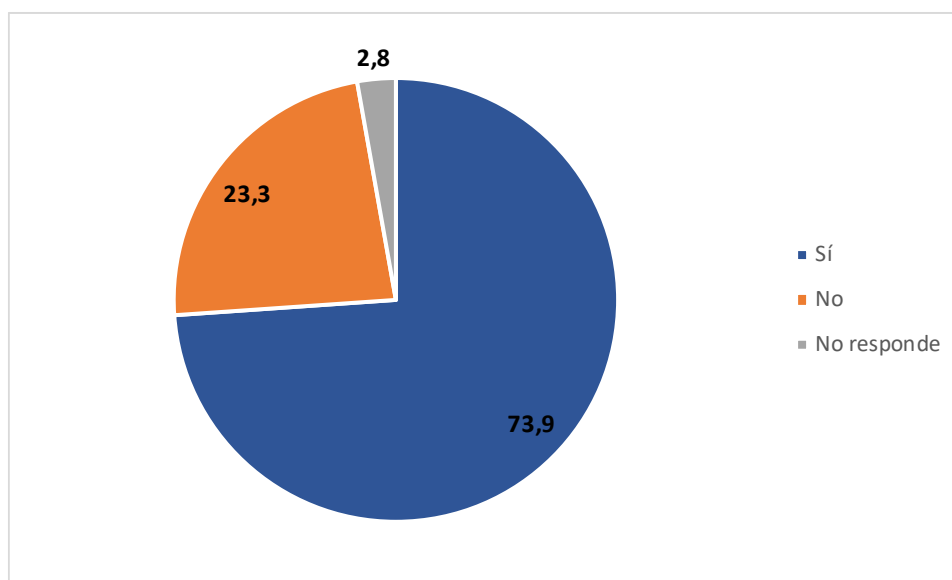
1.1.5. Impacto del COVID-19 en Mipymes

El 73,9 % de las empresas enfrentaron algún impacto derivado por la pandemia de COVID-19 (Gráfico n.º 4), el impacto fue mayor en las microempresas (76,7 %). En cuanto a las pequeñas y medianas empresas estas se vieron afectadas en porcentajes menores (71,9 % y 69,2 % respectivamente). Tales impactos, se expresan principalmente en la baja de ventas (22,3 %) y disminución de clientes (13,8 %), entre otros.

En el contexto de la pandemia cerca del 77 % de las empresas indicaron no haber recibido apoyo de alguna entidad financiera, el 19,2 % sí accedió a alguna iniciativa de apoyo, principalmente en el pago de las deudas.

Gráfico n.º 4

Costa Rica. Distribución porcentual de las Mipymes según impacto por la pandemia de la COVID-19 en la empresa. Año 2023



Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

Finalmente, es importante mencionar que, en esta población, en cuanto a la tenencia y uso de productos y servicios financieros, el conocimiento y acceso al SBD, así como las razones para no solicitar un financiamiento, se obtienen resultados similares a las plasmada en el informe anterior, el único cambio importante está relacionado con las consecuencias negativas experimentadas por el contexto de la del COVID-19.

1.2 Hogares productores

Los hogares productores son unidades dedicadas a la producción de bienes o servicios dirigidos al mercado. La actividad es desarrollada por las personas que trabajan en forma independiente. Se caracterizan por tener un grado de informalidad mayor al de otras unidades productivas y por carecer de una clara separación entre las actividades de producción y de consumo, lo cual dificulta su medición.

Aun cuando, en función de sus actividades, los hogares productores pueden ser definidos como Mipymes, sus características de informalidad impiden a la mayoría de ellos acceder a los beneficios establecidos en la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (Ley N°8262) y, por ende, a los beneficios del SBD (a menos que pertenezcan a otro sector prioritario). No obstante, es de manifiesto en la ley del SBD el interés de

evaluar el acceso a servicios financieros de las Mipymes y de los sectores prioritarios desde una perspectiva más amplia que la de proveer los programas del SBD.

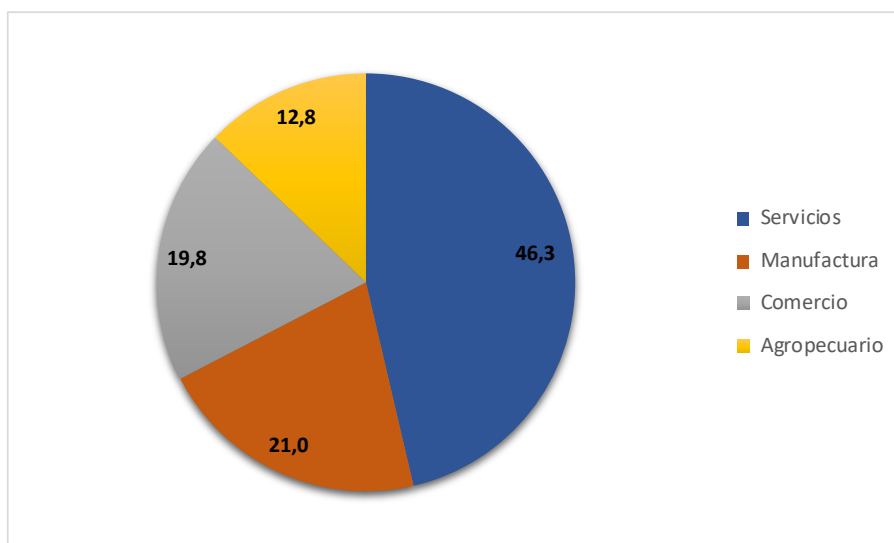
Para el estudio de estas unidades, se utilizó como única fuente la Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares (Enameh) realizada por el INEC, para el 2021.

Se contabilizaron un total de 454 650 hogares productores en Costa Rica, lo que representa un crecimiento de 22,48 % con respecto a los 371 191 hogares productores en el 2015.

Para el 2021, según las actividades económicas, los hogares se concentraron en las siguientes: Servicios (46,3 %), Manufactura (21,0 %), Comercio (19,8 %) y Agropecuario (12,8 %). Destaca una disminución en la actividad agropecuaria de 17,0 % en 2015 a 12,8 % en 2021 (Gráfico 5).

Gráfico n.º 5

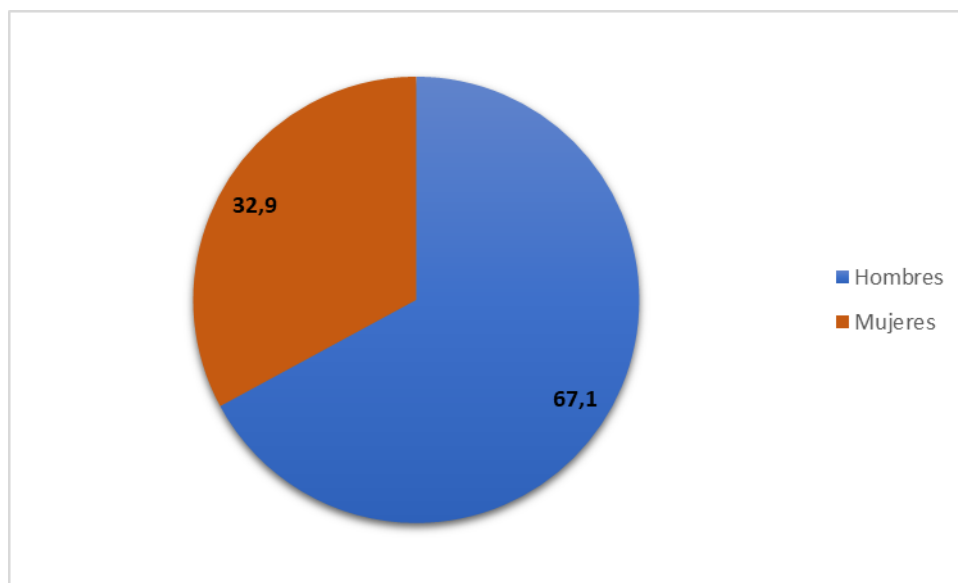
Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según actividad económica.
Año 2021



Fuente: Enameh, INEC 2021

Con respecto al perfil de las personas dueñas del hogar productor, 67,1 % de los hombres son propietarios con una edad promedio de 48,6 años y se concentra en mayor medida en el grupo de edad de 45 años o más (62,7 %) y 32,9 % a mujeres (Gráfico 6). Por su parte la edad promedio de las mujeres es 44,3 años, concentrándose en su mayoría entre los 35 y 64 años (70,1 %).

Gráfico n°. 6
Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según sexo del propietario.
Año 2021



Fuente: Enameh, INEC 2021

Con respecto al tema de la escolaridad, un 43,0 % de las personas tiene baja escolaridad, pues a lo sumo alcanzó el título de primaria completa o grados inferiores (primaria incompleta o sin nivel educativo). Complementariamente, 25,4 % no completó la secundaria y 17 % sí lo hizo, mientras tanto 14,5 % posee educación superior (Cuadro 6).

Cuadro n.º 6
Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según nivel educativo.
Año 2021

Nivel educativo	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin nivel educativo y primaria incompleta	12,6	12,6
Primaria completa	30,5	43,0
Secundaria incompleta	25,4	68,4
Secundaria completa	17,0	85,5
Educación superior	14,5	100,0
Total	100,0	

Fuente: Enameh, INEC 2021

Con respecto a las necesidades percibidas por los hogares productores para desarrollar sus actividades se destaca lo siguiente: 40,0 % señaló la necesidad de acceso a préstamos; 31,2 % de acceso a capacitación, 30,7 % de trámites más sencillos con entidades del Estado y 24,3 % con requerimientos de diversificación de productos y servicios. Entre otras necesidades percibidas en menor frecuencia están: la necesidad de asociarse con otros negocios, personas o gremios (15,2 %) y de aumentar el número de trabajadores (12,7 %) (Cuadro 7).

Cuadro n.º 7
Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según necesidades percibidas. Año 2021

Necesidad	Porcentaje
Acceso a préstamos	40,0
Acceso a capacitación	31,2
Trámites más sencillos con el Estado	30,7
Diversificar productos o servicios	24,3
Asociarse con otros negocios, personas o gremios	15,2
Aumentar número de trabajadores	12,7
Necesidad de Inversionistas	8,0
Otro tipo de ayudas ^{1/}	5,0

^{1/} Incluye: cambio de ubicación, opciones de cuido (niños/as, adultos mayores) y otro tipo de ayudas.

Fuente: Enameh, INEC 2021

Alrededor del 11,4 %, es decir 51 675 hogares, solicitaron apoyo en los últimos 12 meses al menos en una entidad. De todos los hogares 3,7 % solicitó apoyo al IMAS y 1,2 % al SFN. Las entidades restantes recibieron solicitudes en 1 % o menos de los casos. Se encontró que de los hogares que acudieron a los mecanismos de ayuda, 27 486 recibieron algún tipo de soporte, es decir 53,19 % de los que lo solicitaron (Cuadro 8).

Cuadro n.º 8
Costa Rica: Distribución porcentual de solicitud de apoyo de hogares productores según
institución, Año 2021

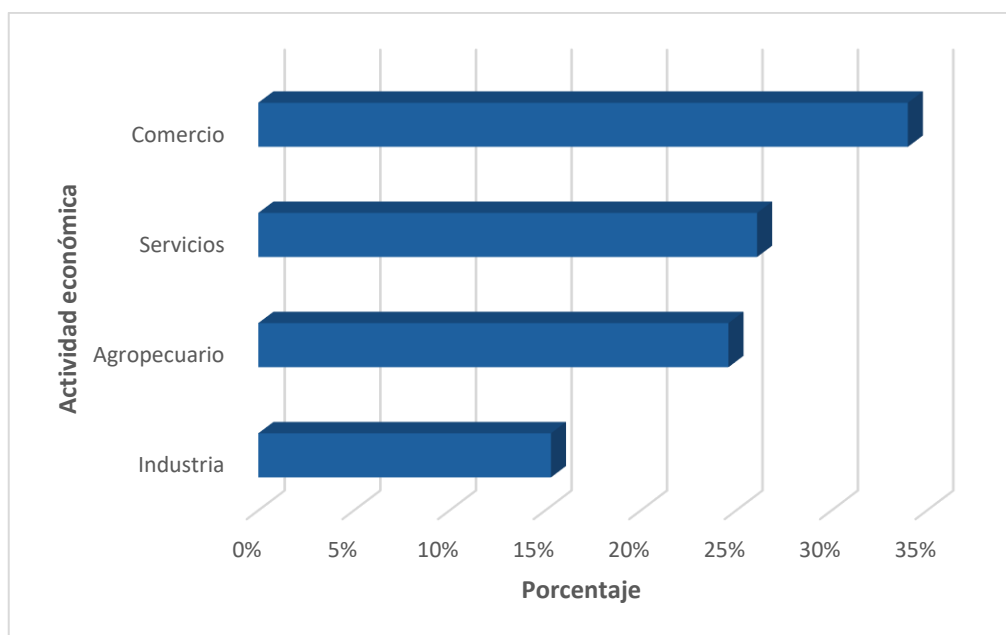
Institución	Porcentaje
IMAS	3,7
Bancos públicos	2,9
Banco o financiera privada	1,2
INA	1,0
Cooperativas o asociaciones solidaristas	1,0
Otras asociaciones u organizaciones	0,7
MAG / Senasa	0,6
Municipalidad	0,6
MEIC	0,4
Empresa privada	0,4
Fundaciones u ONG	0,3
Procomer / Comex	0,1
Icafé	0,1

Fuente: Enameh, INEC 2021

De esos hogares que recibieron apoyo, 34,0 % corresponden a comercio, 26,1 % a servicios, 24,6 % agropecuario y 15,3 % manufactura (Gráfico 7). En lo concerniente a capacitación, 7 174 hogares pudieron acceder a esta facilidad. Los servicios y la manufactura son las actividades que más recibieron el apoyo de capacitación (32,3 % y 31,4 %, respectivamente).

Gráfico n.º 7

Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores que recibieron apoyo según actividad económica. Año 2021



Fuente: Enameh, INEC 2021

En los últimos 5 años, 87,6 % de los hogares productores no solicitaron préstamos para fines de su negocio o actividad. Entre las razones principales que explican este comportamiento citaron la renuencia a querer endeudarse o pedir prestado (26,5 %), incapacidad para pagar (25,3 %) y que no lo necesita (23,5 %). Por otra parte, 13,2 % consideraron no calificar como sujetos de crédito (Cuadro 9).

Cuadro n.º 9

Costa Rica: Distribución porcentual de hogares que no solicitaron préstamo o financiamiento según razón para no hacerlo. Año 2021

Razón	Porcentaje
No le gusta endeudarse o pedir prestado	26,5
No podría pagarlo	25,3
No lo necesita	23,5
Piensa que no se lo darían	13,2
Demasiados trámites	6,1
Los intereses o comisiones son muy altos	2,2
Falta de requisitos	2,2
Desconoce el procedimiento para solicitarlo	0,9
Duración del trámite	0,1
Total	100,0

Fuente: Enameh, INEC 2021

La razón por la cual 56,1 % de los hogares solicitaron préstamo o financiamiento fue el desarrollo de alguna actividad productiva, 32,6 % de los hogares bajo la figura de un préstamo personal y 11 % como parte de algún programa de Banca para el Desarrollo, mientras que 0,3 % adujo hacerlo por otras razones.

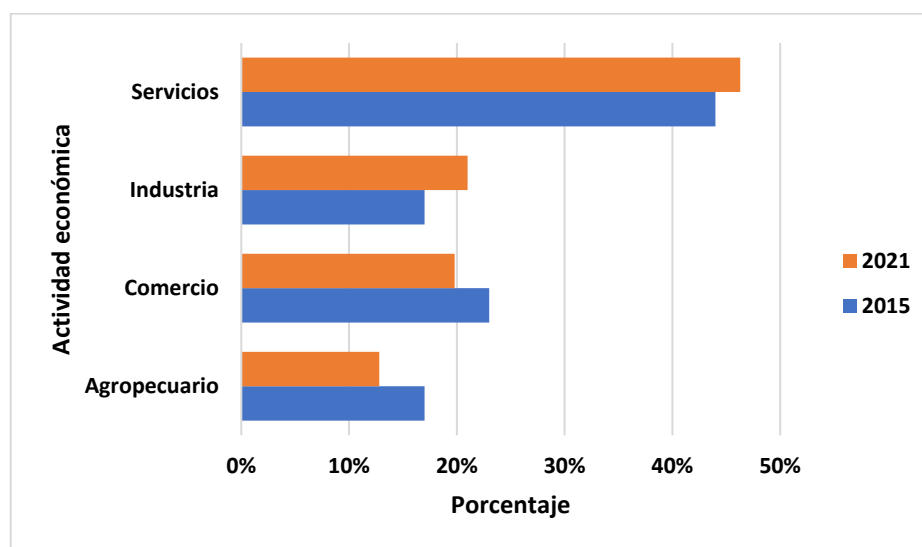
Los destinos principales de esos préstamos o financiamientos fueron: comprar maquinaria, equipo o herramientas (32,4 %), comprar local, terreno o vehículo (19,5 %) y comprar mercadería, insumos, cultivos o ganado (19,1 %). En menor medida se usaron para ampliar, adecuar o reparar el local, terreno o vehículo (13,4 %) y pagar deudas del negocio (10,4 %).

1.2.1 Comparación de Enameh 2021 y Enhopro 2015

A continuación, se muestran resultados comparativos de la Enameh 2021 con lo presentado en el Informe sobre el acceso de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, a los servicios financieros de junio 2018 correspondiente a la Encuesta Nacional de Hogares Productores 2015 (Enhopro 2015).

Gráfico n.º 8

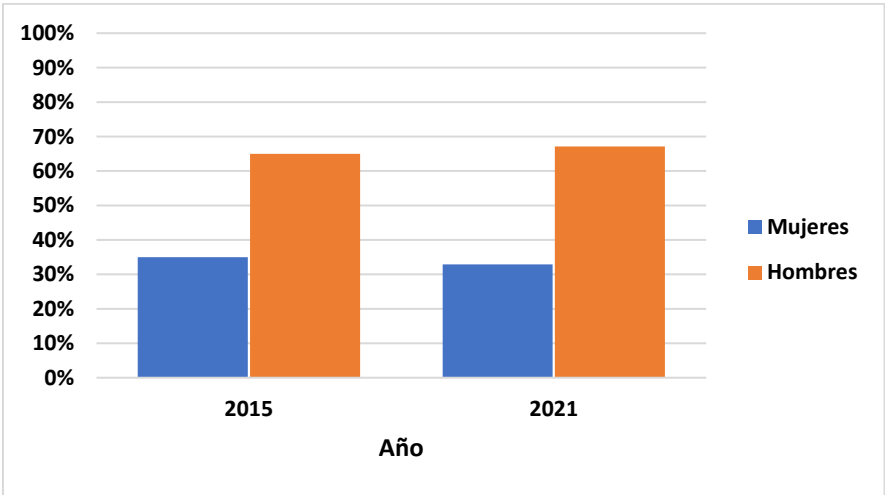
Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según actividad económica. 2015¹ y 2021²



Fuente: Enhopro 2015¹ y Enameh 2021², INEC

Se puede distinguir en el arreglo estadístico que el porcentaje de hogares productores en servicios y manufactura aumentó respecto al 2015, mientras que en el caso de las actividades comercio y agropecuario disminuyeron (Gráfico 8). Además, los porcentajes de hombres y mujeres dueños de microempresas se mantiene similar entre el 2015 y 2021 (Gráfico 9).

Gráfico n.º 9
Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según sexo del propietario.
2015¹ y 2021²



Fuente: Enhopro 2015¹ y Enameh 2021², INEC

La percepción de necesidad de acceso a préstamos en 2021 disminuyó un 16,7 % respecto al 2015, mientras que la de accesos a capacitación disminuyó levemente 2,80 % (Cuadro 10).

Cuadro n.º 10
Costa Rica: Distribución porcentual de hogares productores según necesidades percibidas. 2015 y 2021

Necesidad	2015	2021	Variación porcentual
Acceso a préstamos	48,0	40,0	-16,7
Acceso a capacitación	32,1	31,2	-2,8

Fuente: Enhopro 2015¹ y Enemeh 2021², INEC

Se puede notar que, aunque aumentó el número de hogares productores entre el 2015 y 2021, la cantidad de los que solicitaron apoyo en al menos una entidad se redujo a menos de la mitad. Además, en el 2021 solo el 53,2 % de los hogares que solicitaron apoyo lo consiguieron, en contraste con el 58,4 % en 2015 (Cuadro 11).

Cuadro n.º 11

Costa Rica: Hogares productores que solicitaron apoyo en al menos una entidad y los que recibieron apoyo. 2015 y 2021
(absoluto y porcentual)

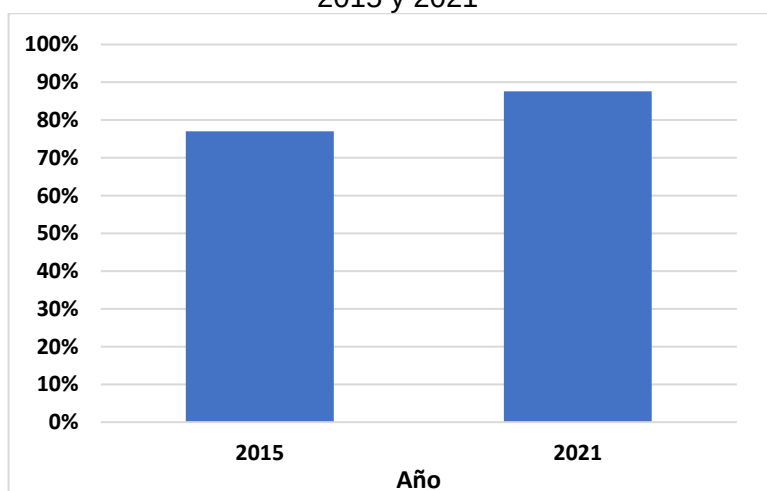
Año	Total, de hogares	Solicitaron apoyo		Recibieron apoyo	
		Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
2015	371 191	118 781	32,0	69 327	18,7
2021	454 650	51 675	11,4	27 486	6,0

Fuente: Enhopro 2015¹ y Enameh 2021², INEC

Entre el 2015 y 2021 el porcentaje de hogares productores que no solicitó algún préstamo superó el 80% (Gráfico 10).

Gráfico n.º 10

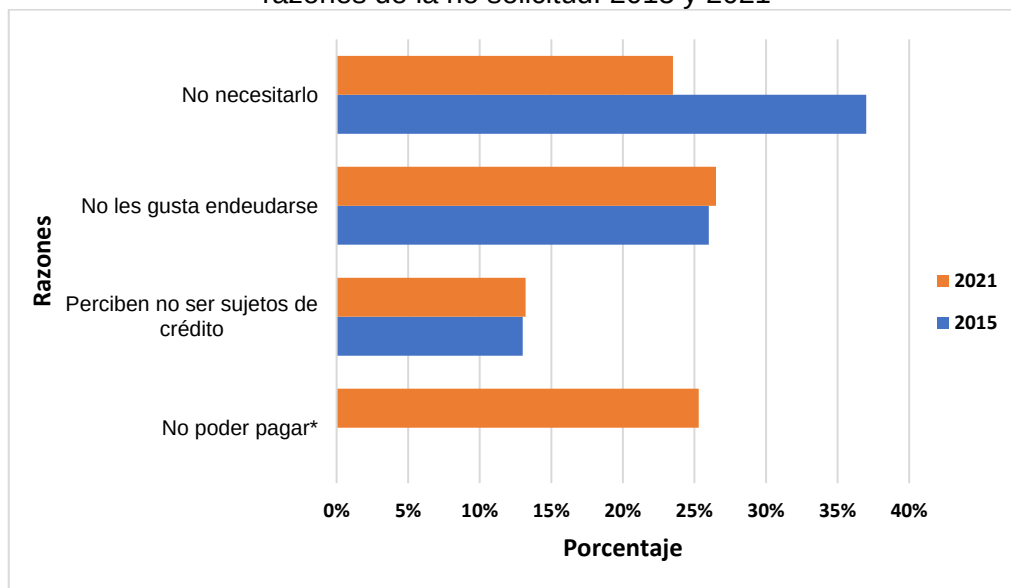
Porcentaje de hogares productores que no solicitaron algún tipo de préstamo.
2015 y 2021



Fuente: Enhopro 2015¹ y Enameh 2021², INEC

En el 2021 un menor porcentaje de hogares productores afirmaron no haber solicitado préstamos por no necesitarlo, mientras que los adversos al apalancamiento financiero o quienes perciben no ser sujetos de crédito permanecieron similares en ambos períodos. Destaca en el 2021 el alto porcentaje de emprendedores que no solicitaron el préstamo fue por la percepción de no poder pagarlo (Gráfico 11).

Gráfico n.º 11
Costa Rica. Porcentaje de hogares productores que no solicitaron financiamiento según razones de la no solicitud. 2015 y 2021



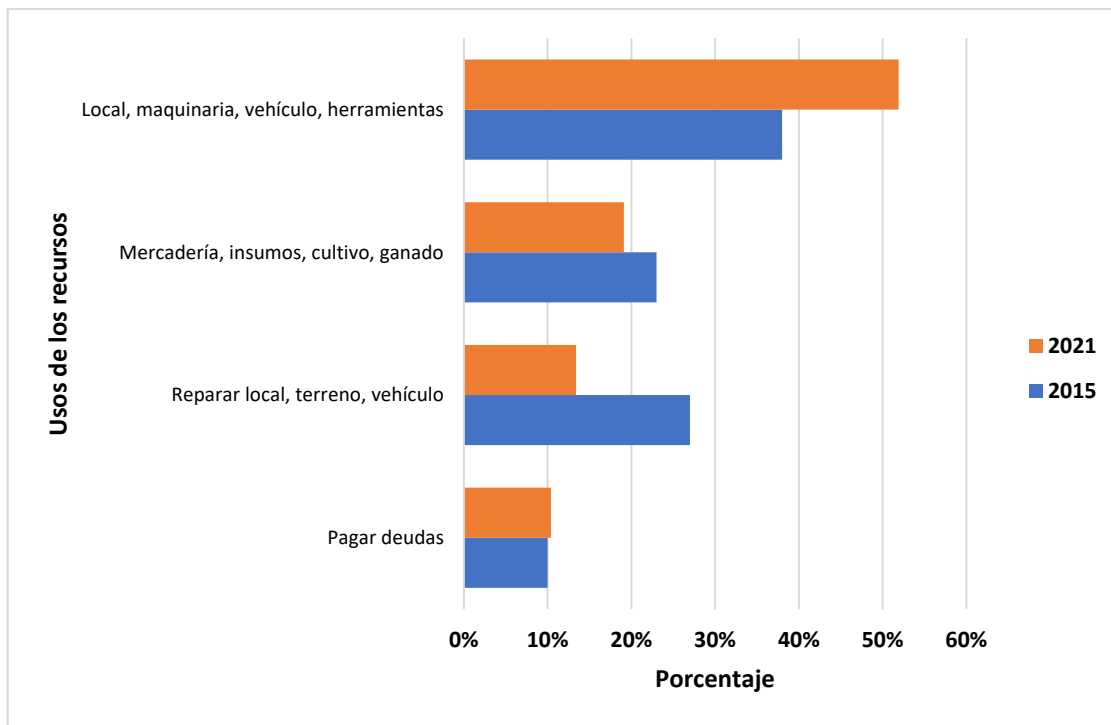
* No hay dato en el 2015

Fuente: Enhopro 2015¹ y Enameh 2021², INEC

En el 2021, entre los usos de los préstamos recibidos destaca la adquisición de local, maquinaria, vehículos y herramientas, seguido en orden de importancia por la reparación o readecuación de local, terreno o vehículo. En menor medida, el financiamiento se canalizó en el pago de deudas (Gráfico 12).

Gráfico n.º 12

Costa Rica. Porcentaje de hogares productores según principales usos de los recursos provenientes de créditos. 2015 y 2021



Fuente: Enhopro 2015¹ y Enameh 2021², INEC

1.3 Asociaciones de Desarrollo

De acuerdo con la encuesta realizada a las Asociaciones de Desarrollo, el 5 % mencionó no tener ningún producto financiero, 78,3 % indica tener cuentas corrientes, y 35,6 % tienen cuenta de ahorros, principalmente.

En los últimos 5 años el 4,4 % (8) de las asociaciones consultadas han solicitado financiamiento, el resto indica no haber canalizado solicitud alguna. Se desprende de los resultados que las principales razones por las cuales no solicitan financiamiento están: dispone de recursos propios (52,9 %), poseen apoyo de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (Dinadeco) (25,6 %), entre otros factores.

De las Asociaciones de Desarrollo que solicitaron préstamos (8) en promedio realizaron dos solicitudes, principalmente a bancos públicos. Del total de solicitudes de préstamos la

mitad se otorgaron y en 3 ocasiones, fueron préstamos del SBD, los cuales califican el programa como bueno.

Sobre el conocimiento del SBD, el 70,1 % (124) indicó que lo conoce o han escuchado especialmente por medio de la prensa o televisión (44,9 %), por medio de bancos, mutuales o cooperativas (26,8 %) y familiares, amigos o vecinos (17,3 %) (Cuadro 12).

Cuadro n.º 12
Costa Rica. Distribución porcentual de las asociaciones según conocimiento sobre el Sistema de Banca para el Desarrollo. Año 2023

Características	Porcentaje
Conoce o ha escuchado sobre SBD	100,0
Sí	70,1
No	28,8
No responde	1,1
Medios	*
Por la prensa, televisión, etc.	44,9
Bancos, mutuales, cooperativas	26,8
Familiares, amigos, vecinos, etc.	17,3
Asociaciones de desarrollo locales	9,4
INA	0,8
Otras entidades	3,9
Otros	17,3
No responde	2,4

*Respuesta múltiple, no cierra en 100.

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

Por otro lado, se muestra en el Cuadro 13, que las asociaciones registran los ingresos y gastos (96,7 %), también argumentan que experimentaron secuelas derivadas de la pandemia de COVID-19 (85,6 %), asociadas principalmente con la disminución de ingresos y actividades. Además, indicaron no recibir apoyo (96,1 %) de una entidad financiera para enfrentar el impacto.

Cuadro n.º 13
Costa Rica. Distribución porcentual de los entrevistados según registro de ingresos y gastos. Año 2023

Características	Porcentaje	Características	Porcentaje
Lleva registro	100,0	Impacto	*
Sí	96,7	Disminución de ingresos y actividades	18,8
No	3,3	Disminución de actividades	14,3
Impactó por pandemia	100,0	Disminución de ingresos	14,3
Sí	85,6	Otros	6,5
No	13,3	No responde	46,1
No responde	1,1		
Recibió apoyo	100,0		
Sí	3,2		
No	96,1		
No responde	0,6		

*Respuesta múltiple, no cierra en 100

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

Se reiteran para este informe los resultados obtenidos en el estudio precedente a saber: a) alto uso de productos y servicios financieros (95 %), b) un bajo porcentaje de asociaciones solicitaron financiamiento (incluso disminuyó en 4 puntos porcentuales) y, c) un conocimiento moderado (alrededor del 70 %) del SBD. Adicionalmente se concluye que este sector también percibió afectaciones por causa de la pandemia COVID-19.

1.4 Población indígena

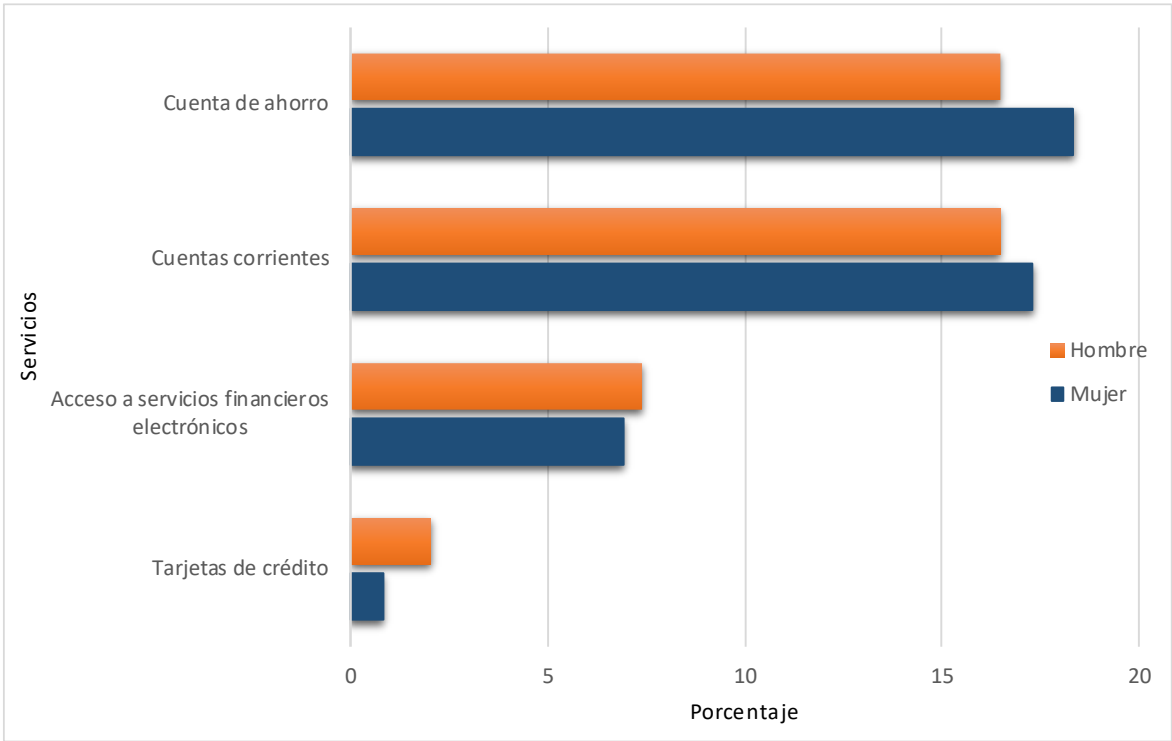
En el X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011, el INEC define un pueblo indígena como una variable cultural, donde coinciden idioma, comidas, tradiciones, ascendencia, historia y origen común, así como religiosidad, creencias, valores y visión del mundo, entre otros. Datos de esta entidad indican que Costa Rica posee un total de 104 143 indígenas, lo que representa un 2,42 % de la población del país.

La Ley del SBD considera a las minorías étnicas como uno de los grupos prioritarios; sin embargo, en el SFN no se tiene información sobre el acceso de esta población a productos y servicios financieros. Dado lo anterior, se realizó una encuesta a 393 personas, mayores de 18 años y residentes en diferentes territorios indígenas.

Con respecto a la tenencia y uso de productos y servicios financieros 64,4 % de las personas indígenas indicaron poseer alguno, porcentaje superior al obtenido en el 2018 (50,0 %). Las mujeres en esta población son las que cuentan con más servicios financieros.

Entre los servicios más utilizados se encuentran las cuentas de ahorro (34,9 %) y las cuentas corrientes (33,8 %). El Gráfico 13, muestra esta condición por sexo, donde se deduce que los hombres proporcionalmente cuentan con menos servicios respecto a las mujeres, quienes utilizan más las cuentas de ahorro, cuentas corrientes o servicios financieros electrónicos.

Gráfico n.º 13
Costa Rica. Distribución de las personas indígenas según
tenencia de servicios financieros por sexo. Año 2023



Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

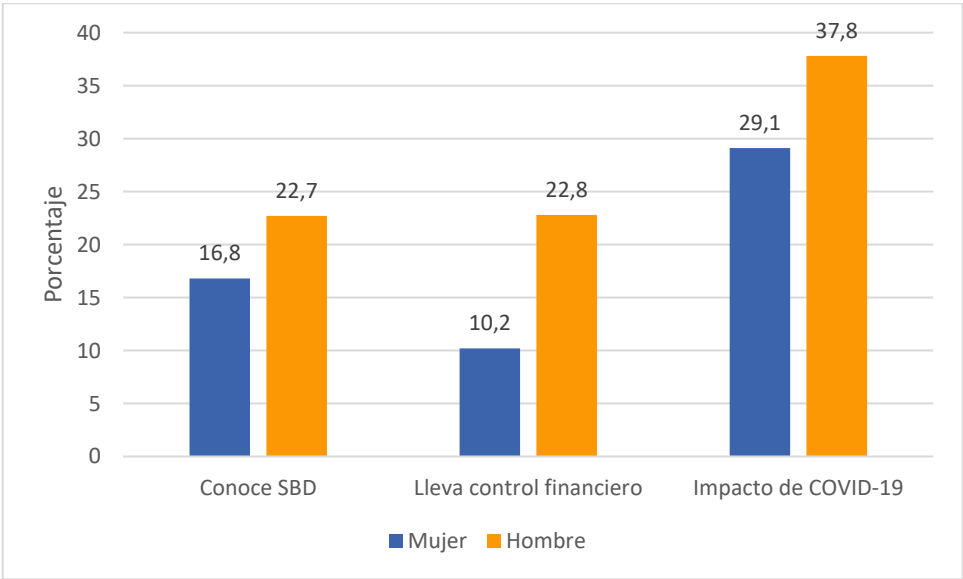
Por otra parte, el 8,4 % de las personas indígenas entrevistadas han solicitado al menos un préstamo en el SFN, estas solicitudes han sido canalizadas en menor medida por las mujeres indígenas. Las cooperativas y los bancos públicos son las entidades donde mayormente se realizan estas solicitudes.

Por otro lado, del total de solicitudes de préstamos realizadas por la población indígena, mayormente obtuvieron respuesta afirmativa a su solicitud, en solo 4 casos el préstamo es parte del SBD. Cabe destacar que entre los motivos de rechazo del préstamo están el incumplimiento de los requisitos solicitados y la falta de garantías.

Al consultar a los grupos indígenas, 39,5 % indica conocer el SBD (135), donde destaca que las mujeres tienen menor conocimiento que los hombres (Gráfico 14). Los informantes indican que el medio por el cual mayoritariamente lo conocen es por publicidad en prensa, televisión, entre otros.

Dentro de estos grupos, 21,6 % expresan haber tenido algún impacto por la pandemia COVID-19, principalmente se materializó en la disminución de las ventas o como consecuencia de las medidas adoptadas. Es importante destacar que el 1,6 % recibió apoyo de alguna entidad financiera en este proceso.

Gráfico n.º 14
Costa Rica. Distribución porcentual de las personas indígenas
según aspectos consultados. Año 2023



Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

Finalmente, los resultados son muy similares a los obtenidos en el informe anterior en cuanto a uso de servicios y productos financieros. Se presenta una disminución en el

conocimiento del SBD por parte de este sector con respecto al informe anterior. También señalan haber experimentado algún impacto negativo derivado de la pandemia.



1.5. Población con discapacidad

Según resultados del X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda en Costa Rica, un 13,0 % de la población mayor de 15 años tiene al menos una discapacidad, lo que equivale a 452 849 personas con esa condición.

Para analizar el acceso a los servicios financieros de esta población, se realizó un grupo focal a personas mayores de 18 años con discapacidad visual y se aplicó una entrevista semiestructurada a personas mayores de 18 años con discapacidad auditiva.

Discapacidad visual

1.5.1. Conocimiento general sobre entidades financieras en Costa Rica, acceso y tenencia de servicios financieros

En términos generales, a nivel de conocimiento destaca el reconocimiento de diferentes entidades financieras públicas y privadas, incluyendo bancos, cooperativas, asociaciones solidaristas y mutuales.

En cuanto a mención espontánea inicial se destacaron las siguientes, enunciadas en el orden que se presenta:



En relación con el tipo de servicios o productos financieros que usan destacan los siguientes:

1. Cuenta de ahorros
2. Cuenta corriente
3. Tarjetas de débito y de crédito
4. Crédito hipotecario
5. Pagos de servicios públicos y privados
6. Ahorro obligatorio
7. Ahorro programado
8. Certificados de ahorros a plazo
9. Fondos de pensiones
10. Aplicaciones móviles tales como: Sinpe Móvil, Wink,

En general, se ratifica la afiliación simultánea a varias entidades bancarias (al menos dos por cada persona), en particular el depósito del salario o la pensión, por ejemplo y con otras las tarjetas de crédito. Sin embargo, se encuentra, que la mayoría de las personas en este grupo refieren estar vinculados a los Bancos Nacional, Banco Popular y Banco de Costa Rica, así como a Coopenae.

1.5.2. Razones que motivan la vinculación con la banca pública

De acuerdo con lo que indicaron, la mayor vinculación con estas entidades financieras responde a la percepción de mayor respaldo, confianza y seguridad. Sin embargo, señalan otra motivación de la preferencia asociada a la accesibilidad, principalmente el Banco Popular y el Banco Nacional, arguyen que la banca pública ha priorizado los esfuerzos y las mejoras en estos aspectos.

Señalan que tanto el Banco Nacional como el Banco de Costa Rica disponen de una unidad destacada específicamente para la atención de las necesidades particulares de la población con discapacidad en general, lo cual facilita el acceso a los diferentes programas, planes y servicios que ofrecen ambos bancos.

Adicionalmente indican que, al ser entidades públicas, se rigen por la Ley General de la Administración Pública, por lo cual, como usuarios de los servicios públicos, tienen una mayor garantía en cuanto a sus derechos y ventajas procesales.

1.5.3 Acceso a préstamos o financiamientos para la implementación de un emprendimiento

Percepción de barreras para emprender

La totalidad del grupo indicó no haber accedido a créditos para emprendimientos. Solamente una persona señaló haber tenido una iniciativa, pero esto se vio limitado por los procesos y protocolos que solicitan las entidades bancarias en términos de garantías de la persona que solicita el crédito.

Adicionalmente, mencionan que las instituciones bancarias piden muchos requisitos, pero “a cuentagotas” y que muchos de estos trámites implican gastos, lo cual al final de cuentas resulta en un proceso infructuoso, en el cual se invierte tiempo y dinero, pero no hay un retorno de la inversión.

Las personas participantes indican que, a esta situación se suma la percepción de un sistema financiero poco receptivo, que no genera confianza ni da el conocimiento para acceder a este tipo de iniciativas de emprendimientos.

Finalmente se percibe que no se facilitan las posibilidades de acceder a emprendimientos y, más bien, se imponen barreras actitudinales adicionales, las cuales pueden ser sociales, y, según mencionan, también pueden ser tanto reales como imaginadas (por las mismas vivencias previas) a las que ya perciben como población con una discapacidad.

Al explorar en los diferentes aspectos que se perciben como barreras indicaron: la autopercepción de cierta inseguridad aunada a la falta de capacitación precisa para desarrollar y gestionar un negocio, en suma: *“¿Cómo llevar un negocio y cómo sacar una rentabilidad?, si la persona con discapacidad tiene la capacitación, va a tener una mayor seguridad en sí misma a la hora inclusive de ir a solicitar el crédito en el Banco, porque va a saber lo que es un flujo de caja”*.

Sus percepciones finalmente expresan que, si bien existen programas para las Mipymes, tampoco son realmente funcionales o productivos porque parecen no dar seguimiento a los proyectos ni asesorías, en este sentido, señalan que carecen de programas permanentes de acompañamiento.

1.5.4. Percepciones acerca del acceso a la información en el Sistema Banca para el Desarrollo

Dificultades de acceso

En relación con el Sistema Banca para el Desarrollo expresan tener poco conocimiento e información acerca de él, así como poca exposición a publicidad inclusiva y una forma de divulgación que sea accesible para ellas y ellos.

Muchas veces la información no viene realmente adecuada a las características poblacionales, y resulta, por lo tanto, inaccesible. Esta es una situación problemática que existe desde hace mucho tiempo, ante la cual se han interpuesto quejas a las entidades superiores, pero que parece no resolverse.

Desde su perspectiva, los bancos deberían generar opciones que siempre piensen en la condición de la discapacidad visual y que se puede resolver por ejemplo renunciando a la imagen y agregando un correo con un archivo txt (que tiene la información en texto).

1.5.5. Información importante incompleta

Desde sus impresiones generalizadas, la Banca para el Desarrollo, (se menciona al Banco Nacional y al Banco de Costa Rica) tienden a poner en sus sitios web información trascendental para la toma de decisiones de forma incompleta. Esto lo califican como algo que atenta contra la legalidad y el derecho al acceso a la información: “si andas buscando un crédito de Banca para el Desarrollo, díganme ustedes, si el tema de la tasa de interés y de las tasas de comisiones bancarias, ¿dígame si esos dos elementos no son importantes?”.

Otros aspectos que se mencionan son:

- a. La ausencia de información relacionada con los plazos y las condiciones generales que aplican.
- b. El uso limitado de la calculadora: se indica el plazo, el monto del crédito, y la tasa de interés, pero la única forma de obtener respuesta es contactando por medio de un chat, en línea con un ejecutivo del Banco. Esto limita la capacidad de autogestión y autonomía.

c. De igual manera, se enuncia que existen iniciativas relevantes como la base AS400, del Banco Central, la cual es un resumen de las tasas de interés de las diferentes líneas de créditos, de todos los diferentes bancos del país, y que permite hacer comparativos entre las tasas de interés de los diferentes bancos. Sin embargo, se encuentra como limitación que el resultado que genera es inaccesible. Esto es un ejemplo que indica que las herramientas existen, pero no se piensan o articulan para que sean accesibles, al final de cuentas no son inclusivas.

1.5.6. Opiniones con respecto a la capacidad resolutive del sistema bancario nacional para corresponder a la población con discapacidad visual

Ante la pregunta sobre qué le está haciendo falta al sistema bancario para considerar realmente dar soluciones a la población con discapacidad visual, indican que hay carencia de conciencia, de empatía y de sentido común.

El sistema tiende a pensar en ofrecer herramientas (hacerlas accesibles) pero no en hacerlas usables y funcionales para esta población, con lo cual, finalmente terminan siendo inaccesibles.

1.5.7. A manera de conclusión. Primeros pasos: promover una accesibilidad realmente inclusiva

Que un sistema sea inclusivo significa que, tanto la apariencia visual como el contenido, sean accesibles y, en este sentido, que los lectores de pantallas sean compatibles (que no sea necesario duplicar la información).

Los creadores de contenido deberían pensar en generar sistemas de fábrica (por ejemplo, para los correos electrónicos) que consideren las características de accesibilidad: “hay un montón de cosas que se puede hacer para hacer que un correo sea visualmente atractivo y al mismo tiempo sea totalmente accesible y que tenga los componentes de **accesibilidad y usabilidad**, igual que una página web.

Según su perspectiva, hay muchas posibilidades de mejora en las formas que los bancos pueden acercarse a la población con discapacidad visual, se ha mejorado, por ejemplo los trámites en línea, pero no se ha trabajado en el acceso completo a la información y a pensar en que pueden haber usuarios con alguna discapacidad, se omite o no se piensa en esta

posibilidad, *“se cree que las personas con discapacidad visual no vamos a hacer usuarios, porque, siempre andan con alguien o porque la familia siempre los acompaña, o algún amigo les ayuda a ingresar por medio del sitio web para poder hacer tal cosa...”*, esto denota la falta de conciencia sobre la autonomía de las personas con alguna discapacidad y de empatía hacia sus necesidades. Es decir, se carece de una perspectiva de inclusión real, la cual implica que el entorno es el que debe adaptarse a las características y situaciones de la población con alguna condición de discapacidad (Ley 8661).

Bajo esta perspectiva, los contextos inmediatos son los que deben proveer estas situaciones y promover la autonomía, no centrarse en la capacidad disminuida, sino en dar las herramientas para potenciar las destrezas y habilidades de acceder y usar la información de manera equitativa a toda la población general. Estas consideraciones se mencionan en el grupo como fundamentales y que deberían existir dentro de cualquier marco estratégico institucional.

Finalmente, el grupo de participantes expresa claramente su interés de poder desarrollar algún emprendimiento, pero, perciben barreras: las propias del sistema por los requisitos que se piden para ser garante de un crédito, y, por otro lado, las que siente como personas con una condición de discapacidad visual, las cuales tienen que ver con el acceso y uso de plataformas que les genere seguridad y confianza, así como con un sistema que, lejos de ser excluyente, les permita informarse bien, capacitarse y accionar. Las personas participantes indican que, quizá algunas de estas barreras son propias (las califican como “barreras imaginadas”) que inhiben un accionar; pero, hay otras barreras que consideran son sociales y son reales.

Se propone la posibilidad de establecer un convenio con Conapdis, de forma tal que sea efectivamente posible llevarlo a cabo.

1.5.8 Personas con discapacidad auditiva

Se realizaron 14 consultas individuales (entrevista estructurada) y por correo electrónico, a personas sordas, las cuales son hombres y mujeres, con edad promedio de 48 años. Las entrevistas estructuradas fueron mediadas por un intérprete de Lesco.

1.5.9 Acceso y tenencia de servicios financieros

En términos generales, las personas utilizan productos y servicios del sistema financiero, principalmente mencionan que poseen cuentas de ahorros, cuentas corrientes y accesos electrónicos. Se menciona que, desde algunos bancos es difícil acceder a estos servicios por la dificultad de comprender por parte de los funcionarios, la forma de comunicarse de las personas sordas; por otro lado, algunos han encontrado facilidades como, la atención por medios digitales, que favorecen realizar los trámites, en otras palabras, mejoran el acceso y la atención.

1.5.10 Acceso a préstamo o financiamientos para el emprendimiento

La mayor parte de las personas participantes indican no tener emprendimientos, principalmente indican no solicitar préstamos por la complejidad de la solicitud, los requisitos, otros mencionan que no han visto la necesidad, incluso indican que no les gusta endeudarse.

Entre los que han realizado alguna solicitud de préstamos, en su mayoría indican que les fue otorgado el préstamo y a las personas que no lo obtuvieron fue principalmente por la falta de requisitos. Por otra parte, mencionan que estos servicios son solicitados en los bancos públicos. Es importante rescatar que, en caso de los emprendimientos, estos llevan control de ingresos y gastos.

1.5.11. Conocimiento y percepción del Sistema de Banca para el Desarrollo

En relación con el SBD, indicaron tener poco conocimiento o información, los que indicaron tener el conocimiento lo han hecho por medio de familiares o publicidad del sistema.

1.5.12 Otros aspectos importantes

Cabe destacar que las personas sordas mencionan que es importante que las entidades financieras incorporen dentro del personal intérpretes de lenguaje de Lesco para poder atender adecuadamente a esta población, ya que hay mucho desconocimiento sobre el tema, como emprender y es difícil que sea comprendida adecuadamente por esta población, por la limitante de lenguaje.

También se menciona que los bancos públicos deberían mejorar las condiciones de financiamiento a las personas sordas, como simplificar reglamentos, requisitos y brindar más información, para una mejor comprensión.

No se observan cambios con respecto al informe anterior, ya que, a partir de la información recolectada en este estudio, se evidencia que aún falta incluir en el SFN mecanismos de acceso a los productos que ofrecen las instituciones financieras a las personas con discapacidad visual y auditiva.

1.6. Beneficiarios de Microfinancieras

Se realizó la consulta a un grupo pequeño de microempresarios que recibieron microcréditos de alguna microfinanciera, por medio de entrevistas estructuradas, en el presente apartado se presentan los aspectos más relevantes de las opiniones expresadas.

1.6.1. Acceso a servicios financieros

Expresan poseer servicios financieros como tarjetas de débito o crédito, tanto de bancos públicos como privados. Manifiestan que solicitaron préstamos en entidades financieras como asociaciones.

Para poder desarrollar sus emprendimientos, indicaron que algunos utilizan los recursos propios o de familiares, en algunos casos indican que la inversión inicial fue propia pero que más adelante en el emprendimiento se tuvo que realizar alguna solicitud de préstamos en entidades financieras.

1.6.2. Sistema de Banca para el Desarrollo

Indicaron tener conocimiento del Sistema de Banca para el Desarrollo, consideran que el sistema está enfocado en brindar apoyo a las pequeñas y medianas empresas o a los emprendedores. Ese conocimiento lo adquirieron por medio de comunicados de las distintas asociaciones o cooperativas de la comunidad como Asociación Pro Fomento de Proyectos Productivos de la Subregión San Ramón (Asopro), además, porque algunas entidades se las ofrecen para que apliquen cuando van en busca de apoyo económico.

Uno de los participantes indica que su préstamo es parte del SBD, pero que le gustaría conocer más sobre este sistema y que sean brindados por medio de los bancos estatales,

ya que las financieras tienen intereses muy elevados. Adicionalmente, utilizó este servicio porque fue el que le ofrecieron en la entidad, pero solo la mitad del dinero fue por ese sistema, la otra mitad fue por préstamo normal.

Por otro lado, se menciona que los bancos públicos deberían de ofrecer este servicio, ya que se han visto anuncios publicitarios ofreciendo el sistema, pero cuando se llega a la entidad a solicitar un préstamo, no se lo ofrecen o dicen que no tienen fondos. Adicionalmente, otro entrevistado menciona que le ha ido muy mal con este sistema por la cantidad de requisitos que solicitan.

1.6.3 Impacto de la COVID-19 en los emprendimientos

Dos de los entrevistados se vieron impactados, uno positivamente, ya que distribuye productos de limpieza, mientras que el otro negativamente, tanto que el esposo tuvo que buscar otro empleo y dejar de lado el emprendimiento, ya que no recibió apoyo de ninguna entidad financiera.

1.6.4 Otros aspectos importantes

Esta población considera que son muchos los requisitos que solicitan para poder obtener un préstamo con el sistema, y esto dificulta la posibilidad de las personas a emprender. Adicional a esto, muchos hacen el esfuerzo monetario por conseguir los papeles y son rechazados o les dicen que no aplican. También, consideran que debería haber más “mano amiga” y mejor tacto por parte de los entes financieros.

Sin embargo, una entrevistada comenta que gracias a este sistema muchas de las personas pueden emprender.

1.7 Mujeres

De acuerdo con la ley, uno de los grupos prioritarios son las mujeres, y más específicamente en el artículo 132 de la Ley, establece que se debe de diseñar políticas para enfrentar la inequidad de género que en el SNF. Se presenta en este apartado los datos más importantes en el grupo específico de las mujeres.

De acuerdo con la información suministrada por el INEC, de la Encuesta Continua de Empleo (ECE) realizada en el I trimestre del 2023, el 49,7 % de las personas de 15 años y

más son mujeres, donde las mujeres representan el 38,9 % de la fuerza de trabajo. En cuanto al desempleo se evidencia que la población más afectada son las mujeres donde el 14,1 % de las personas desempleadas son mujeres, en el caso de los hombres la tasa de desempleo es de 8,4 %.

Hay que destacar que de las personas de 15 años o más que están fuera de fuerza de trabajo, el 63,8% son mujeres, de ese porcentaje 2,7% manifestaron estar disponibles pero que por algunas situaciones familiares u otras situaciones están limitadas para trabajar, en el caso de los hombres este porcentaje es muy bajo (1,5 %).

En el tema de personas como empleadoras, se puede ver la diferencia por sexo, el 4 % de los hombres son empleadores, mientras que este porcentaje se reduce a la mitad cuando se trata de mujeres (2 %), además se evidencia en la ECE, que el 2% de las mujeres participan en alguna actividad económica utilizando su propia fuerza de trabajo (llamado auxiliares), al contrario, sucede con los hombres donde es un porcentaje muy inferior (0,06 %)

Por otra parte, en el tema de empleo informal, para el primer trimestre del 2023, se indica que 41,8 % de las personas ocupadas están en un empleo informal, donde 37,6 % son mujeres.

En la consulta que se realiza las Mipymes, se obtiene que el 20,4 % de las personas dueñas de las empresas son mujeres, en edades entre 18 y 64 años, sin alguna discapacidad presente, además no pertenecen a algún grupo indígena. Las empresas lideradas por mujeres se dedican principalmente a actividades de comercio, alojamiento y servicios de comida, entre otras. Además, poseen servicios financieros como cuentas corrientes, servicios financieros electrónicos, cuentas de ahorro y planes de seguros.

El 27,8 % de las mujeres dueñas indican solicitar financiamiento en los últimos cinco años, en promedio realizaron 1, 6 solicitudes, las mismas se realizaron a bancos públicos y estas fueron otorgados. Es importante resaltar que el 73,3 % de los préstamos otorgados son parte del SBD, las dueñas calificaron este sistema como muy bueno o bueno.

De las que no solicitaron financiamiento, cinco de cada diez indicaron que disponen de recursos propios, además tres de cada diez no desean endeudarse. En cuanto al

conocimientos del SBD, 62,1 % de las dueñas indican conocerlo, principalmente por medio de la prensa, televisión.

En otro tema, el 86,1 % de las mujeres dueñas de la empresa indican llevan un registro de los ingresos y gastos, además, en la época de pandemia por COVID-19, el 77, 8 % de estas empresas se vieron afectadas, principalmente se dio la disminución de las ventas, de los clientes y de la demanda, indican que no tuvieron apoyo de ninguna entidad.



1.8 Adultos mayores

De acuerdo con las consultas realizadas a los distintos grupos de interés, se puede desagregar un grupo específico, como son las personas de 65 años y más dentro del sistema. Para el caso de las personas adulta mayores de las zonas indígenas, son personas que poseen principalmente cuenta corriente o cuenta de ahorro, además que no han solicitado algún tipo de financiamiento en el SFN, esto principalmente porque no les gusta endeudarse o no dispone de garantías. Entre los que han realizada solicitudes de préstamo, se indica que mayormente son rechazadas por ser una persona pensionada o la falta de garantías, son muy pocos los casos que se aprobó la solicitud.

Por otro lado, al indagar sobre el conocimiento de estos del SBD, 4,5 de 10 indican conocerlo, principalmente por la prensa o televisión. Indican que tienen interés de recibir más información sobre SBD, para poder emprender.

Las personas adultas mayores con discapacidad auditiva, nos indican no solicitar préstamos al sistema financiero, las razones son varias, en donde se destaca los trámites que deben cumplir, la falta de requisitos, entre otras. Además, indicaron tener conocimiento del SBD por medio de la prensa, televisión.

En otro tema, la mayor cantidad de adultos mayores no han realizado solicitudes de financiamientos en los últimos cinco años, esto principalmente porque ya dispone de los recursos o el exceso de los trámites en el SFN. Entre las personas que sí realizaron este tipo de trámites, se hizo la solicitud en los bancos públicos y privados y sí fueron otorgados. Indican que sí les impacto la pandemia de la COVID-19, donde vieron reducidos clientes o las ventas e indican no recibir el apoyo de las distintas entidades financieras. Por último, este grupo de adultos mayores tienen conocimiento de SBD, por medio de la prensa escrita y televisión.

De acuerdo con los indicadores laborales de la ECE, realizados por INEC, en el I trimestre del 2023, la tasa neta de participación de los adultos de 60 años o más es de 20,3 %, donde se destaca que la tasa de ocupación en la zona rural es mayor que la zona urbana (24,0

% y 17,9 % respectivamente). Entre esa población ocupada se destaca que el 68 % de los adultos mayores, tienen un empleo informal, 54,6 % su empleo principal es independiente, la tasa de desempleo es del 5,1 %.

En el caso de las personas adultas mayores propietarias de Mipymes, se encontró que, cerca del 15 % son dirigidas por este grupo etario (mayormente hombres) y se dedican principalmente al comercio o la agricultura, silvicultura y pesca, además, son catalogadas como microempresas. Los mismos poseen gran variedad de servicios financieros como lo es tener cuenta de ahorro, acceso a servicios financieros electrónicos, cuenta de ahorros, plenes de seguros, tarjetas de créditos, entre otros.

De las personas entrevistadas 12 casos realizaron solicitudes de préstamos en los últimos cinco años, en el SFN, de los cuales en promedio han realizado 1,8 solicitudes. Cabe mencionar que solamente una solicitud no fue aprobada y fue por falta de garantía. Estas solicitudes son principalmente en banca privada, además que no son parte del SBD.

Es importante destacar que las personas adultas mayores dueñas de Mipymes, conocen el SBD por medio de la prensa, televisión, etc.

En cuanto a la afectación de la pandemia por COVID-19, el 92 % indicó haber percibido algún impacto, principalmente la afectación se dio en la disminución de las ventas, disminución de la demanda, entre otros impactos.

Capítulo II. Oferta de créditos a Mipymes y su evolución

2.1. Crédito otorgado a las Mipymes por el Sistema Financiero Nacional (SFN)

En este capítulo se muestran algunas de las características sobre el comportamiento del saldo del crédito otorgado a las Mipymes y su evolución relativa dentro del crédito total del SFN. Para esto se utilizaron datos de Sugef del periodo 2017-2022.

El saldo principal de las operaciones crediticias a las Mipymes ascendió de aproximadamente 2,129 billones en 2016 a 3,313 billones en 2021 (7,5 % del PIB), lo que representa un crecimiento del 55,1 % en los últimos 6 años, con una media anual de crecimiento de 8,15 %.

Desde el 2020 el saldo principal de crédito para Mipymes no ha aumentado. Éste se ha mantenido hasta 2022 en cifras alrededor de los 3,3 billones, lo que representa cerca del 13,3 % del saldo principal del SFN (*Cuadro 14*).

Cuadro n.º 14
Costa Rica. Saldo principal de las operaciones crediticias^{1/} según año por total del SFN y crédito a Mipymes. Años 2016-2022
(Cifras en millones de colones)

Año	Saldo principal		Porcentaje Mipymes del SFN	Porcentaje de crecimiento		PIB	Porcentaje de Mipymes del PIB
	SFN	MiPymes		SFN	Mipymes		
2016	19 885 871	2 129 484	10,7			32 056 288	6,6
2017	21 464 050	2 124 576	9,9	7,9	-0,2	34 343 647	6,2
2018	22 678 374	2 233 642	9,8	5,7	5,1	36 014 719	6,2
2019	22 271 060	2 940 368	13,2	-1,8	31,6	37 832 150	7,8
2020	22 969 915	3 315 193	14,4	3,1	12,7	36 495 246	9,1
2021	23 980 342	3 313 818	13,8	4,4	0	40 112 925	8,3
2022	24 795 325	3 302 566	13,3	3,4	-0,3	44 251 690	7,5

^{1/} Se consideran las operaciones registradas en las cuentas contables que inician con 131, 132, 133, 134 excluyendo al BANHVI.

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras.

En cuanto al saldo principal del crédito a las Mipymes, según tipo de cartera empresarial (*Cuadro 15*), se aprecia que las grandes empresas reciben una mayor cantidad del saldo del SFN con respecto a las medianas, micro y pequeñas empresas. En 2022 el saldo de las medianas, micro y pequeñas empresas fue un 55,47 % del otorgado a las grandes

empresas, es decir, recién supera la mitad del saldo de las grandes empresas. Un comportamiento similar se presentó en el periodo 2016 a 2021.

Cuadro n.º 15
Costa Rica. Saldo principal de las operaciones crediticias^{1/} por año, total SFN y crédito por tipo de cartera empresarial. Años 2016-2022
(Cifras en millones de colones)

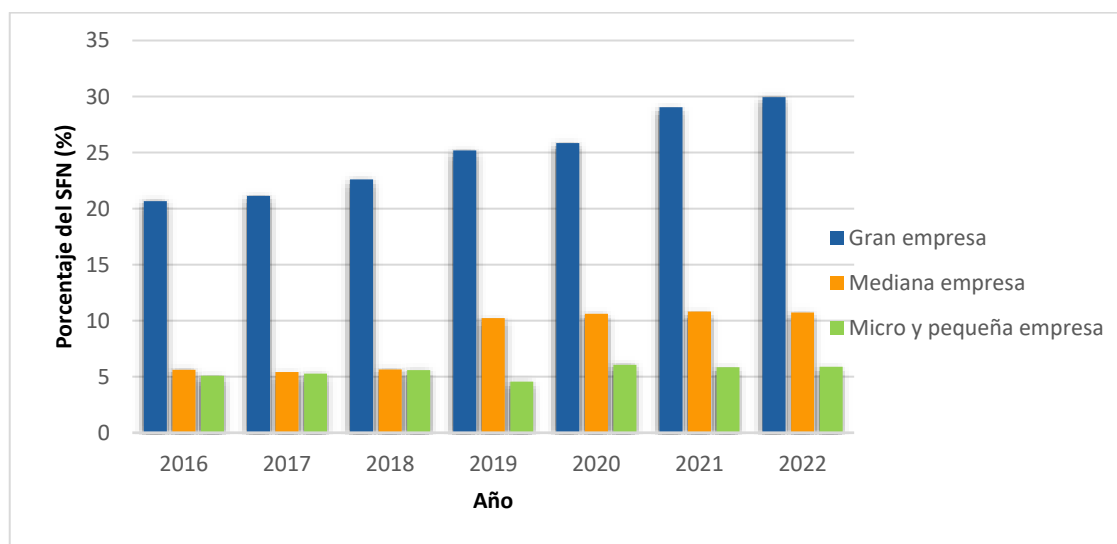
Año	Saldo principal			
	SFN	Gran empresa	Mediana empresa	Micro y pequeña empresa
2016	19 885 871	4 109 935	1 117 499	1 011 985
2017	21 464 050	4 201 915	1 075 687	1 048 889
2018	22 678 374	4 494 255	1 121 127	1 112 515
2019	22 271 060	5 008 397	2 034 068	906 300
2020	22 969 915	5 141 575	2 111 284	1 203 909
2021	23 980 342	5 775 277	2 151 478	1 162 340
2022	24 795 325	5 954 248	2 132 906	1 169 660

^{1/} Se consideran las operaciones registradas en las cuentas contables que inician con 131, 132, 133, 134 excluyendo al BANHVI

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras

En el *gráfico 15* se aprecia que del 2018 al 2019 el porcentaje del SFN asignado a medianas empresas se duplicó, pues pasó de cerca del 5 % a más del 10 %, relación que se mantiene hasta el 2022. Además, en el caso de las micro y pequeñas empresas, el porcentaje del saldo del SFN recién supera el 5 %, del 2020 al 2022, lo cual se presenta desde el 2016.

Gráfico n.º 15
Costa Rica. Porcentaje del saldo total del SFN para operaciones crediticias según tipo de cartera empresarial por año. 2016-2022



Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras

Con respecto al saldo de las operaciones crediticias en moneda extranjera (Cuadro 16 y Gráfico 16), se presenta un comportamiento similar a las cifras en moneda nacional, pues a las grandes empresas se les otorga un mayor saldo que a las medianas, micro y pequeñas empresas. En 2022, el saldo otorgado a las medianas, micro y pequeñas empresas fue de un 48,38 % del de las grandes empresas, caso similar al 2016 y 2021.

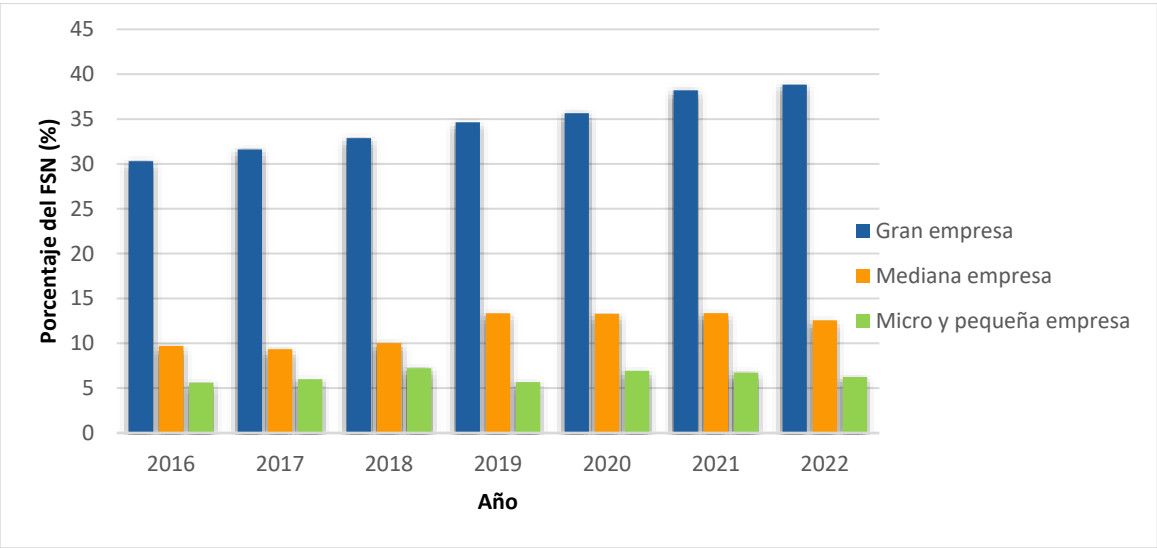
Cuadro n.º 16
Costa Rica. Saldo principal de las operaciones crediticias^{1/} en moneda extranjera por año, total SFN y crédito por tipo de cartera empresarial. 2016-2022
(Cifras en millones de colones)

Año	Total SFN	Tipo de cartera empresarial		
		Gran empresa	Mediana empresa	Micro y pequeña empresa
2016	8 065 994	2 444 090	782 657	451 911
2017	8 341 604	2 549 295	752 946	483 157
2018	8 789 139	2 651 382	807 902	582 932
2019	7 980 580	2 793 689	1 076 505	456 944
2020	8 335 124	2 876 245	1 070 950	559 252
2021	8 611 149	3 081 797	1 077 556	542 090
2022	8 214 586	3 131 454	1 012 129	502 777

^{1/} Se consideran las operaciones registradas en las cuentas contables que inician con 131, 132, 133, 134 excluyendo al Banhvi.

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras

Gráfico n.º 16
Costa Rica. Porcentaje del saldo total del SFN para operaciones crediticias en moneda extranjera según tipo de cartera empresarial por año. 2016-2022



Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras

Al observar el comportamiento de los saldos de las operaciones crediticias según la personería se nota una tendencia al aumento del porcentaje del saldo asignado a las empresas con personería jurídica, específicamente en las grandes empresas (de 91,9 % en 2016 a 99,9 % en 2022) y en las micro y pequeñas empresas (de 61,1 % en 2016 a 73,8

% en 2022). Caso contrario en las medianas empresas donde el porcentaje del saldo a empresas con personería jurídica a las que se les brindó saldos de operaciones crediticias disminuyó de 97,2 % a 87,7 %, en contraparte con el aumento del saldo otorgado a empresas de personas físicas. (Cuadro 17).

En el caso de la asignación de saldos del SFN para operaciones crediticias para micro y pequeñas empresas de personas físicas sigue una tendencia a la disminución, tanto para hombres (de 27,8 % en 2016 a 19,1 % en 2022) como en mujeres (de 11,1 % en 2016 a 7,1 % en 2022), en contraste con el aumento de los saldos para empresas de personas jurídicas (Cuadro 17).

Además, en el caso de las medianas empresas de personas físicas, destaca que, de 2018 a 2019 se presentó un aumento en el porcentaje de los saldos otorgados para hombres (de 2,8 % a 10,9 %) y para mujeres (de 1,2 % a 4,1 %). Lo anterior implicó que casi se cuadruplicó el porcentaje del saldo para este tipo de empresas, entre esos dos años.

Cuadro n.º 17
Costa Rica. Saldo principal de las operaciones crediticias^{1/} por año, total SFN y crédito
por tipo de cartera empresarial según personería. 2016-2022
(cifras en millones de colones)

Año/ Tipo de cartera	Total SFN	Persona física (%)		Persona jurídica (%)	Total
		Hombres	Mujeres		
Gran Empresa					
2016	4 109 935	6,0	2,0	91,9	100,0
2017	4 201 915	5,4	1,7	92,9	100,0
2018	4 494 255	4,9	1,6	93,5	100,0
2019	5 008 397	0,6	0,0	99,4	100,0
2020	5 141 575	0,2	0,0	99,8	100,0
2021	5 775 277	0,2	0,0	99,8	100,0
2022	5 954 248	0,1	0,0	99,9	100,0
Mediana Empresa					
2016	1 117 499	2,1	0,7	97,2	100,0
2017	1 075 687	2,4	1,1	96,5	100,0
2018	1 121 127	2,8	1,2	95,9	100,0
2019	2 034 068	10,9	4,1	85,0	100,0
2020	2 111 284	10,0	3,5	86,5	100,0
2021	2 151 478	9,2	3,2	87,6	100,0
2022	2 132 906	9,0	3,2	87,7	100,0
Micro y pequeña empresa					
2016	1 011 985	27,8	11,1	61,1	100,0
2017	1 048 889	25,4	10,6	64,0	100,0
2018	1 112 515	25,1	9,0	66,0	100,0
2019	906 300	15,0	5,7	79,3	100,0
2020	1 203 909	19,7	7,2	73,1	100,0
2021	1 162 340	20,2	7,3	72,4	100,0
2022	1 169 660	19,1	7,1	73,8	100,0

1/ Se consideran las operaciones registradas en las cuentas contables que inician con 131, 132, 133, 134 excluyendo al Banhvi

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras

Se observó que para el 2022, las actividades principales a las que se destinó el saldo de las operaciones crediticias del SFN fueron: servicios (30,19 %), comercio (12,13 %), administración pública (11,45 %) y consumo (9,39 %). Al desagregar los datos según tipo de cartera empresarial, 4,72 % del crédito se destina a las micro y pequeñas empresas, 32,61 % a medianas y grandes empresas, mientras el remanente de cartera se agrega en un resto que incluye actividades inmobiliarias, tarjetas de crédito, vehículos, entre otros rubros (Cuadro 18).

Cuadro n.º 18
Costa Rica. Porcentaje del saldo de las operaciones crediticias^{1/} según actividad por
tamaño de la empresa. 2016-2022

Actividad	Tipo de cartera				Total
	Micro y pequeña	Mediana	Grande	Resto	
Servicios	0,96	2,90	3,74	22,60	30,19
Comercio	1,10	2,21	3,87	4,94	12,13
Administración pública	0,24	0,13	1,10	9,98	11,45
Consumo	0,11	0,01	0,03	9,24	9,39
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	0,79	0,64	2,63	1,51	5,58
Manufactura	0,19	0,60	2,81	1,66	5,27
Actividad financiera y bursátil	0,06	0,46	1,53	3,02	5,06
Electricidad, telecomunicaciones, gas y agua	0,02	0,14	3,96	0,56	4,68
Otras actividades del sector privado no financiero	0,19	0,22	0,11	3,62	4,14
Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexas	0,35	0,39	1,43	1,42	3,59
Construcción, compra y reparación de inmuebles	0,28	0,27	1,30	0,58	2,43
Hotel y restaurante	0,17	0,21	0,93	0,46	1,76
Transporte	0,19	0,38	0,37	0,77	1,70
Enseñanza	0,04	0,02	0,11	1,57	1,75
Actividades de entidades y órganos extraterritoriales	0,00	0,00	0,02	0,67	0,70
Explotación de minas y canteras	0,02	0,01	0,03	0,05	0,11
Pesca y acuicultura	0,01	0,00	0,03	0,04	0,08
Total	4,72	8,60	24,01	62,67	100,00

^{1/} Se consideran las operaciones registradas en las cuentas contables que inician con 131, 132, 133, 134 excluyendo al Banhvi.

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras

2.2. Crédito otorgado a las Mipymes proveniente del Sistema Banca para el Desarrollo

Dentro del SFN, algunos créditos otorgados a las Mipymes por las distintas entidades financieras corresponden al Sistema de Banca para el Desarrollo. En el periodo del 2016 al 2021, se otorgaron un total de 3 467 658 billones de colones, ubicados en las distintas actividades productivas, donde se destaca que el mayor monto es para la actividad de servicios y turismo (¢1 530 780 billones), seguido por emprendimientos relacionados con agricultura (¢1 100 584 billones), y las demás actividades con montos menores (Cuadro 19).

Cabe destacar que con los años se muestra un aumento en el monto que se ha otorgado en algunas actividades, este es el caso de la actividad de servicios y turismo, ya que pasó de otorgarse en el 2016 el 34,7 % del total anual a 50,9 % en el 2021. Pero en el caso de

la agricultura, disminuyó el porcentaje otorgado al pasar de 35,3 % en el 2016 a 26,0 % en el 2021.

Cuadro n.º 19
Costa Rica. Créditos otorgados por el Sistema de Banca para el Desarrollo, según actividad por años. 2016-2021
(En millones de colones)

Actividad de empresa	Año						Total
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Actividades inmobiliarias	108	1 075	1 365	2 580	2 695	3 022	10 845
Agricultura	110 353	163 593	186 307	209 502	211 649	219 180	1 100 584
Comercio	36 519	56 468	62 459	64 435	70 713	98 466	389 059
Construcción	1 041	1 016	1 675	3 531	3 875	6 478	17 616
Consumo	694	106	12	326	470	911	2 520
Electricidad	108	369	677	866	953	993	3 965
Explotación de minas y canteras	89	153	256	706	366	697	2 265
Industria	20 863	31 334	35 588	27 578	46 011	45 795	207 169
Pesca y acuicultura	317	755	699	941	1 202	1 349	5 263
Servicios y turismo	108 584	176 511	209 806	225 078	381 342	429 387	1 530 708
Silvicultura	159	225	119	370	327	583	1 783
Transporte	9 188	14 919	17 824	19 859	20 978	21 059	103 828
Otras actividades	24 689	16 244	10 422	10 694	13 671	14 347	90 067
No declarado	-	-	55	219	1 059	653	1 985
Total	312 712	462 768	527 264	566 682	755 311	842 921	3 467 658

-No se otorgó monto en ese periodo

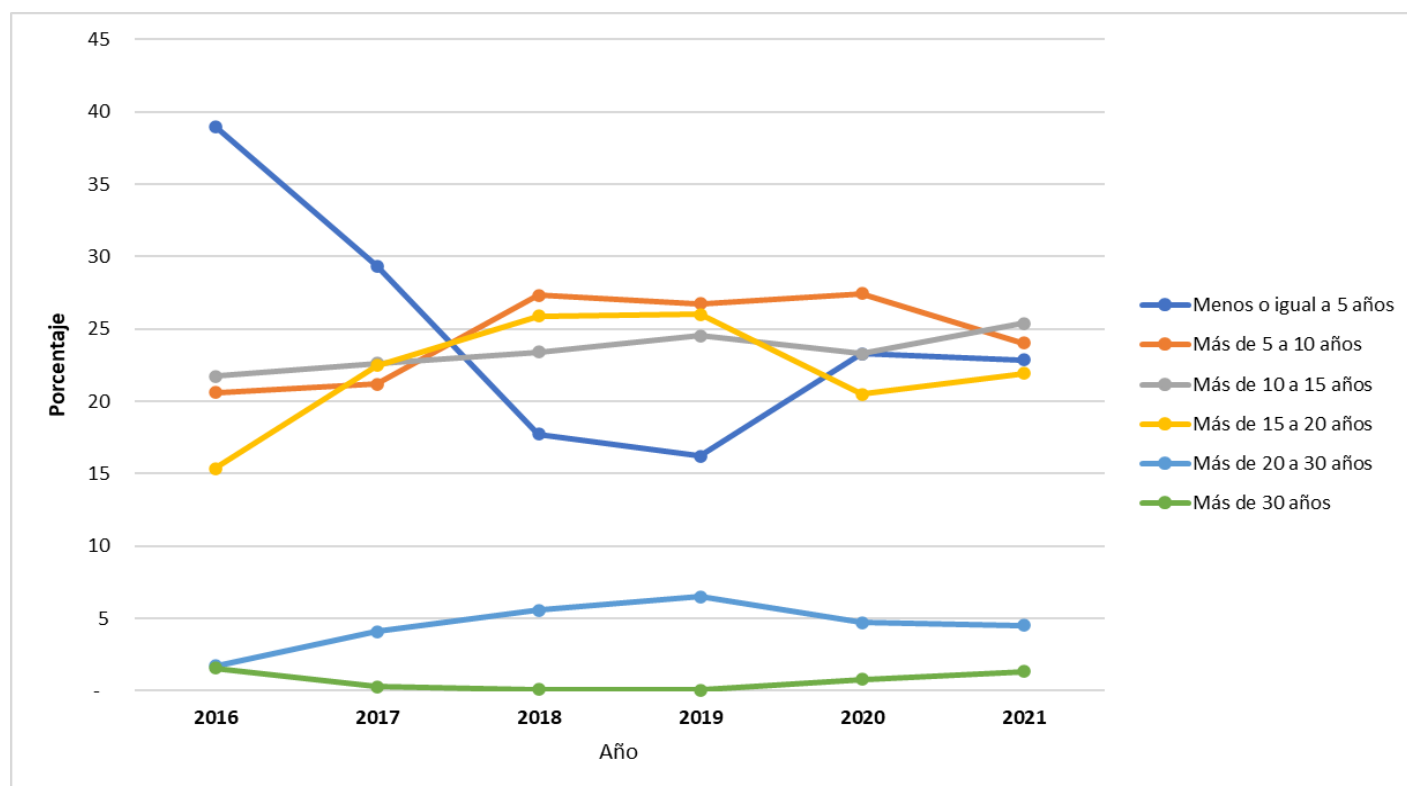
Fuente: Sistema de Banca para el Desarrollo. 2016-2021

Por otra parte, cuando se observa el otorgamiento de créditos en colones, por tipo de beneficiario (tamaño de la empresa) es importante destacar que, en empresas dedicadas a la agricultura, las catalogadas como microempresa pasan de recibir 40 774 millones de colones en el 2016 a 62 793 millones de colones para el 2021, situación similar ocurrió con los catalogados como microproductores agropecuarios, pasan de 38 189 millones de colones a 107 555 millones de colones. Situación similar ocurre con las empresas catalogadas como servicios y turismo, donde para el 2016 se les otorgó 23 143 millones de colones y para el 2016 recibían 103 912, con los años ha tenido un aumento en la cantidad de dinero otorgado.

En cuanto al plazo de los préstamos, como se muestra en el Gráfico 17, los créditos otorgados a plazos menores o iguales a 5 años, ha disminuido con el tiempo, principalmente en 2018 y 2019, con un leve aumento del 2020 al 2021. En el caso de los

préstamos otorgados a largo plazo, siguen siendo los menos, y se mantienen estables con el tiempo.

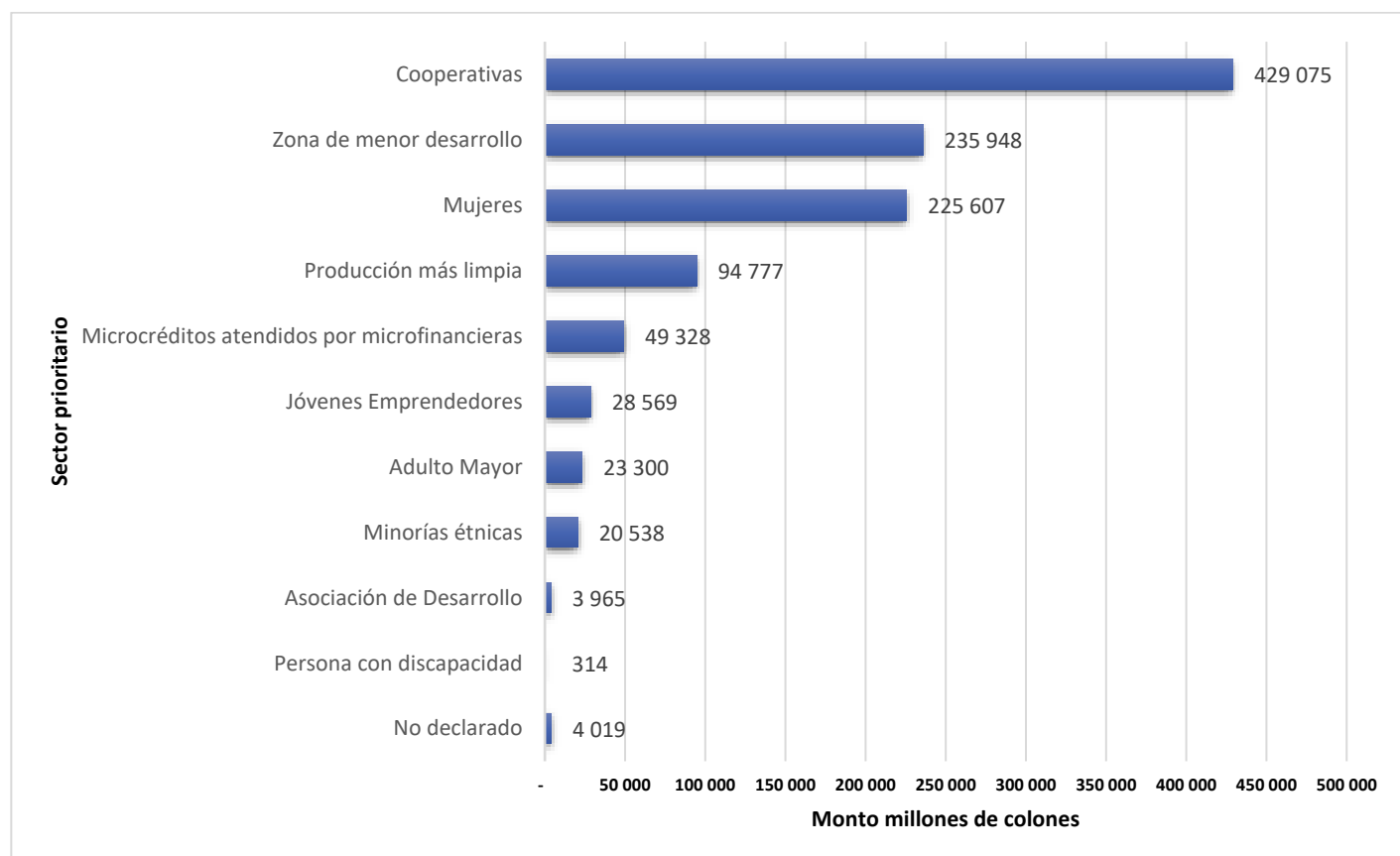
Gráfico n.º 17
Costa Rica. Comportamiento de los montos de créditos otorgados por SBD según año por tiempo del préstamo. 2016-2021.



Fuente: Sistema de Banca para el Desarrollo. 2016-2021

De igual manera, el SBD cataloga los créditos otorgados de acuerdo con los grupos de población, definidos en la ley como grupos prioritarios, para el periodo 2016 al 2021, los créditos son otorgados principalmente a los catalogados dentro de los grupos prioritarios, mayormente se ha otorgado a cooperativas, zonas de menor desarrollo y las mujeres. El monto menor ha sido otorgado a personas con discapacidad y las Asociaciones de desarrollo (Gráfico 18).

Gráfico n.º 18
Costa Rica. Comportamiento de los montos de créditos otorgados por SBD según grupos prioritarios. 2016-2021.
(En millones de colones)



Fuente: Sistema de Banca para el Desarrollo. 2016-2021

En cuanto las actividades que desempeñan estos grupos prioritarios, el sector agrícola y servicios son los más relevantes, como el caso de las cooperativas, los créditos fueron asignados principalmente en la manufactura (¢105 564 millones) en el periodo de 2016 a 2022, las cooperativas dedicadas a la agricultura han sido asignados 259 643 millones de colones. Cabe resaltar que, en el grupo prioritario de las mujeres, los créditos han sido asignados a actividades como la agricultura (¢78 451 millones), servicios y turismo (¢42 481 millones).

Capítulo III. Valoración de diversos aspectos relacionados con los servicios que brindan las entidades financieras

3.1. Resultados del estudio de cliente incógnito

Los resultados se obtuvieron de la información recopilada en 11 casos de cliente incógnito tanto en entidades financieras públicas como privadas. Las consultas se realizaron en modalidad presencial y virtual, orientadas por una guía que contenía el contexto de un caso de emprendimiento, criterios de evaluación del servicio, así como preguntas abiertas y flexibles.

En la actividad participaron 5 personas capacitadas para solicitar un financiamiento mediante un caso de emprendimiento de cliente incógnito. Tres de estas personas son mujeres y dos hombres con edades entre 23 y 72 años. La descripción de los casos se presenta a continuación:

3.1.1. Valoración del servicio brindado por las entidades financieras

En términos generales, se destaca el buen servicio brindado al cliente tanto en las entidades financieras públicas como privadas, en aspectos tales como: saludo inicial y final, se atiende con cortesía y de manera atenta, así como un bajo tiempo de espera para ser atendido (diez minutos o menos). Solo en un banco privado fuera del área metropolitana se calificó el servicio al cliente como regular. También es importante mencionar que solo para dos entidades financieras fue relevante conocer el tipo y las características del emprendimiento o negocio para el que se desea solicitar el financiamiento.

3.1.2 Acceso a préstamos o financiamientos para la implementación de un emprendimiento.

En todas las entidades financieras al inicio de la consulta, virtual o presencial, se solicita a la persona que presente la cédula o brinde su número de cédula.

El tipo de financiamiento ofrecidos más frecuentemente para desarrollo de los negocios o emprendimientos fueron los préstamos personales asociados a una tarjeta de crédito que ya el cliente tenía.

“ahorita lo que yo veo es que Ud. tiene un crédito personal preaprobado, yo igual le puedo dar información de cuánto sería el crédito, la tasa de interés, para que Ud. tenga un aproximado. El crédito personal tiene la ventaja de que Ud. puede obtenerlo sin presentar ninguna evidencia de ingresos, si Ud. desea se puede llevar el dinero de una vez, igual el crédito personal se liga a su tarjeta de crédito eso significa que va a quedar con la misma fecha de corte y de pago de la tarjeta de crédito. El crédito personal va a tener una tasa fija que no va a variar en ningún momento a un plazo de 60 meses o cinco años plazo máximo, Ud. puede abonarle a ese crédito personal o si desea cancelarlo antes de los 5 años lo puede hacer sin ningún problema, esas son como las opciones que tiene el crédito personal.

Como te indico ahorita para iniciar como parte de pymes todavía no porque no lo está implementando” (información brindada funcionario de banco privado, fuera del área Metropolitana).

Además, se indica de manera explícita que:

“no hay un crédito para empezar un negocio, dado que el requisito principal es tener dos años de estar establecido el negocio y presentar las declaraciones de Hacienda, el banco únicamente puede prestar 680 mil como préstamo personal, la opción sería que Ud. si tiene tarjeta de crédito con nosotros pida un extra-financiamiento o bien solicitar una tarjeta y pedir el extra.”

Ninguna entidad financiera mencionó otorgar préstamos para negocios o emprendimientos que estén iniciando.

“Para empezar [un negocio o emprendimiento] el banco todavía no lo está brindando si está en proyecto para poder ayudar a personas en sus empresas para poder darles ese capital, pero actualmente no se está brindando” (información brindada por funcionario de banco privado, fuera del área Metropolitana)

Se mencionó que, se debían tener las siguientes condiciones: un año de estar inscrito en Hacienda, con al menos dos años de financiamiento o realizar el curso de banca para desarrollo (banco público).

“Hay un préstamo que no se está pidiendo nada, pero debe tener un año de inscrito en Hacienda, lo único que se está pidiendo es que no tenga propiedades, que tenga buen récord crediticio, que sea para uso de la empresa, pero debe estar inscrito en Hacienda” (Información brindada por Banco Público). Indica la persona del banco “si se cumple con lo anterior además es necesario contar con dos fiadores, por ejemplo, para un préstamo de 4 millones de colones”

En un banco privado se indica lo siguiente:

“No hay un crédito para empezar un negocio, dado que el requisito principal es tener 2 años de estar establecido el negocio y presentar las declaraciones de Hacienda, el banco únicamente puede prestar 680 mil como préstamo personal, la opción sería que Ud. sí tiene tarjeta de crédito con nosotros pida un extra financiamiento o bien solicitar una tarjeta y pedir el extra” (Banco privado dentro del área metropolitana)

En una entidad privada se envía al cliente a averiguar al Banco Nacional de Costa Rica, porque indican que este banco es el que trabaja los créditos cuando un negocio está iniciando.

3.1.3. Información acerca del Sistema Banca para el Desarrollo brindada por las entidades financieras.

La mayoría de las entidades financieras tanto públicas como privadas no ofrecen los financiamientos por medio del Sistema Banca de Desarrollo (SBD), los clientes incógnitos tuvieron que preguntar directamente. Se encontraron dos entidades públicas (Banco Popular de Desarrollo Comunal y Banco Nacional de Costa Rica) ubicados dentro de la región metropolitana, que tenía un área y personal especializado en financiamientos dentro del programa del SBD, las demás entidades sólo mencionaron el SBD si el cliente consultaba explícitamente sobre dicho programa.

En el Banco Popular de Desarrollo Comunal se indica que para acceder este tipo de un financiamiento en esa entidad es necesario cumplir al menos dos de los siguientes tres requisitos:

1. Seguro de la CCSS (Caja Costarricense del Seguro Social).
2. Póliza de seguros, ya sea del INS (Instituto Nacional de Seguros) u otro.

3. Tributar o inscribirse en Hacienda.

Además, los funcionarios, según lo expuesto por el cliente incognito, le ofrecen las siguientes opciones de financiamiento dentro del programa SBD:

Opciones de Financiamiento Banco Popular	Opciones de Financiamiento Banco Nacional
BP empresario: Tiene que ver directamente con el Sistema de Banca para el Desarrollo por lo que se utiliza la tasa básica pasiva calculada por el Banco Central como tasa de interés anual, mencionó que también es dirigido para la población femenina (mujeres). Como requisitos para aplicar es necesario contar con al menos años de actividad de manera demostrable, se necesita fiador o hipoteca (esta no es la principal opción). Dijo que para mí tipo de emprendimiento él recomendaba este si cumplía con los requisitos ya que también es más “económico” comparándolo con los otros. Se mencionó que este tiene un proceso más riguroso y puede tardar más la respuesta ya que se debe verificar la existencia de actividad. Como ejemplo me dijo que con un financiamiento de 5 millones en un plazo de 6 años podría estar pagando 95 mil colones al mes aproximadamente.	Línea de crédito: Este tiene que ver directamente con el SBD por lo que se utiliza la tasa básica pasiva calculada por el Banco Central como tasa de interés anual, la cual, para el día de hoy, martes 27 de junio es de 13,28%. Este financiamiento toma como plazo 5 años donde el plazo de pago del préstamo es como máximo de 3 años. Se dice que es un plazo de 5 años porque cada vez que se abona este queda “guardado” y que en caso de que se necesite nuevamente un préstamo esa cantidad abonada hasta ese día se pueda liberar avisando a un agente. Como ejemplo me dijo que suponiendo que el financiamiento sea de 3 millones de colones. El plazo máximo para pagarlo es de 3 años, sin embargo, si para los 6 meses de haber pedido el financiamiento yo abone ya 1 millón ese millón queda ahí guardado ya que en caso de que más adelante yo ocupe ese monto pueda avisar al agente para que se me libere y a partir de ahí inicia el conteo de tres años de pago, tomando en cuenta que este plazo nuevo no puede ser superior a los 5 años establecidos para el financiamiento de Línea de Crédito.
Financiamiento Acelera: Es necesario que se demuestre que la actividad lleva más de 3 años. Como requisito de este está inscribirse al MEIC. Las ventajas son que no es necesario de una garantía y se pueden ampliar los plazos, pero tiene la desventaja de una mayor tasa de interés (tasa básica pasiva 13,6%).	Favor Relativo: Esta vinculado directamente con un financiamiento por medio de una tarjeta de crédito. Tiene distintas tasas, ya que a mayor plazo de tiempo la tasa aplicada es más alta. Este financiamiento tiene una “explicación” más compleja pero su funcionamiento general es más o menos que se pide el crédito necesario el cual se pasa a la tarjeta de débito del cliente, en la parte de ahorros, sin embargo, se debe estar abonando en el plazo que se establezca.

3.2. Entidades Financieras

Para este estudio se obtuvieron tres respuestas de bancos privados y dos de bancos públicos. Cuatro de las personas entrevistadas son tesoreros y uno es asesor de banca empresarial. Todos son hombres y tienen una edad promedio de 49 años.

En cuanto a los servicios y productos ofrecidos en el Cuadro 20 se muestra que cinco entidades financieras ofrecen todos los servicios con excepción de Prival Bank, el cual no ofrece tarjetas de crédito, planes de seguros ni acceso a servicios financieros electrónicos. Además, este menciona que el principal servicio financiero es el certificado de depósito o inversión a plazo, mientras que para los otros 4 son los créditos (hipotecarios, personales, vivienda, entre otros).

Cuadro n.º 20
Distribución de las entidades financieras según servicios financieros. Año 2023

Servicios	Cantidad
Cuentas de ahorro	5
Cuentas corrientes	5
Certificados de depósito o inversión a plazo	5
Tarjetas de crédito	4
Acceso a servicios financieros electrónicos (pagos electrónicos, servicios por celular, etc.)	4
Planes de seguros	4
Crédito (préstamos)	5
Total	32

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

En el Cuadro 21 se muestra que el medio que principalmente ofrecen los bancos para realizar las solicitudes de préstamos es de forma presencial en las respectivas agencias, seguido de banca en línea. Solamente el BAC respondió que la persona usuaria podía realizar la solicitud únicamente por medio de la plataforma en línea del banco.

Cuadro n.º 21

Distribución de las entidades bancarias según medio para solicitar préstamos. Año 2023

Medios	Cantidad
Presencial, en agencias	4
Banca en línea	3
Plataforma bancaria	1

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

En los últimos 5 años, todos los bancos han asignado recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo, además, indicaron que en promedio están asignando por medio de estos fondos el 9,25 % del monto total asignado.

En cuanto a las poblaciones que son beneficiarias del servicio, se indica principalmente las Mipymes, seguido por las mujeres, hombres y asociaciones de desarrollo. Cabe destacar que solamente una entidad financiera mencionó a la población indígena. (Cuadro 22). Por otro lado, entre los requisitos necesarios para acceder al préstamo mencionaron los proyectos de la empresa, proyecciones de flujo de caja, información básica de la persona y una garantía en caso de que no pueda pagar.

Cuadro n.º 22

Distribución de las entidades bancarias según poblaciones beneficiadas del Sistema de Banca para el Desarrollo. Año 2023

Poblaciones	Cantidad
Mipymes	4
Mujeres	2
Hombres	2
Asociaciones de desarrollo	2
Grupos indígenas	1
Otros	1
Total	12

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

El Cuadro 25 muestra las principales limitaciones que presentan las personas cuando solicitan un préstamo en el Sistema de Banca para el Desarrollo, el principal es el incumplimiento de los requisitos solicitados, seguido de falta de garantía.

Cuadro n.º 23
Distribución de las entidades financieras según problemas que se presentan al solicitar un préstamo. Año 2023

Problemas	Cantidad
No cumplió con los requisitos solicitados	3
Falta de garantía	2
No tenía capacidad de pago	1
Por qué solo llegó con la idea del negocio	1
Menos de un año de operar formalmente	1
Otros	1
No responde	1
Total	10

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

Adicionalmente, algunas de las recomendaciones que brindaron para aumentar la asignación de préstamos por medio del SBD son las siguientes: que el monto sea más equitativo entre el total de participantes del sistema financiero, la operación eficiente de los fondos de garantías, que sea dirigido para apoyar el desarrollo económico local y tener un propio sistema de colocación para no depender de los bancos públicos.

Por otra parte, los principales medios de divulgación que utilizan los bancos son las redes sociales y las llamadas telefónicas a clientes o posibles clientes. Asimismo, otros de los medios que utilizan son las visitas personalizadas y la página web de la entidad financiera. (Cuadro 24).

Cuadro n.º 24
Distribución de las entidades financieras según medios de divulgación. Año 2023

Medios	Cantidad
Publicidad en redes sociales	4
Llamadas telefónicas a clientes, posibles usuarios	4
Publicidad en medios de prensa	3
Campañas informativas en comunidades (presencial)	3
Correo electrónico	3
Publicidad en radios	2
Publicidad televisiva	2
Otros	2

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

El arreglo estadístico 25 muestra los medios publicitarios que utilizan los bancos para divulgar la información, las redes sociales es el que se utiliza para casi todos los grupos,

con excepción de los discapacitados visuales. Para las poblaciones de Mipymes y adultos mayores también se utiliza los principales periódicos del país (prensa escrita). Un banco indica que utilizaban sitio web y redes sociales para divulgar la información, pero no la enfocan por grupo de población, mientras que otro banco mencionó que para las poblaciones indígenas y asociaciones de desarrollo brindan la información solo presencial.

Cuadro n.º 25
Distribución de las entidades financieras según grupo de población y medio de divulgación. Año 2023

Grupos de población	Medios de comunicación			
	Redes sociales	Periódico	Otros	No responde
Discapacidad visual	0	0	1	4
Grupos indígenas	1	0	2	2
Asociaciones	1	0	2	2
Población sorda	1	0	1	3
Adultos mayores	1	1	1	2
Mipymes	2	1	1	1
Mujeres	3	0	1	1

Fuente: Estudio sobre acceso y cobertura del SBD, 2023

Con respecto a la pandemia por COVID-19, cuatro bancos tuvieron que brindar apoyo a sus clientes. Entre los tipos de apoyo están la extensión de plazo de pagos, reducción en tasa de interés, operaciones diferidas a plazo y periodos de gracia a pagos atrasados. No obstante, el banco restante no brindó ningún apoyo, ya que sus clientes no presentaron ningún inconveniente en ese periodo.

3.3 Microfinancieras

Recuadro 1. Generalidades sobre las microfinancieras

En los créditos otorgados por las microfinancieras predominan las mujeres como deudoras, sin embargo, en su mayoría otorgan créditos sin diferenciación de grupos de interés (género, adultos mayores, discapacitados, migrantes documentados, indígenas).

La población meta a la que se le otorgan este tipo de créditos son las economías de subsistencia¹ y a los emprendimientos, principalmente en zonas rurales. Dentro de las principales actividades económicas están los servicios y comercio, además del sector agropecuario, turismo rural, agroindustria.

La edad promedio del deudor es de 30 a 55 años y el monto del crédito promedio es de 250 000,00 a 1 200 000,00 colones.

Debido a la pandemia por COVID-19, varias de las microfinancieras aplicaron moratorias a su cartera. Se brindó apoyo a los deudores mediante políticas como readecuación de crédito. Por parte de las microfinancieras, se mantuvo el personal y no tuvieron mayor impacto, continuaron otorgando créditos, hubo poca mora, brindaron capacitación y se incrementó la cartera. Las microfinancieras consultadas informaron que, lastimosamente, por parte de los beneficiarios de estos créditos, algunos emprendimientos debieron cerrar operaciones.

Según entrevistas realizadas al personal de algunas microfinancieras, ellos indican que se presentan gestiones complicadas y burocracia en procesos relacionados con el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).

Consideran que se les deben tomar en cuenta para la elaboración de políticas públicas, dado que el SBD no está de la mano con las microfinancieras, ya que tienen otras particularidades como la operativa y cartera diferente al resto de entidades financieras que cuentan con fondos de SBD. Además, que las microfinancieras están dirigidas a economías de subsistencia que se encuentran excluidas por el sistema financiero nacional, de forma que se origina la competencia desleal con otras entidades.

Reciben poco apoyo o casi nulo para realizar capacitaciones a la población. Han intentado realizar esfuerzos con el INA, pero los horarios no son los apropiados para este tipo de población y se complican los procesos.

Ellos indican que se debe realizar una readecuación con el concepto de microfinanzas, debido a que se comprende de forma errónea en la colocación de fondos de SBD.

¹ Economía que se basa en que cada individuo o familia produce lo que consume.

Capítulo IV. Conclusiones

En términos del acceso de las Mipymes a los servicios financieros, los resultados de la encuesta indican que casi la totalidad de ellas (98 %) utilizan al menos un producto o servicio financiero. Principalmente usan los servicios electrónicos, cuenta de depósito (corriente o de ahorros). Aproximadamente la mitad indican que realizaron al menos una solicitud de préstamo de las cuales el 80,3 % (53) fueron realizados a entidades financieras públicas como el Banco Nacional de Costa Rica, el Banco de Costa Rica o al Banco Popular; sin embargo, también es importante resaltar que 60,6 % de las solicitudes de préstamos fueron realizadas en la banca privada y muy pocas empresas (4) recurrieron a financiamiento fuera del SFN.

Por otra parte, las empresas que no utilizan financiamiento para su actividad expresaron, en su mayoría, no necesitarlo, debido al uso de recursos propios. Otras razones mencionadas son la aversión para endeudarse y el exceso de trámites. El 78 % de las Mipymes aseguró conocer el SBD.

Se mencionaron como principales razones por lo que las empresas no han realizado una solicitud de financiamiento: que disponen de los recursos propios (63,2 %), no les gusta endeudarse (13,2 %) y el exceso de trámites (11,7 %)

El 73,9 % de las Mipymes que participaron en el estudio indican haber tenido algún impacto por la pandemia de COVID-19. Estos se reflejaron en la reducción de las ventas (22,3 %), pérdida de clientes (13,8 %), entre otros. En el contexto de la pandemia cerca del 77 % de las empresas indicaron que no recibieron apoyo de alguna entidad financiera, el 19,2 % sí recibió algún tipo de apoyo, principalmente en el pago de las deudas.

En cuanto a los hogares productores se contabilizaron un total de 454 650, lo que representó un crecimiento de un 22,48 % con respecto a los 371 191 hogares productores en el 2015. En el 2021, los hogares se concentraron en las siguientes actividades económicas Servicios 46,3 %, Manufactura 21 %, Comercio 19,8 % y Agropecuario 12,8 %. Se destaca una disminución en la actividad agropecuaria de 17 % en 2015 a 12,8 % en 2021.

En lo que respecta a los sectores prioritarios definidos en la Ley 9274, en este informe se evaluó el acceso a los servicios financieros por parte de cuatro de ellos: asociaciones de

desarrollo, población indígena, mujeres, así como personas con discapacidad auditiva y visual.

Con respecto a las Asociaciones de Desarrollo indicaron utilizar primordialmente la cuenta corriente y de ahorro como instrumento de depósito y medio de pago. El uso de otros servicios financieros, incluyendo el crédito, es marginal (4,4 %). Entre las razones para no solicitar financiamiento se encuentran que: dispone de recursos propios (52,9 %), poseen apoyo de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (Dinadeco) (25,6 %). Perciben que tuvieron afectaciones a causa de la pandemia de COVID-19 (85,6 %), en la disminución de ingresos y actividades. Además, indicaron en su mayoría que no recibieron apoyo (96,1 %) de una entidad financiera para enfrentar estas situaciones.

En lo concerniente a la población indígena 64,4 % indicaron que poseen algún servicio financiero, aumentado la cobertura en comparación con los resultados obtenidos en el 2018 (50 %), siendo las mujeres las que cuentan con más servicios financieros. Por otro lado, del total de solicitudes de préstamos realizadas por la población indígena, mayormente obtuvieron respuesta afirmativa a su solicitud (33). En 4 casos el préstamo es parte del SBD. Cabe destacar que entre los motivos de rechazo del préstamo están el incumplimiento de los requisitos que se solicitan y la falta de garantías. Dentro de estos grupos, 21,6 % expresan haber tenido algún impacto por la pandemia COVID-19, principalmente en la disminución de las ventas o se vieron afectados por las medidas implementadas durante esta. Es importante destacar que el 1,6 % recibió apoyo de alguna entidad financiera en este contexto.

Con respecto a la población con discapacidad auditiva y visual consideran que son muchos los requisitos que solicitan para poder obtener un préstamo con el sistema, y esto dificulta la posibilidad para emprender un negocio. Adicional a esto, muchos hacen el esfuerzo monetario por conseguir los papeles y son rechazados o les dicen que no aplican, no se percibe que en el SBD sean más accesibles. También, consideran que debería haber más “mano amiga” y mejor tacto de parte de los entes financieros. Finalmente, manifiestan poca accesibilidad en los sistemas y preparación insuficiente por parte del personal de las entidades financieras para lograr una buena comunicación.

En los estudios llevados a cabo no permiten inferir que existan diferencia que favorezcan a las mujeres en el acceso a productos financieros o al Sistema Banca para el Desarrollo.

Del estudio cliente incógnito aplicado a varias entidades del SFN, se determinó que existe poca promoción de las oportunidades brindadas por el SBD para emprendedores. En la mayoría de los casos, la oferta de crédito se realiza bajo condiciones similares a los créditos que las entidades ofrecen regularmente en cuanto a garantía requerida, la necesidad de contar con experiencia en la actividad que se pretende desarrollar, la evaluación de la capacidad de pago del deudor, así como la aprobación previa de requisitos exigidos por entidades públicas por parte del solicitante del crédito. Adicional a lo anterior, a pesar de que se define en la Ley del SBD que tendrán tratamiento prioritario para el financiamiento los proyectos que incorporen o promuevan el concepto de producción más limpia, en el estudio de cliente incógnito no se solicita información sobre el propósito del emprendimiento o negocio. Ni se menciona este criterio como prioritario.

El saldo principal de las operaciones crediticias a las Mipymes ascendió de aproximadamente 2,129 billones en 2016 a 3,313 billones en 2021 (7,5 % del PIB), lo que representa un crecimiento del 55,09 % en los últimos 6 años, con una media anual de crecimiento de 8,15 %. Desde el 2020 el saldo principal de crédito para Mipymes no ha aumentado. Éste se ha mantenido hasta 2022 en cifras alrededor de los 3,3 billones, lo que representa cerca del 13,3 % del saldo principal del Sistema Financiero Nacional.

Anexo 1.

Comentarios de la población discapacitada visual en el grupo focal

Tenencia de productos financieros

“porque hay una ley que en este caso obliga al banco estatal a seguir un debido proceso, no necesariamente el banco privado, [aunque] debería de tener la misma obligación porque da un servicio público, pero como es una entidad, una empresa privada, a la larga, no está bajo el mismo paraguas jurídico, como los bancos estatales que, de una u otra manera tienen que acatar en este caso el debido proceso, y el principio de legalidad (...)”.

Acceso a crédito

“... yo quise acceder a un crédito, para iniciar un emprendedurismo, porque yo trabajo por servicios profesionales (...) y fue casi que imposible no accesé nunca, me pedían tantas cosas y yo no quería poner un crédito hipotecario, no quería y era a lo único que me permitían acceder a un crédito hipotecario (...) lo único que me dieron fue una tarjetita que decía ‘mujer’ (se ríe) punto, porque se suponía que era un préstamo precisamente para el desarrollo de proyectos para mujeres, fue lo único que me dieron (...) a pesar de que reuní todos los requisitos. (...) Al final me dijeron que la única manera para garantizarse que yo tenía la posibilidad de pagar ese crédito, era hipotecar mi propiedad y yo no estaba dispuesta, entonces aborté la idea”.

Exceso de trámites

“realmente eso es una injusticia que tiene el sistema bancario no solo estatal, sino privado también, donde más bien deberían de ser más francos, más honestos, y decirle (...) la verdad es que, si usted no nos pone una propiedad a responder, es que usted no califica para crédito personal o crédito fiduciario o crédito prendario (...)”.

“[se] tiene de buenas a primeras la sensación de que las entidades, lo primero que te van a decir es el no, que no hay una apertura hacia esos proyectos, o posibilidad de emprender, formas de capacitación. Más si uno se pone a pensar: voy a ir a un taller de capacitación sobre emprendedurismo y ya uno va pensando: ¿Será que el taller en alguna medida va a ser inaccesible? ¿Será que ya tengo que llevarme ese dolor de cabeza adicional?”.

Conocimiento SBD

“a veces me llegan mensajes de algunos bancos, voy a mencionar un ejemplo, el Banco de Costa Rica, donde lo que viene es una imagen y yo no sé de qué se trata, yo podría formar esta imagen y aplicarle un QR y leerla, pero eso involucraría varios pasos y no voy a estar haciendo eso para cada correo”.

Disponibilidad de la información

“nosotros realmente, la imagen puede ser muy linda, pero no la vemos, así de sencillo y el texto que venga junto con la imagen no se puede leer, pero si incluyeran un txt que se abre con el block de notas normalmente, ya nosotros podríamos tener acceso al texto, que es la información relevante que viene en ese mensaje”.

Referencias

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2011). X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011. San José, Costa Rica.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2016). Encuesta Nacional de Hogares Productores 2015: Resultados generales. San José, Costa Rica.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2021). Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares. Resultados generales. San José, Costa Rica.

Ley N°8634. Ley Sistema de Banca para el Desarrollo. Publicada en La Gaceta N°87, del 7 de mayo de 2008. Costa Rica.

Ley N°9274. Reforma Integral de la Ley N°8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y reforma de otras leyes. Publicada en La Gaceta, del 27 de noviembre de 2014. Costa Rica.

ANEXO

Infografías elaboradas por grupo de interés.

- [..\Infografías\Infografía Asociaciones.pdf](#)
- [..\Infografías\Infografía Discapacidad Visual.pdf](#)
- [..\Infografías\Infografía Grupo indígenas.pdf](#)
- [..\Infografías\Infografía Hogares Productores.pdf](#)
- [..\Infografías\Infografía Microfinancieras.pdf](#)
- [..\Infografías\Infografía Mipymes.pdf](#)
- [..\Infografías\Infografía Población Sorda.pdf](#)