

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ECONÓMICA

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN ECONOMÍA**

Título de la investigación:

Conocimiento del impacto en la economía del sector financiero bancario costarricense
durante la pandemia Covid-19

Nombre del estudiante:

Nathalie González Montoya

Tutor(a):

Jonathan Salas Segura

San José

Noviembre, 2024

CAPÍTULO I: Introducción y propósito

Estado actual de la investigación

Conocimiento del impacto en la economía del sector financiero bancario costarricense durante la pandemia Covid-19.

Introducción

La pandemia de Covid-19 dio inicio en diciembre de 2019 y desató una crisis económica y sanitaria sin precedentes a nivel mundial. La rápida propagación del virus llevó a los gobiernos de casi todos los países a implementar medidas estrictas de confinamiento y restricciones de movilidad, con el fin de proteger la salud pública y evitar el colapso de los sistemas de salud. Estas medidas, aunque necesarias para salvar vidas, tuvieron profundas repercusiones en las economías globales y afectaron gravemente a diversos sectores, incluidos el turismo, la manufactura, el comercio, y en particular, el sistema financiero.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el estado de pandemia en marzo de 2020, lo cual provocó una serie de medidas de confinamiento y restricciones de movilidad a nivel mundial. Estas medidas, aunque necesarias para controlar la propagación del virus, tuvieron un impacto devastador en las economías globales. La interrupción de las cadenas de suministro, el cierre de negocios y la reducción del consumo fueron algunos de los efectos inmediatos que llevaron a una contracción económica sin precedentes.

El sector financiero global no fue inmune a estos efectos. Los mercados financieros experimentaron una volatilidad extrema, con caídas significativas en los índices bursátiles y una fuga masiva de capitales hacia activos considerados seguros, como los bonos del Tesoro de Estados Unidos. Los bancos centrales de todo el mundo respondieron con políticas monetarias expansivas para reducir las tasas de interés y proporcionar liquidez adicional al sistema financiero y evitar un colapso.

Los bancos, en particular, tuvieron que adaptarse rápidamente a un entorno económico caracterizado por un aumento del riesgo crediticio, caídas en la demanda de crédito y mayores exigencias regulatorias y sociales para garantizar la estabilidad financiera.

Esta situación planteó interrogantes sobre la capacidad de los sistemas bancarios para gestionar una crisis de tal magnitud y sobre las respuestas que los gobiernos y los bancos implementaron para mitigar los efectos de la pandemia.

Costa Rica, al igual que el resto del mundo, no fue inmune a los efectos devastadores de la pandemia. Antes de la llegada del Covid-19, el país mantenía una economía estable, aunque con retos significativos como un déficit fiscal persistente y un lento crecimiento económico. El sector financiero costarricense, sin embargo, había mostrado una notable resiliencia, con bancos que operaban bajo estrictos marcos regulatorios y mantenían adecuados niveles de capitalización y liquidez.

Con el primer caso de Covid-19 registrado en marzo de 2020, el gobierno costarricense tomó medidas rápidas para contener la propagación del virus. Estas incluyeron el cierre de fronteras, la suspensión de actividades comerciales no esenciales y restricciones de movilidad, lo que impactó directamente en el funcionamiento de las empresas y, por ende, en la capacidad de los individuos y las organizaciones para cumplir con sus obligaciones financieras. Como resultado, los bancos costarricenses se enfrentaron a un entorno desafiante, caracterizado por un aumento en la morosidad de los préstamos, una disminución en la demanda de crédito y mayores presiones sobre la liquidez.

Uno de los principales problemas que enfrentaron los bancos en Costa Rica durante la pandemia fue el aumento en la morosidad de los créditos. Las restricciones a la movilidad y el cierre de negocios redujeron significativamente la capacidad de pago de los deudores, tanto individuos como empresas, lo que se reflejó en un incremento en los niveles de mora. Esta, a su vez, generó presiones sobre la liquidez de los bancos, ya que debían hacer frente a un mayor número de clientes que solicitaban la reestructuración de sus deudas o la aplicación de moratorias en los pagos.

Por último, la pandemia también planteó desafíos operativos para los bancos, que tuvieron que adaptarse a una mayor demanda de servicios digitales. El distanciamiento social y las restricciones de movilidad llevaron a un incremento en el uso de plataformas digitales para realizar transacciones bancarias, lo que aceleró la transformación digital del sector. Sin embargo, esta transición no estuvo exenta de dificultades, especialmente para los bancos más

pequeños que no contaban con la infraestructura tecnológica necesaria para responder de manera eficiente a las nuevas demandas de sus clientes.

Antecedentes

Tesis Internacionales

La tesis primera internacional consultada es Perea Isaza, Correal Aguilera & Gómez Gil (2021), titulada “Impacto de la deuda pública en moneda extranjera sobre la sostenibilidad fiscal en países emergentes” en la Universidad de los Andes, Colombia. Esta investigación explora las implicaciones de una mayor proporción de deuda pública en moneda extranjera sobre la sostenibilidad fiscal de los países emergentes, utilizando una metodología basada en regresiones de umbral.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: examinar cómo la composición de la deuda pública en moneda extranjera afecta la sostenibilidad fiscal y la percepción de riesgo país en economías emergentes. Los objetivos específicos incluyen: analizar la relación entre el riesgo país, medido a través de los Credit Default Swaps (CDS), y la proporción de deuda en moneda extranjera; evaluar la convexidad en la relación entre la deuda total y el riesgo soberano en contextos de crisis económicas y proponer elementos clave para la gestión de pasivos públicos en economías emergentes.

La metodología utilizada consistió en regresiones de umbral, complementadas con análisis econométrico para determinar la relación entre los niveles de deuda en moneda extranjera, la deuda total y la percepción de riesgo país. Los autores consideraron datos de países emergentes durante períodos normales y crisis, como la recesión de 2008, para evaluar cambios en la tolerancia de los mercados frente a altos niveles de deuda.

Los autores concluyen que

una mayor proporción de deuda pública en moneda extranjera incrementa la vulnerabilidad fiscal en los países emergentes, especialmente durante periodos de depreciación de la moneda local, lo que genera un aumento significativo en el riesgo país medido a través de los Credit Default Swaps (Perea Isaza, Correal Aguilera, & Gómez Gil, 2021, p. 25).

La segunda tesis consultada es de Castaño Sánchez, (2022) “El COVID-19 como acelerador de la transformación digital en la fuerza de trabajo” de la Universidad de Buenos Aires. Esta investigación analiza cómo la pandemia de COVID-19 impulsó la implementación de estrategias digitales en las organizaciones, y se enfoca en cambios tecnológicos y en la adopción de trabajo remoto y virtual como elementos fundamentales para enfrentar la crisis.

De esta investigación, se desprende el siguiente objetivo general: analizar cómo la pandemia por COVID-19 ha impactado significativamente en la transformación digital de la fuerza de trabajo y la consecución de nuevos roles en los procesos de contratación de personal. Los objetivos específicos son comprender cómo la pandemia del COVID -19 ha impactado en la transformación digital de las organizaciones; identificar cuáles son las nuevas estrategias tecnológicas que han implementado las grandes compañías para migrar a un entorno digital, global y remoto en sus procesos de contratación de personal y analizar las nuevas formas de trabajo que se han creado y su relación con las

La metodología utilizada consistió en un enfoque cualitativo, basado en el análisis documental y entrevistas a líderes empresariales. Este enfoque permitió identificar los elementos clave que caracterizan la transformación digital acelerada por la pandemia, así como los retos enfrentados por las organizaciones en su implementación.

La autora destaca que el trabajo remoto y virtual se convirtió en la estrategia más utilizada por las empresas para adaptarse a las restricciones impuestas por la pandemia. Este fenómeno, aunque necesario, también trajo consigo desafíos, como la ejecución ineficiente de algunos cambios debido a la rapidez con la que se adoptaron nuevas tecnologías. Además, se subraya que la transformación digital fue desigual entre las organizaciones, dependiendo de su capacidad tecnológica y organizacional (Castaño Sánchez, 2022, p. 69).

La tercera tesis consultada es Hernando Vivar & Rico Jerez (2021) titulada “La influencia del COVID-19 en la economía sostenible del sector hotelero de España: el caso de la Comunidad de Madrid” de la Universidad Autónoma de Madrid. Analiza las consecuencias de la pandemia de COVID-19 en la sostenibilidad del sector hotelero, considerando aspectos

como la economía circular, la responsabilidad social corporativa (RSC) y las nuevas tendencias de turismo sostenible en la Comunidad de Madrid.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: analizar las consecuencias del COVID-19 en la sostenibilidad del sector hotelero mediante el caso de la Comunidad de Madrid (España). Los objetivos específicos incluyen: determinar las consecuencias del COVID-19 en la economía sostenible del sector hotelero; establecer la repercusión del COVID-19 en la relación entre el número de turistas y el sector hotelero; evaluar la influencia del COVID-19 en la RSC y la economía circular del sector hotelero e identificar las nuevas formas de turismo basadas en la triple cuenta de beneficios.

La metodología utilizada consistió en un enfoque mixto. Se realizaron análisis cuantitativos basados en datos estadísticos sobre ocupación hotelera y generación de ingresos, y análisis cualitativos mediante entrevistas con gestores de hoteles. Este enfoque permitió evaluar el impacto de las medidas adoptadas durante la pandemia y su relación con la sostenibilidad económica y social del sector.

Los autores concluyen que:

el COVID-19 intensificó la necesidad de implementar prácticas sostenibles en el sector hotelero. Destacan cómo los hoteles de la Comunidad de Madrid diversificaron sus servicios, adoptando modelos de economía circular y promoviendo la RSC, como la habilitación de “hoteles medicalizados”. Sin embargo, también se evidenció una disminución significativa en la ocupación hotelera, con un impacto negativo en el empleo del sector, que requiere estrategias innovadoras para fomentar su recuperación (Hernando Vivar & Rico Jerez, 2021, p. 145).

La cuarta tesis consultada es Sánchez Alonso (2022) “Análisis del impacto del COVID-19 en los modelos de pérdida esperada de la banca europea” de la Universidad de Buenos Aires. Esta investigación evalúa cómo la pandemia de COVID-19 afectó los modelos de pérdida esperada (PCE) en las instituciones bancarias europeas, considerando los ajustes realizados por los bancos para cumplir con la normativa internacional durante un contexto de crisis económica global.

La metodología utilizada combinó análisis documental de las regulaciones financieras vigentes en Europa con datos obtenidos de bancos representativos. Se desarrolló

un enfoque cuantitativo para analizar los cambios en las métricas de PCE y un enfoque cualitativo para evaluar las implicaciones normativas y prácticas de dichos cambios en las instituciones bancarias.

El objetivo general de esta investigación es evaluar la adecuación de los modelos de pérdida esperada en la banca europea frente al impacto de la pandemia de COVID-19. Los objetivos específicos incluyen: abordar los aspectos teóricos vinculados con el cálculo de la PCE y su relación con la normativa internacional; elaborar una metodología para el relevamiento de información sobre las aplicaciones prácticas de los modelos PCE en bancos europeos e identificar patrones comunes en los ajustes realizados por las instituciones financieras frente a la crisis pandémica.

La autora concluye que:

Durante el año 2020, los bancos ajustaron sus modelos de PCE utilizando factores distintos a la presunción refutable tradicional. Esto permitió evaluar el riesgo de crédito bajo un enfoque más flexible, adaptado a las condiciones excepcionales impuestas por la pandemia. Además, se identificó que, aunque la calibración de los modelos resultó efectiva en el corto plazo, existe la necesidad de revisar las relaciones históricas entre variables clave para garantizar la sostenibilidad de estos modelos en futuros escenarios de crisis (Sánchez Alonso, 2022, p. 44).

La quinta tesis internacional consultada es Llorente Heras (2020) titulada “Impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo: un análisis de los colectivos vulnerables” de la Universidad Autónoma de Madrid. Analiza cómo la pandemia de COVID-19 ha afectado al mercado laboral, particularmente, los colectivos más vulnerables como mujeres, jóvenes y trabajadores temporales en sectores como hostelería, turismo y comercio, los cuales se vieron especialmente afectados por la crisis sanitaria.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: determinar el impacto del COVID-19 en los colectivos vulnerables dentro del mercado de trabajo, analizando las características y condiciones laborales que amplificaron su vulnerabilidad. Los objetivos específicos incluyen: identificar los sectores laborales más afectados por la pandemia; analizar las características de los grupos vulnerables y su relación con la

temporalidad y precariedad laboral y proponer estrategias para mitigar las desigualdades laborales amplificadas por la crisis sanitaria.

La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, y empleó datos estadísticos de afiliaciones a la seguridad social, tasas de desempleo y características de los colectivos laborales afectados. Estos datos permitieron identificar patrones de desigualdad en el mercado laboral y estimar el impacto a mediano plazo de la pandemia en las oportunidades de empleo.

La autora concluye que:

La pandemia exacerbó las desigualdades estructurales en el mercado de trabajo, afectando de manera desproporcionada a los colectivos más vulnerables. Subraya la necesidad de implementar políticas laborales inclusivas y adaptadas, que permitan proteger a los grupos en mayor riesgo y promover la resiliencia en el mercado laboral frente a futuras crisis (Llorente Heras, 2020, p. 46)

Tesis Nacionales

La primera tesis consultada es Díaz Sánchez (2021) y se titula “Análisis del impacto económico que sufrieron los comerciantes del sector gastronómico ubicados en San Ignacio de Acosta, como secuela de la pandemia por COVID-19 durante el 2021” de la Universidad Internacional de las Américas (UIA). Analiza las afectaciones económicas sufridas por los comerciantes del sector gastronómico en San Ignacio de Acosta, debido a la pandemia y destaca los retos enfrentados y las estrategias adoptadas para mantenerse en el mercado.

La metodología empleó un enfoque mixto. Se aplicaron encuestas a comerciantes del sector gastronómico y se realizaron análisis descriptivos de las estrategias implementadas. Además, se recolectaron datos sobre el impacto financiero y se evaluaron los mecanismos de apoyo de la comunidad y de las instituciones locales.

El estudio tiene como objetivo general analizar el impacto económico que sufrieron los comerciantes del sector gastronómico ubicados en San Ignacio de Acosta, como secuela de la pandemia por COVID-19, durante el 2021. Los objetivos específicos incluyen: describir el impacto económico generado por la pandemia en este sector; explicar cinco acciones de

reactivación económica implementadas por los comerciantes para mantenerse operativos y establecer los mecanismos implementados por la municipalidad y los mismos comercios para generar estabilidad económica a las familias trabajadoras del sector.

La autora concluye que:

Los comerciantes enfrentaron una reducción significativa en sus ingresos debido al alto costo de vida y a las restricciones impuestas por la pandemia. Sin embargo, algunos lograron mantenerse operativos a través de medidas como la reducción de precios, la implementación de descuentos y la adopción de nuevas estrategias de negocio. Además, destaca que más del 63% de los comerciantes tuvieron que implementar innovaciones para adaptarse a las nuevas condiciones del mercado (Díaz Sánchez, 2021, p. 88).

La segunda tesis consultada es Fernández Otárola (2020) “Análisis del impacto de las políticas del Banco Central de Costa Rica, mediante los bancos comerciales del Estado, para afrontar la contracción económica derivada del COVID-19 durante el 2020” de la Universidad Internacional de las Américas (UIA). Esta investigación evalúa cómo las políticas monetarias y de estabilización económica implementadas por el Banco Central de Costa Rica impactaron la economía del país, particularmente a través de los bancos comerciales estatales, durante la pandemia de COVID-19.

La metodología empleó un enfoque cuantitativo y modelos econométricos para evaluar las carteras de crédito de los bancos comerciales del Estado. También, se analizaron datos macroeconómicos del Banco Central y estadísticas sobre las políticas implementadas durante la pandemia.

El siguiente objetivo general del estudio es analizar el impacto de las políticas del Banco Central de Costa Rica, mediante los bancos comerciales del Estado, para afrontar la contracción económica derivada del COVID-19 durante el 2020. Los objetivos específicos son: conocer la situación macroeconómica del país durante el año 2020; identificar las políticas monetarias y de estabilización económica del Banco Central, examinar el mecanismo de transmisión de estas políticas a través de los bancos comerciales y elaborar un modelo econométrico de las carteras de crédito de los bancos comerciales estatales.

El autor concluye que:

las políticas monetarias expansivas y de estabilización implementadas por el Banco Central jugaron un papel crucial en mitigar los efectos de la contracción económica derivada de la pandemia. Sin embargo, se destaca que el desempleo y la desigualdad en la distribución del ingreso se agravaron durante el periodo estudiado, lo que resalta la necesidad de estrategias económicas más inclusivas y focalizadas (Fernández Otárola, 2020, p. 148).

La tercera tesis consultada es León García (2020) y se titula “evaluación del impacto del COVID-19 en las 10 principales micros, pequeñas y medianas empresas del cantón de Puriscal, durante los meses de abril a septiembre del año 2020” de la Universidad Internacional de las Américas (UIA). Este trabajo analiza las afectaciones que sufrieron las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en el cantón de Puriscal debido a la pandemia de COVID-19 y destaca tanto las pérdidas económicas como las estrategias adoptadas para enfrentar la crisis.

La metodología consistió en un enfoque mixto y recopiló datos a través de cuestionarios dirigidos a los empresarios de las MIPYMES seleccionadas y analizando las estrategias de reactivación implementadas. Además, se llevaron a cabo comparaciones con datos previos a la pandemia para evaluar las diferencias en el desempeño económico.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: evaluar el impacto de la pandemia por COVID-19 en las principales 10 micro, pequeñas y medianas empresas del cantón de Puriscal, durante los meses de abril a septiembre del año 2020. Los objetivos específicos incluyen: determinar las diversas situaciones a las que se enfrentaron los empresarios con el desarrollo del COVID-19; explicar las acciones que debieron tomar las MIPYMES para mantenerse en el mercado; y detallar el impacto del COVID-19 en estas empresas.

La autora concluye que:

Aunque las empresas enfrentaron pérdidas significativas en sus ventas durante el segundo trimestre de 2020, algunas lograron innovar y adaptarse a través de acuerdos

con proveedores y la implementación de nuevos proyectos. Estas acciones ayudaron a mitigar parcialmente los impactos negativos de la pandemia, destacándose la resiliencia de las empresas en un contexto adverso (León García, 2020, p. 76).

La cuarta tesis consultada es Cerqueda & Parajeles Jiménez (2020), titulada “Análisis del impacto de la COVID-19 en la situación financiera del Rinconcito Azteca para establecer los efectos sobre las ganancias para el periodo 2020” de la Universidad Internacional de las Américas (UIA). Investiga cómo la pandemia afectó la estabilidad financiera de una microempresa gastronómica costarricense, explorando las causas de la disminución de ingresos y las estrategias implementadas para mantener su funcionamiento. La metodología empleó un enfoque mixto y recopiló datos financieros de la empresa y entrevistas estructuradas con sus propietarios. A través de estas herramientas, se buscó identificar los desafíos y estrategias específicas adoptadas durante la pandemia.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: analizar el impacto de la COVID-19 en la situación financiera del Rinconcito Azteca, mediante el análisis de los ingresos, para mostrar las consecuencias económicas causadas por la pandemia sobre la empresa. Los objetivos específicos incluyen: conocer los estados financieros del Rinconcito Azteca; identificar los principales factores que provocaron la disminución de ingresos netos; estimar el impacto en las utilidades causado por la pandemia; y señalar las medidas más efectivas implementadas para mantener el negocio operativo.

Los autores concluyen que:

El Rinconcito Azteca, al ser una microempresa bajo régimen simplificado, enfrentó desafíos significativos en sus ingresos debido a la disminución de ventas y el aumento de costos operativos. Sin embargo, la implementación de medidas como acuerdos con proveedores y ajustes en los precios ayudó a mitigar parcialmente los impactos negativos. Los resultados subrayan la necesidad de adaptar estrategias operativas y financieras en contextos de crisis (Cerqueda & Parajeles Jiménez, 2020, p. 95).

Información existente

Para esta investigación se cuenta con estudios que abordan el impacto de la pandemia en el sector financiero a nivel global y regional, y algunos análisis preliminares en Costa Rica. Sin embargo, estos no profundizan en cómo las respuestas específicas de los bancos

afectaron su estabilidad financiera ni en las oportunidades emergentes en medio de la crisis. A continuación, se describen los resultados:

Estudios globales y regionales: A nivel global, diversos estudios han documentado el impacto de la pandemia en los sistemas financieros, y destacan el aumento de la morosidad y la reducción de la actividad crediticia. Estos han señalado que la pandemia ha exacerbado las vulnerabilidades preexistentes en los sistemas financieros, y ha llevado a una mayor intervención de los gobiernos y bancos centrales para mantener la estabilidad económica. En América Latina, los estudios han mostrado que los bancos han tenido que adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones económicas, al implementar medidas como la reestructuración de préstamos y la provisión de liquidez adicional para apoyar a los sectores más afectados.

Estudios en Costa Rica: En Costa Rica, algunos informes iniciales han comenzado a evaluar las acciones de política financiera y las regulaciones que han ayudado a mitigar los efectos económicos de la pandemia. Estos estudios han identificado varios desafíos clave enfrentados por los bancos costarricenses, incluyendo el aumento de la morosidad, la disminución de la rentabilidad y la necesidad de mantener niveles adecuados de liquidez.

Un estudio realizado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) destacó que, durante la pandemia, los bancos implementaron diversas medidas para apoyar a sus clientes, como la reestructuración de deudas y la concesión de períodos de gracia. Estas medidas fueron cruciales para evitar un colapso financiero, pero también han tenido implicaciones a largo plazo para la estabilidad y rentabilidad de las instituciones bancarias.

Finalmente, investigaciones académicas han señalado la importancia de la digitalización en la respuesta de los bancos a la pandemia. La adopción de tecnologías digitales ha permitido a los bancos mantener sus operaciones y ofrecer servicios a distancia, lo que ha sido esencial para continuar atendiendo a los clientes durante los períodos de confinamiento.

Estudios previos

Estudios previos han demostrado que la pandemia ha tenido un impacto significativo en los sistemas financieros de diversos países, con énfasis en el aumento de la morosidad y la reducción de la actividad crediticia. En Costa Rica, algunos informes iniciales han

comenzado a evaluar las acciones de política financiera y las regulaciones que han ayudado a mitigar los efectos económicos, aunque se requiere un análisis más detallado. Seguidamente, se describen los resultados:

Estudios globales: A nivel global, diversos estudios han documentado cómo la pandemia ha afectado los sistemas financieros. Un estudio realizado por el Fondo Monetario Internacional (FMI) en 2021 analizó el impacto de la pandemia en la estabilidad financiera mundial y destacó el aumento de la morosidad y la reducción de la actividad crediticia. Este estudio subraya la importancia de las medidas de apoyo implementadas por los gobiernos y bancos centrales para mantener la estabilidad económica durante la crisis.

Otro estudio relevante es el informe del Banco Mundial de 2021, que evaluó las respuestas de los sistemas financieros en diferentes regiones del mundo. Identificó las principales estrategias adoptadas por los bancos para enfrentar la crisis, como la reestructuración de préstamos y la provisión de liquidez adicional. Además, el informe destacó la importancia de la digitalización en la continuidad de las operaciones bancarias durante los períodos de confinamiento.

Estudios Regionales en América Latina: En América Latina, varios estudios han examinado el impacto de la pandemia en los sistemas financieros de la región. Un informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) analizó cómo los bancos en la región han enfrentado los desafíos económicos generados por la pandemia. Este señaló que, aunque las respuestas han variado entre países, la mayoría de los bancos han implementado medidas similares, como la flexibilización de las condiciones de crédito y la adopción de tecnologías digitales para mantener sus operaciones.

Un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2021) también es relevante. Este evaluó el impacto de la pandemia en los indicadores financieros clave de los bancos en América Latina, como la liquidez, la morosidad y la rentabilidad. Los resultados mostraron que, aunque la pandemia ha tenido un impacto negativo significativo, los bancos que han adoptado medidas proactivas y han invertido en tecnologías digitales han logrado mitigar algunos de los efectos adversos.

Estudios en Costa Rica: En el contexto costarricense, algunos informes iniciales han comenzado a evaluar las acciones de política financiera y las regulaciones que han ayudado

a mitigar los efectos económicos de la pandemia. Un estudio realizado por el Banco Central de Costa Rica (2021) destacó que, durante la pandemia, los bancos implementaron diversas medidas para apoyar a sus clientes, como la reestructuración de deudas y la concesión de períodos de gracia. Estas fueron cruciales para evitar un colapso financiero, pero también han tenido implicaciones a largo plazo para la estabilidad y rentabilidad de las instituciones bancarias.

Aporte del investigador

El presente estudio busca aportar un análisis integral sobre el impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector financiero bancario costarricense, con énfasis en los indicadores clave de liquidez, rentabilidad y morosidad. Este enfoque permitirá identificar los principales desafíos enfrentados por las instituciones bancarias durante la crisis, así como las medidas adoptadas para mitigar sus efectos. El aporte radica en proporcionar un marco que combine datos empíricos y perspectivas cualitativas, lo cual puede ser útil tanto para académicos como para tomadores de decisiones en el sector financiero y gubernamental.

Además, esta investigación busca llenar vacíos en el conocimiento existente sobre cómo el sector financiero costarricense respondió a una crisis global sin precedentes. A través de un análisis detallado de las políticas implementadas y su efectividad, se podrán generar recomendaciones prácticas para fortalecer la resiliencia del sistema bancario ante futuras crisis. Este aporte es particularmente relevante para el contexto nacional, donde los bancos desempeñan un papel crucial en la estabilidad económica y en la generación de oportunidades para el desarrollo del país.

Objeto de estudio

El objeto de este estudio es analizar el impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector financiero bancario costarricense, enfocándose en los indicadores financieros clave como la liquidez, la rentabilidad y la morosidad. Mediante este análisis, se busca comprender las dinámicas que surgieron durante la crisis sanitaria y cómo estas afectaron el desempeño y la estabilidad del sistema bancario.

Sujeto de estudio

Está compuesto por las instituciones bancarias costarricenses, incluyendo tanto bancos públicos como privados que operaron durante el periodo de la pandemia (2020-2021). Además, se incluyen los empleados bancarios como fuente clave de información para analizar las medidas implementadas y sus percepciones respecto al impacto de la crisis en el sector.

Delimitación espacial

Este estudio se delimita al contexto del sistema financiero bancario de Costa Rica, considerando a las instituciones bancarias reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). El análisis abarca tanto el ámbito urbano como rural, ya que ambos presentan particularidades relevantes en términos de impacto y respuesta ante la crisis.

Delimitación temporal

La investigación abarca el periodo comprendido entre marzo de 2020 y diciembre de 2021, durante el cual se experimentó el impacto más significativo de la pandemia en el sector bancario costarricense.

Inicio de la Pandemia: marzo de 2020 marca el inicio de la pandemia de Covid-19 en Costa Rica, con la implementación de las primeras medidas de confinamiento y restricciones de movilidad. Este periodo es fundamental para entender cómo los bancos reaccionaron inicialmente a la crisis y las medidas de emergencia que adoptaron para mantener la estabilidad financiera.

Planteamiento del problema

En el presente trabajo, analiza los efectos que ha ocasionado la pandemia de COVID-19, lo cual tendrá profundas repercusiones económicas y financieras a nivel global. En Costa Rica, el sector financiero bancario enfrentó desafíos significativos, debido a la contracción económica y a las medidas de confinamiento impuestas para contener la propagación del virus. La reducción de la actividad económica, el aumento del desempleo y las restricciones al comercio afectaron directamente la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones financieras, lo que incrementó los niveles de morosidad en el sistema bancario.

El sistema bancario desempeña un papel crucial en la economía de Costa Rica, al actuar como intermediario en la asignación de recursos y facilitar el acceso al crédito para hogares y empresas. Sin embargo, durante la pandemia, los bancos enfrentaron una disminución en la demanda de crédito, un incremento en las solicitudes de reestructuración de deudas y una reducción en los ingresos operativos. Estas condiciones obligaron a las instituciones financieras a implementar medidas extraordinarias, como la flexibilización de términos de pago y la adopción de herramientas tecnológicas, para mantener su operatividad y cumplir con su función social.

Además, la crisis económica derivada de la pandemia expuso las vulnerabilidades estructurales del sistema financiero costarricense. La morosidad en las carteras de crédito y la reducción en la rentabilidad bancaria no solo afectaron la estabilidad del sector, sino que también tuvieron implicaciones para la economía en su conjunto. La falta de liquidez en ciertos segmentos del mercado y las limitaciones en el acceso a financiamiento por parte de pequeñas y medianas empresas (PYMES) representan desafíos que requieren un análisis detallado para identificar las principales lecciones aprendidas y las oportunidades de mejora.

A pesar de que se han realizado esfuerzos por parte de los bancos y el gobierno para mitigar los efectos de la crisis, aún persisten vacíos de información sobre la efectividad de estas medidas y su impacto en los indicadores financieros clave. Este contexto hace necesario analizar de manera integral el desempeño del sector financiero bancario costarricense durante la pandemia, con el fin de proporcionar una base sólida para futuras estrategias de recuperación económica. Asimismo, es importante identificar los factores que contribuyeron al éxito o al fracaso de las medidas adoptadas.

Finalmente, el planteamiento del problema se centra en la necesidad de conocer en profundidad el impacto de la pandemia en la economía del sector financiero bancario costarricense. Esto incluye entender cómo las instituciones bancarias enfrentaron la crisis, evaluar los cambios en sus indicadores financieros clave y explorar los retos y oportunidades que surgieron durante este periodo. Este análisis no solo contribuirá a la literatura existente sobre el tema, sino que también servirá como insumo para el diseño de políticas públicas y estrategias empresariales que fortalezcan la resiliencia del sector ante futuras crisis.

Sistematización del problema

Se detallan los subproblemas de investigación que servirán como base para el desarrollo de los objetivos específicos, estableciendo los siguientes:

Para la primera pregunta específica del trabajo, se indaga sobre las medidas adoptadas por los bancos costarricenses para enfrentar los efectos de la pandemia de COVID-19. Durante este período, las instituciones bancarias enfrentaron un aumento en la morosidad y una disminución en la rentabilidad, lo que requirió la implementación de estrategias financieras para mitigar estos desafíos. Se analizan las políticas aplicadas, como moratorias crediticias, reestructuración de deudas y flexibilización de condiciones de pago para comprender su efectividad y su impacto en la estabilidad del sistema bancario.

- ¿Qué medidas implementaron los bancos costarricenses para mitigar los efectos de la pandemia en sus indicadores financieros clave?

La segunda pregunta específica del trabajo se centra en los cambios observados en los indicadores financieros de los bancos durante la pandemia, como la liquidez, la morosidad y la rentabilidad. Se evaluará cómo estos indicadores se vieron afectados a lo largo del tiempo y qué factores contribuyeron a estas variaciones. Este análisis permitirá identificar los principales retos financieros enfrentados por las instituciones bancarias y cómo estas lograron adaptarse a un entorno económico incierto.

- ¿Cómo se vieron afectados los indicadores financieros clave de los bancos costarricenses durante la pandemia de COVID-19?

Finalmente, la tercera pregunta específica se orienta a explorar los retos y oportunidades que surgieron para el sector financiero bancario costarricense como resultado

de la crisis sanitaria. Se analizará cómo las instituciones financieras han transformado sus procesos y adoptado nuevas tecnologías para enfrentar las limitaciones impuestas por la pandemia, así como las lecciones aprendidas para fortalecer su resiliencia ante futuras crisis.

- ¿Qué retos y oportunidades surgieron para los bancos costarricenses durante y después de la pandemia de COVID-19?

Objetivos

Se detallan de la siguiente manera los objetivos del trabajo. Se establece un objetivo general en referencia con el problema de estudio, además de tres objetivos específicos que son planteados en función del tema y la sistematización del problema.

Objetivo general

Conocer el impacto en la economía del sector financiero bancario costarricense durante la pandemia Covid-19.

Objetivos específicos

Examinar las medidas tomadas por los bancos en Costa Rica durante la pandemia de Covid-19.

Evaluar cómo la pandemia afectó los indicadores financieros clave de los bancos en Costa Rica.

Identificar los retos y oportunidades que enfrentaron los bancos costarricenses debido a la pandemia.

Justificación

Esta investigación está dirigida al análisis de los efectos del impacto en la economía del sector financiero bancario costarricense durante la pandemia Covid-19, la cual representó uno de los eventos más disruptivos de las últimas décadas que afectó profundamente la economía global y local. En Costa Rica, el sector financiero bancario desempeñó un papel crucial como intermediario en la reactivación económica y en el sostenimiento de los flujos de capital durante este periodo de crisis. Este estudio es relevante, porque busca analizar cómo los bancos costarricenses enfrentaron los desafíos impuestos por la pandemia y proporciona información valiosa sobre las estrategias implementadas para mantener su operatividad y estabilidad.

La importancia de este estudio radica en que aborda un tema con implicaciones tanto económicas como sociales. Los bancos, al ser pilares de la economía nacional, afectan directamente a otros sectores productivos y a la población en general. La evaluación de los indicadores financieros clave, como la rentabilidad, la liquidez y la morosidad, permitirá identificar no solo los efectos inmediatos de la pandemia, sino también las transformaciones estructurales que enfrentaron las instituciones financieras.

Este trabajo también es pertinente, porque llena vacíos en la literatura existente sobre el impacto de la pandemia en el sistema bancario costarricense. Si bien existen estudios sobre las medidas adoptadas por el gobierno para enfrentar la crisis, pocos se han enfocado en evaluar cómo estas decisiones influyeron en los indicadores financieros del sector bancario. Además, el análisis de los retos y oportunidades que surgieron durante la pandemia proporciona una base sólida para proponer soluciones adaptadas al contexto costarricense y fomentar la resiliencia del sistema financiero.

Por último, este estudio tiene un valor práctico, ya que no solo genera conocimiento académico, sino que también puede servir como herramienta para tomadores de decisiones en el sector financiero. Los resultados permitirán identificar estrategias exitosas y áreas de mejora, y fortalecer la capacidad del sistema bancario para enfrentar futuras crisis económicas y sanitarias. Asimismo, el enfoque integral del análisis promueve una comprensión más profunda de las relaciones entre el sector financiero bancario, la economía nacional y la sociedad costarricense en su conjunto.

Justificación práctica

El presente trabajo tiene como finalidad analizar cómo la pandemia de COVID-19 afectó los indicadores financieros clave del sector bancario costarricense y qué estrategias implementaron las instituciones para mitigar dichos impactos. Durante este período, los bancos enfrentaron desafíos inéditos, como el aumento de la morosidad, la reducción de la rentabilidad y la necesidad de adaptarse rápidamente a nuevas formas de operar, incluyendo la digitalización y las políticas de flexibilización crediticia.

La pandemia trastornó todos los aspectos de la economía costarricense y llevó a muchos sectores a implementar soluciones rápidas para garantizar su sostenibilidad. Los bancos, como intermediarios financieros, jugaron un rol crucial para apoyar a los hogares y las empresas mediante la implementación de programas de reestructuración de deudas y el fortalecimiento de sus servicios digitales.

Este trabajo busca no solo documentar estas experiencias, sino también aportar información relevante que pueda ser utilizada por los bancos y los reguladores para fortalecer el sistema financiero costarricense ante escenarios de alta incertidumbre.

Justificación metodológica

El presente estudio se fundamenta en un enfoque mixto que combina el análisis cuantitativo y cualitativo. Se aplica un cuestionario dirigido a empleados del sector bancario costarricense para recopilar información sobre las medidas adoptadas durante la pandemia y su efectividad en la mitigación de sus efectos. Además, se realizan entrevistas a colaboradores clave de instituciones bancarias para obtener perspectivas más detalladas sobre los retos y oportunidades que enfrentaron. Este trabajo se complementa con un análisis documental de datos financieros publicados por entidades reguladoras como la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y el Banco Central de Costa Rica (BCCR).

La combinación de métodos permite contrastar las experiencias vividas por los actores del sector bancario con los datos cuantitativos y generar un análisis integral que facilite la comprensión del impacto de la pandemia en el sistema financiero costarricense. Este enfoque metodológico asegura que los hallazgos sean respaldados tanto por datos

empíricos como por testimonios de primera mano y fortalece la validez de las conclusiones del estudio.

Justificación teórica

Esta investigación tiene como propósito contribuir al conocimiento sobre los efectos de la pandemia en el sector financiero bancario costarricense y destacar las medidas y estrategias implementadas para mitigar su impacto. El análisis de los indicadores financieros clave, como la rentabilidad, la morosidad y la liquidez, permitirá identificar patrones que puedan servir como base para futuras investigaciones y para el diseño de políticas públicas más efectivas.

Las medidas adoptadas por las instituciones financieras durante la pandemia no solo fueron esenciales para mantener la estabilidad del sistema bancario, sino que también impactaron directamente a los hogares y empresas costarricenses. Analizar estos esfuerzos desde un enfoque teórico permitirá generar modelos que ayuden a prever comportamientos en futuras crisis similares y proporcionar una herramienta útil para los bancos, los reguladores y otros actores económicos.

CAPITULO II: Marco Situacional y Marco Teórico

Marco situacional

El presente capítulo se divide en dos partes. En la primera se expone en el contexto de lo general a lo específico de la investigación, desde el entorno económico de Costa Rica antes y durante de la pandemia. En la segunda parte se desarrollará el marco teórico donde se incluirán conceptos relevantes para el estudio.

Contexto socioeconómico de Costa Rica antes y durante la pandemia de covid-19

En Costa Rica, antes de la pandemia de Covid-19, se experimentaba un crecimiento económico moderado, con un Producto Interno Bruto (PIB) que en 2019 aumentó un 2.1%, ligeramente inferior al promedio de años anteriores. Sin embargo, el país enfrentaba una situación fiscal bastante complicada, con un déficit que alcanzó el 7% del PIB, lo que generó preocupaciones sobre la sostenibilidad de la deuda. El turismo, la manufactura y la agricultura resultaban esenciales, pues aportaban significativamente al empleo y la

producción, y el turismo representaba alrededor del 8.2% del PIB. El desempleo había aumentado en los últimos años, rondaba el 12.4% para el año 2019.

Luego la economía costarricense mostraba también altos niveles de inversión extranjera, lo que sostenía gran parte del dinamismo del sector privado. Por consiguiente, factores como la baja competitividad en ciertos sectores, la burocracia estatal y el estancamiento de proyectos de infraestructura limitaban el potencial de crecimiento a largo plazo, de acuerdo con el Banco Central de Costa Rica (2020).

Antes de la pandemia, la economía en Costa Rica también dependía en gran medida de las exportaciones, particularmente en sectores como la industria médica y agrícola. La zona franca, que acogía a empresas multinacionales especializadas en dispositivos médicos, fue un factor clave para atraer inversión extranjera directa y generar empleo de alto valor agregado.

Para el año 2019, este sector representó cerca del 12% del total de exportaciones del país, por lo que se consolidó como uno de los motores de crecimiento más importantes. No obstante, a pesar de estos avances, el sector agrícola tradicional, como el café y el banano, enfrentaba retos significativos debido a la baja en los precios internacionales y al incremento de los costos de producción, lo que afectaba la competitividad de Costa Rica en los mercados globales, según el informe del Estado de la Nación (2019):

Antes de la pandemia, el país mostraba signos de estabilidad con crecimiento moderado; sin embargo, el impacto de la crisis sanitaria llevó a una desaceleración económica significativa. Esta situación ha obligado a las instituciones financieras a adoptar medidas innovadoras y a ajustarse a nuevas dinámicas de mercado para responder a las necesidades emergentes de la población en un entorno cada vez más incierto (Gómez, 2021, p. 22).

Principales sectores económicos afectados por la crisis sanitaria

La pandemia de Covid-19 afectó a varios de los sectores más importantes de la economía costarricense. El turismo fue, sin duda, el sector más golpeado debido a la suspensión de vuelos internacionales y el cierre de fronteras. Para el año 2020, Costa Rica experimentó una caída sin precedentes en la llegada de turistas, lo que resultó en pérdidas

significativas para las empresas hoteleras, operadores turísticos y comercios locales que dependían del flujo constante de visitantes extranjeros.

Los ingresos del sector cayeron a más de un 60% y se estima que más de 100,000 empleos vinculados directa e indirectamente con el turismo se vieron afectados. Esta disminución no solo generó un impacto económico inmediato, sino que provocó una cadena de efectos negativos en otras áreas de la economía, como el comercio y los servicios, según datos del Instituto Costarricense de Turismo (2021).

Seguidamente, otro sector fuertemente afectado fue el de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), que constituyen la columna vertebral del comercio y los servicios en Costa Rica. Las restricciones a la movilidad, el cierre temporal de negocios y la disminución en el consumo llevaron a una crisis sin precedentes para muchas de las PYMES, principalmente, aquellas que operaban en sectores como el entretenimiento y el comercio minorista.

Luego de los esfuerzos del gobierno para ofrecer soluciones temporales, como moratorias de pagos y programas de financiamiento, una gran cantidad de PYMES no logró sobrevivir al impacto económico, situación que afectó desempleo y subempleo en el país. Las cadenas de suministro también se vieron interrumpidas, lo cual afectó el comercio tanto a nivel nacional como internacional y agravó aún más la situación para este sector, de acuerdo con informe de la Cámara de Comercio de Costa Rica (2020).

Situación del empleo y de la productividad económica antes y durante la pandemia

Antes de la llegada de la pandemia, la situación del empleo en Costa Rica ya mostraba signos de vulnerabilidad. Para el año 2019, la tasa de desempleo alcanzó un 12.4%, la más alta en casi dos décadas. Por consiguiente, esta situación reflejaba las dificultades del país para generar empleos de calidad, especialmente para los jóvenes y las mujeres, que presentaban tasas de desempleo aún más elevadas. Además, el crecimiento del empleo informal continuaba siendo un problema estructural, que afectaba a casi el 45% de la población activa.

Posteriormente, la informalidad en sectores como la construcción, el comercio y los servicios personales se traducían en una debilidad laboral generalizada, con trabajadores sin acceso a la seguridad social ni a otros beneficios laborales. La productividad económica,

aunque estable, mostraba rezagos en sectores clave como la agricultura y el comercio, debido a la falta de inversión en tecnología e infraestructura. Sin embargo, sectores como las zonas francas y las exportaciones de dispositivos médicos mostraban un desempeño más dinámico e impulsaban el crecimiento del PIB, según programa Estado de la Nación (2020).

Con la llegada de la pandemia en 2020, la situación del empleo empeoró drásticamente. La tasa de desempleo se disparó a más del 24% en los primeros meses de la crisis sanitaria, debido a las restricciones sanitarias, por consiguiente, el cierre masivo de negocios y la paralización de actividades en sectores como el turismo, la manufactura y el comercio.

Lo anterior significó la pérdida de más de 200,000 empleos formales, además de un incremento notable en el subempleo y la informalidad, que afectó especialmente a las mujeres y a los trabajadores del sector informal. La productividad económica también sufrió una caída significativa, con una contracción del PIB del 4.5% en 2020, una de las mayores en la historia reciente del país.

Además, la falta de inversión y el cierre temporal de empresas afectaron la capacidad productiva de sectores estratégicos, mientras que las PYMES, que representan el 97% de las empresas en el país, enfrentaron enormes dificultades para adaptarse a las nuevas condiciones económicas. A pesar de los esfuerzos del gobierno por implementar programas de apoyo y financiamiento, la recuperación del empleo ha sido lenta y desigual, con un mercado laboral que sigue mostrando altos niveles de precariedad, de acuerdo con el informe Macroeconómico de Costa Rica del BCCR (2021). Además:

Costa Rica experimentaba un crecimiento económico moderado y un mercado laboral estable, aunque con desafíos en la informalidad y el desempleo juvenil. Sin embargo, la llegada de la pandemia desestabilizó estos avances, provocó una caída drástica en la productividad económica y un aumento considerable en las tasas de desempleo. (Araya, 2021, p. 34).

Situación del sector financiero bancario costarricense pre-pandemia

El sistema bancario de Costa Rica se caracteriza por su solidez y diversificación, estructurado en dos grandes grupos: bancos públicos del Estado y bancos privados. Los bancos públicos, como el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y el Banco de Costa Rica

(BCR), son fundamentales en el financiamiento de sectores estratégicos de la economía, incluyendo la infraestructura, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) y proyectos sociales. Estos bancos tienen una participación significativa en el mercado de crédito, con aproximadamente el 60% de los préstamos otorgados.

Por otro lado, los bancos privados, que incluyen tanto instituciones locales como internacionales, han crecido en participación de mercado gracias a su capacidad de adaptación y mayor flexibilidad en la oferta de productos financieros. Estos bancos se enfocan principalmente en el crédito de consumo, hipotecario y la banca corporativa, y suelen tener carteras más diversificadas en comparación con los bancos públicos, de acuerdo con la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF (2019).

La estructura del sistema bancario costarricense también se apoya en un sólido marco regulatorio. La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) supervisa y regula las operaciones bancarias, y garantiza que las instituciones mantengan niveles adecuados de capitalización y liquidez para enfrentar riesgos sistémicos. A lo largo de los años, Costa Rica ha implementado políticas prudenciales que obligan a los bancos a cumplir con estrictos requisitos de reservas de capital, lo que ha contribuido a mantener la estabilidad del sistema financiero.

Además, el sistema de banca para el desarrollo, operado en gran parte por bancos públicos, ha sido un motor importante para promover el acceso al crédito de sectores más vulnerables y emprendedores. Esta combinación de bancos públicos y privados, bajo un marco regulatorio sólido, ha permitido que el sistema bancario costarricense enfrente con relativa resiliencia los choques externos, aunque su exposición a ciertos sectores, como las PYMES, lo hace vulnerable en tiempos de crisis económicas.

Principales indicadores financieros antes de la crisis sanitaria (liquidez, rentabilidad, solvencia)

Antes de la crisis sanitaria, los principales indicadores financieros del sistema bancario costarricense mostraban estabilidad. En cuanto a la liquidez, los bancos mantenían ratios superiores al 30%, lo que permitía hacer frente a las obligaciones a corto plazo y cumplir con las exigencias regulatorias. Este nivel de liquidez les ofrecía la capacidad de

afrontar choques temporales, como aumentos en la demanda de retiros o reducciones en los depósitos.

La rentabilidad, aunque positiva, se había moderado en los años previos a la pandemia, influenciada por un crecimiento económico más lento y una menor demanda de crédito. En 2019, el retorno sobre el capital (ROE) promedio del sistema bancario costarricense se situaba alrededor del 8.5%, reflejando una rentabilidad adecuada, aunque por debajo de los niveles en comparación con años anteriores, de acuerdo con los indicadores de Solvencia y Rentabilidad de los Bancos SUGEF (2019).

En cuanto a la solvencia, los bancos mantenían un coeficiente de capital del 14.5%, muy por encima del mínimo requerido por la SUGEF (10%). Este nivel de capitalización ofrecía una garantía de que los bancos podían absorber pérdidas en tiempos de crisis sin comprometer la estabilidad del sistema financiero.

Sin embargo, la exposición del sistema bancario a sectores vulnerables, como las PYMES y el crédito de consumo, representaba un riesgo latente, ya que cualquier deterioro en la capacidad de pago de estos sectores podría traducirse en un aumento de la morosidad. A pesar de esto, los indicadores financieros mostraban que los bancos costarricenses estaban en una posición relativamente fuerte antes de la llegada de la crisis sanitaria, según informe financiero anual del sector bancario costarricense (2020).

Evaluación del desempeño financiero de los bancos y su capacidad para enfrentar choques económicos.

El desempeño financiero de los bancos costarricenses antes de la pandemia era, en general, positivo, con niveles saludables de rentabilidad y solvencia. Las instituciones bancarias lograron mantener una morosidad baja, en torno al 2.5% en 2019, lo que reflejaba una buena gestión del riesgo crediticio. La demanda de crédito, aunque había disminuido en comparación con años anteriores, seguía siendo estable, particularmente en el sector de consumo y crédito hipotecario.

Por otra parte, el sistema bancario enfrentaba el reto de lidiar con un entorno económico de crecimiento moderado y una creciente dependencia de sectores vulnerables, como las PYMES, que representaban un segmento significativo de la cartera de crédito. A pesar de estos desafíos, los bancos lograron mantener su rentabilidad y solvencia a niveles

que les permitían enfrentar posibles choques externos, según cita el Informe del Estado de la Nación (2020).

En cuanto a su capacidad para enfrentar choques económicos, los bancos estaban bien posicionados antes de la pandemia, gracias a su alto nivel de capitalización y liquidez. Estos factores les permitieron resistir perturbaciones a corto plazo, como fluctuaciones en los mercados internacionales o crisis locales. No obstante, su exposición a ciertos sectores más afectados por la pandemia, como el turismo y las PYMES, representaba un riesgo significativo. A pesar de sus sólidos fundamentos financieros, la crisis sanitaria puso a prueba la capacidad de los bancos para adaptarse rápidamente a un entorno de alta incertidumbre y crecientes niveles de morosidad.

Posteriormente, las políticas prudenciales implementadas por la SUGEF y las medidas de alivio introducidas por el gobierno ayudaron a mitigar los efectos inmediatos de la crisis, aunque la recuperación dependería de la capacidad de los bancos para gestionar el riesgo en sus carteras de crédito y adaptarse a un entorno económico cambiante, según muestran los indicadores financieros prepandemia del Banco Central de Costa Rica (2020).

Impacto de la pandemia en la economía nacional y en el sector bancario

Las medidas de confinamiento implementadas por el gobierno costarricense a partir de marzo de 2020 tuvieron un impacto significativo en la economía nacional, afectando especialmente a sectores como el turismo, el comercio y los servicios. El cierre de fronteras y la suspensión de vuelos internacionales paralizó prácticamente la actividad turística, que representa alrededor del 8.2% del PIB y es uno de los mayores generadores de empleo, de acuerdo con el Instituto Costarricense de Turismo ICT (2021).

A nivel fiscal, la reducción de la actividad económica generó una fuerte caída en los ingresos del gobierno, exacerbando un déficit fiscal que ya era preocupante antes de la pandemia. La contracción del PIB del 4.5% en 2020, según datos del Ministerio de Hacienda, (2021), lo que complicó aún más la capacidad del Estado para financiar programas de apoyo económico y social. Las medidas de confinamiento, necesarias desde un punto de vista sanitario, llevaron a un aumento del desempleo que alcanzó el 24% en el segundo trimestre de 2020, con efectos de largo plazo en la capacidad de recuperación de la economía costarricense.

Cambios en la actividad crediticia y en la demanda de servicios bancarios

La pandemia del Covid-19 provocó importantes cambios en la actividad crediticia y en la demanda de servicios bancarios en Costa Rica. Desde el inicio de la crisis sanitaria, las solicitudes de crédito por parte de individuos y empresas disminuyeron significativamente. La Cámara de Comercio de Costa Rica informó que muchas pequeñas y medianas empresas (PYMES) redujeron sus solicitudes de financiamiento y prefirieron esperar a que las condiciones económicas mejoraran.

En referencia a lo anterior las familias recurrieron a los créditos de consumo, en vista de la incertidumbre económica y el riesgo de pérdida de empleo. Esta contracción en la demanda de crédito fue especialmente pronunciada durante los primeros meses del confinamiento, con una leve recuperación hacia finales de 2020, de acuerdo con la Cámara de Comercio de Costa Rica (2020).

Por otro lado, la crisis sanitaria aceleró los servicios bancarios digitales. Con las restricciones de movilidad y el distanciamiento social, tanto empresas como consumidores recurrieron a las plataformas en línea para realizar transacciones financieras. Según un estudio de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, el uso de aplicaciones bancarias y transferencias electrónicas aumentó en un 45% durante el 2020, según indica la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica (2021).

Variaciones en el nivel de morosidad y en el riesgo financiero del sector.

La morosidad en el sistema bancario costarricense se incrementó de manera significativa como resultado de la pandemia de Covid-19. Durante el primer semestre de 2020, muchas empresas, especialmente las PYMES, y familias costarricenses enfrentaron una fuerte disminución de sus ingresos, lo que afectó su capacidad de cumplir con sus obligaciones crediticias.

La morosidad aumentó en un 3.5% durante los primeros meses de la pandemia, mientras que, en el sector empresarial, las PYMES vieron un aumento de morosidad del 5%, de acuerdo con la Asociación Bancaria Costarricense ABC (2020). Para mitigar este riesgo, los bancos implementaron programas de moratorias y reestructuración de deudas, y ofrecieron a los deudores facilidades para renegociar sus pagos y evitar caer en incumplimiento.

Sin embargo, a pesar de estas medidas de alivio, el riesgo financiero del sector bancario continuó siendo elevado durante la pandemia. Las instituciones financieras aumentaron sus provisiones para cubrir posibles pérdidas crediticias, lo que afectó su rentabilidad y limitó su capacidad para ofrecer nuevos créditos. La incertidumbre sobre la duración de la crisis y la lenta recuperación económica prolongaron la exposición de bancos a mayores riesgos financieros (Informe Riesgos Financiero, ABC, 2021).

Medidas gubernamentales y políticas financieras adoptadas durante la pandemia

Durante la pandemia de Covid-19, el gobierno costarricense implementó diversas políticas monetarias y fiscales con el objetivo de mitigar el impacto económico y sostener a los sectores más vulnerables. Una de las principales medidas fiscales fue la creación del bono Proteger, gestionado por el IMAS y el Ministerio de Trabajo. En su primera fase, el programa apoyó a más de 700,000 personas y ayudó a sostener el consumo interno en un contexto de creciente desempleo, según indica el Instituto Mixto de Ayuda Social IMAS (2020).

A nivel fiscal, el Ministerio de Hacienda implementó la moratoria en el pago del impuesto sobre la renta y el impuesto al valor agregado (IVA), así como la flexibilización temporal en las contribuciones a la seguridad social por parte de las empresas más afectadas, especialmente, pequeñas y medianas.

En el ámbito monetario, se adoptaron medidas de reducción de tasas de interés para incentivar la demanda de crédito y aliviar las tensiones financieras. El Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) canalizó recursos hacia las pequeñas y medianas empresas (PYMES) para ayudarlas a sobrevivir durante los períodos más críticos de la pandemia y facilitó créditos con condiciones favorables. De acuerdo con el Ministerio de Hacienda (2020), estas medidas fueron cruciales para evitar un colapso total del aparato productivo, pero su impacto fue limitado, debido a la magnitud de la crisis y la contracción en la demanda.

Intervención del Banco Central de Costa Rica en apoyo al sector financiero

El Banco Central de Costa Rica (BCCR) desempeñó un papel clave en la estabilización del sistema financiero durante la pandemia, pero fue complementado por las acciones de otros actores. Una de las intervenciones más destacadas fue la flexibilización de las normativas prudenciales por parte del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema

Financiero (CONASSIF), que permitió a los bancos reestructurar los préstamos sin necesidad de reclasificar las carteras de crédito ni realizar provisiones inmediatas.

En referencia a lo anterior, esta medida alivió temporalmente la presión sobre las instituciones financieras, que enfrentaban un aumento en la morosidad debido a la incapacidad de pago de sus clientes. Además, se otorgaron líneas de crédito de emergencia con condiciones más flexibles, dirigidas principalmente a pequeñas y medianas empresas, según el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero CONASSIF (2020).

Asimismo, la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica colaboró con el gobierno para gestionar mecanismos de liquidez en el sistema financiero y asegurar que los bancos pudieran acceder a fondos en condiciones favorables para enfrentar la creciente demanda de créditos reestructurados. Estas acciones fueron combinadas con la reducción de la tasa de política monetaria por parte del BCCR, que pasó del 3.25% al 0.75% (Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, 2021).

Medidas específicas de apoyo a las instituciones bancarias y su efectividad

Las instituciones bancarias costarricenses recibieron apoyo del gobierno y de entidades internacionales para hacer frente a la crisis derivada de la pandemia. Una de las principales medidas fue la implementación de moratorias en los pagos de préstamos, lo que permitió a los clientes, tanto personales como empresariales, diferir sus pagos sin afectar su historial crediticio.

Estas medidas fueron clave para aliviar la carga financiera de miles de costarricenses, especialmente en sectores como el turismo y el comercio, que fueron los más afectados por las restricciones económicas. Según un informe sobre la reestructuración de créditos durante la pandemia, el 80% de los créditos reestructurados correspondían a PYMES, lo cual refleja la necesidad urgente de apoyo financiero para este sector (Asociación Bancaria Costarricense ABC, 2021).

Además, se facilitó el acceso a nuevas líneas de financiamiento por medio del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), que implementó programas específicos de apoyo a empresas en crisis y ofreció créditos con condiciones preferenciales. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, la efectividad de las medidas fue variada. Aunque las moratorias y la reestructuración de deudas proporcionaron alivio temporal, el impacto a largo plazo fue

limitado, ya que muchos negocios no lograron recuperarse y la morosidad aumentó una vez finalizados los periodos de gracia (Sistema de Banca para el Desarrollo SBD, 2020).

Las instituciones bancarias en Costa Rica implementaron una serie de medidas de apoyo durante la pandemia de COVID-19. Estas estrategias tuvieron como objetivo aliviar la carga financiera de los clientes y mitigar el riesgo de incumplimiento en un entorno de incertidumbre económica. La efectividad de estas medidas se evidenció en la reducción temporal de la morosidad y el mantenimiento de la estabilidad financiera en el corto plazo, aunque se plantea la necesidad de evaluaciones a largo plazo para comprender su impacto total en el sistema bancario” (López, 2021, p. 47).

Respuesta de las instituciones bancarias ante la crisis generada por la pandemia

Durante la pandemia de Covid-19, las instituciones bancarias en Costa Rica implementaron diversas estrategias para mitigar el impacto económico en sus clientes y mantener la estabilidad financiera. Una de las principales medidas fue la reestructuración de deudas, que permitió a los deudores renegociar los términos de sus préstamos para hacer frente a la disminución de ingresos. Esta estrategia incluyó la extensión de los plazos de pago, la reducción de las tasas de interés y la consolidación de deudas, lo que ayudó a aliviar la carga financiera de los prestatarios y a reducir el riesgo de morosidad (El Economista, 2023).

La reestructuración de deudas permitió a los bancos renegociar los términos de los préstamos existentes, lo que facilitó a los clientes la gestión de sus obligaciones financieras durante un periodo de incertidumbre económica. Esta medida fue crucial para evitar un aumento significativo de la morosidad y mantener la salud financiera del sector. Por otro lado, la flexibilización de condiciones crediticias implicó la reducción de requisitos para la concesión de nuevos créditos.

Las instituciones implementaron políticas que permitieron a los clientes acceder a financiamiento con tasas de interés más bajas y plazos de pago extendidos, favoreciendo la recuperación económica. Las moratorias, por su parte, fueron una herramienta esencial que permitió a los deudores pausar temporalmente sus pagos sin incurrir en penalizaciones. Esta política fue bien recibida tanto por individuos como por empresas, lo cual contribuyó a mitigar el impacto inmediato de la crisis en la liquidez de los prestatarios. Word Bank Group (2021).

Evaluación de la capacidad de respuesta del sector bancario frente a los desafíos de la pandemia

Desde el inicio de la crisis sanitaria, los bancos en Costa Rica implementaron una serie de medidas para mitigar el impacto económico en sus clientes y mantener la estabilidad financiera. Una de las principales estrategias fue la implementación de moratorias en el pago de créditos, lo que permitió a los deudores posponer sus pagos sin incurrir en penalidades ni afectar su historial crediticio. Esta medida fue crucial para aliviar la carga financiera de los prestatarios y evitar un aumento masivo en la morosidad.

Además, los bancos ofrecieron la reestructuración de deudas para permitir a los clientes renegociar los términos de sus préstamos, lo que incluyó la extensión de los plazos de pago y la reducción de las tasas de interés (Banco Central de Costa Rica, 2022). Estas acciones fueron respaldadas por el Banco Central de Costa Rica, que redujo la tasa de política monetaria para incentivar el crédito y facilitar la recuperación económica.

Sin embargo, la pandemia también reveló áreas de mejora en la capacidad de respuesta del sector bancario. La necesidad de una mayor digitalización y la implementación de sistemas más robustos para la gestión de riesgos fueron algunas de las lecciones aprendidas. Los bancos tuvieron que enfrentar desafíos significativos en términos de liquidez y rentabilidad, y aunque las medidas adoptadas fueron efectivas en el corto plazo, la sostenibilidad a largo plazo de estas estrategias sigue siendo un tema de preocupación.

La adopción de tecnologías digitales facilitó la continuidad de las operaciones bancarias y el acceso a servicios financieros, incluso durante los periodos de confinamiento, de acuerdo con el Fondo Monetario Internacional FMI (2021). Esta capacidad de adaptación fue crucial para mantener la confianza de los clientes y la estabilidad del sistema financiero.

Cambios en la política crediticia y en la relación con los clientes

Ante la necesidad de apoyar a los clientes afectados, los bancos adoptaron políticas más flexibles y accesibles. Estas incluyeron la reducción de las tasas de interés, la eliminación de algunas comisiones y la simplificación de los procesos de solicitud de crédito. Estas modificaciones no solo facilitaron el acceso al financiamiento durante la crisis, sino que también ayudaron a mantener la demanda de crédito en un entorno económico incierto.

Además, los bancos implementaron programas específicos para apoyar a sectores particularmente afectados, como las pequeñas y medianas empresas (PYMES) y los trabajadores informales. Estas medidas fueron esenciales para mantener la liquidez en el sistema financiero y apoyar la recuperación económica, y demostraron la capacidad de adaptación de las instituciones bancarias a las nuevas realidades impuestas por la pandemia, Reporte anual de supervisión (Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF, 2021).

En cuanto a la relación con los clientes, la pandemia aceleró la transformación digital en el sector bancario. Los bancos invirtieron en mejorar sus plataformas en línea y móviles para ofrecer servicios más eficientes y accesibles. Esta digitalización permitió a los clientes realizar transacciones, solicitar préstamos y gestionar sus cuentas de manera remota, lo que fue crucial durante los periodos de confinamiento.

Además, según el Banco Mundial (2021), los bancos adoptaron un enfoque más proactivo en la comunicación con sus clientes y ofrecieron asesoramiento financiero y soluciones personalizadas para ayudarles a navegar la crisis. Estos cambios han fortalecido la relación entre los bancos y sus clientes, y han creado una base más sólida para la recuperación económica postpandemia. La experiencia de la pandemia subrayó la importancia de la resiliencia y la innovación en el sector bancario, y estas elecciones serán fundamentales para enfrentar futuras crisis.

Situación actual y proyecciones futuras del sector bancario costarricense postpandemia

La recuperación económica postpandemia en el sector bancario costarricense ha sido un proceso complejo y multifacético, influenciado por diversas políticas y medidas adoptadas tanto a nivel nacional como internacional. Desde el inicio de la pandemia, el Banco Central de Costa Rica (BCCR) ha jugado un papel crucial en la estabilización del sistema financiero mediante la implementación de una política monetaria expansiva.

La reducción de la tasa de política monetaria a su mínimo histórico de 0,75% fue una de las medidas más significativas, lo que permitió una reducción en las tasas de interés y mejoró las condiciones crediticias para los prestatarios, de acuerdo con el Banco Central de Costa Rica (2021). Esta política ayudó a mantener la liquidez en el sistema bancario y facilitó

el acceso al crédito, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que fueron severamente afectadas por la crisis económica.

La recuperación económica del sector bancario costarricense enfrenta varios desafíos. La incertidumbre global, las presiones inflacionarias y las alteraciones en la logística comercial, como la crisis de los contenedores, han afectado la economía costarricense y, por ende, el sector bancario, según revista Summa (2022).

Sin embargo, la incorporación de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE ha abierto nuevas oportunidades para fortalecer el marco regulatorio y mejorar la competitividad del sector financiero. Los bancos han tenido que adaptarse a un entorno económico cambiante implementando estrategias de digitalización y mejorando sus capacidades de gestión de riesgos.

Nuevos desafíos para el sistema bancario costarricense.

El sistema bancario costarricense enfrenta una serie de nuevos desafíos en el contexto postpandemia, que requieren una adaptación continua y estrategias innovadoras para mantener la estabilidad y fomentar el crecimiento. Uno de los principales retos es la gestión del riesgo crediticio, que se ha incrementado debido a la prolongada crisis económica.

Las medidas de flexibilización de la normativa prudencial y las políticas monetarias expansivas implementadas por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) han ayudado a mitigar los efectos inmediatos de la pandemia, la calidad de la cartera crediticia sigue siendo una preocupación significativa. Además, la necesidad de mantener niveles adecuados de liquidez y solvencia en un entorno económico incierto añade una capa adicional de complejidad a la gestión bancaria, lo anterior con datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF (2021).

Otro desafío importante es la competencia creciente de nuevos actores en el mercado financiero, como las Fintech y las plataformas de banca digital. Estas entidades han ganado terreno rápidamente al ofrecer servicios financieros innovadores y accesibles que atraen a una base de clientes cada vez más digitalizada. Para mantenerse competitivos, los bancos tradicionales deben acelerar su transformación digital, invertir en tecnología y mejorar la experiencia del cliente a través de canales en línea y móviles, de acuerdo con Santander (2021).

Además, la regulación más estricta y las expectativas de los consumidores en cuanto a transparencia y responsabilidad social corporativa exigen que los bancos adopten prácticas más sostenibles y éticas. La capacidad de adaptarse a estos cambios y de innovar en sus modelos de negocio será crucial para que los bancos costarricenses puedan enfrentar con éxito los desafíos del entorno postpandemia.

Proyecciones y estrategias para un crecimiento sostenible del sector

El sector bancario costarricense se encuentra en una fase de transformación y adaptación postpandemia, con un enfoque creciente en la sostenibilidad y la resiliencia. Las proyecciones para el crecimiento sostenible del sector indican que los bancos deberán continuar implementando estrategias que integren criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

Una de las principales iniciativas en este sentido ha sido la emisión de bonos verdes y sociales, que permiten financiar proyectos que contribuyen a la sostenibilidad ambiental y al desarrollo social. Por ejemplo, el Banco Nacional de Costa Rica ha lanzado bonos verdes para financiar proyectos de energía renovable y eficiencia energética, mientras que otros bancos han seguido su ejemplo con iniciativas similares. Estas estrategias no solo ayudan a mitigar los riesgos ambientales, sino que también mejoran la reputación y la competitividad de las instituciones bancarias en el mercado global (Revista Summa, 2024).

Además, la digitalización sigue siendo una prioridad clave para el sector bancario costarricense. La pandemia aceleró la adopción de tecnologías digitales, y los bancos están invirtiendo en mejorar sus plataformas en línea y móviles para ofrecer servicios más eficientes y accesibles. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial y el análisis de big data permite a los bancos personalizar sus servicios y mejorar la experiencia del cliente.

Asimismo, la digitalización facilita la inclusión financiera y permite que más personas accedan a servicios bancarios, especialmente en áreas rurales y entre poblaciones vulnerables. La combinación de sostenibilidad y digitalización no solo fortalece la resiliencia del sector bancario ante futuras crisis, sino que también abre nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo económico sostenible.

Posteriormente, otro aspecto crucial para el crecimiento sostenible del sector bancario costarricense es la mejora en la gestión de riesgos. La pandemia ha subrayado la importancia de contar con sistemas robustos para la evaluación y mitigación de riesgos financieros. Los bancos están adoptando enfoques más integrales para la gestión de riesgos, que incluyen la evaluación de riesgos climáticos y la implementación de prácticas de gobernanza más estrictas. Estas medidas no solo protegen a las instituciones bancarias de posibles crisis futuras, sino que también aumentan la confianza de los inversores y clientes en la solidez del sistema financiero.

Finalmente, la educación financiera y la responsabilidad social corporativa (RSC) se han convertido en pilares fundamentales para el crecimiento sostenible del sector bancario en Costa Rica. Los bancos están invirtiendo en programas de educación financiera para sus clientes, con el objetivo de mejorar la comprensión y el manejo de productos financieros. Estos programas son especialmente importantes para las PYMES y los emprendedores, que necesitan apoyo para navegar el complejo entorno económico postpandemia. Estas estrategias integrales son esenciales para asegurar un crecimiento sostenible y equitativo del sector bancario costarricense en el futuro (Banco Mundial, 2023).

Marco Teórico

Introducción

En el siguiente capítulo del marco teórico se presentan las definiciones fundamentales sobre las cuales se sustentan las variables claves de esta investigación, y apoyar así los objetivos y la problemática planteada en el estudio. Este marco teórico busca proporcionar un contexto claro y detallado sobre el impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector bancario costarricense y para comprender mejor esta investigación, se realiza una revisión de la literatura relacionada con estos temas. La comprensión de estos conceptos es esencial para el análisis de los resultados y para interpretar adecuadamente el contexto en el que se desarrolla esta investigación.

Sector bancario costarricense

El sector bancario en Costa Rica ha sido un pilar fundamental en el desarrollo económico del país al proporcionar servicios financieros esenciales para la actividad comercial, el crecimiento empresarial y la inclusión financiera. Este sector está compuesto por bancos públicos y privados, cada uno con un rol específico en el sistema financiero. Los bancos públicos, como el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica, históricamente han tenido una posición dominante, debido a su relación cercana con el Estado y su función en la financiación de proyectos públicos y sociales.

Por otro lado, los bancos privados han jugado un papel creciente en la oferta de servicios innovadores y competitivos. Esta estructura dual ha permitido que el sistema bancario costarricense mantenga una estabilidad que ha sido clave para su adaptación y respuesta ante desafíos económicos, como la crisis generada por la pandemia de COVID-19.

En términos de definición, el sector bancario costarricense se refiere al conjunto de instituciones financieras que operan bajo la regulación y supervisión de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Estas instituciones ofrecen servicios como créditos, depósitos y pagos, que son esenciales para la movilización de capital dentro de la economía costarricense. Según el Banco Central de Costa Rica (2020), la regulación del sector bancario en Costa Rica se centra en asegurar la transparencia, la eficiencia y la solidez de las instituciones, con el fin de proteger a los consumidores financieros y contribuir a la estabilidad del sistema.

Importancia del sector bancario en la economía

El sector bancario desempeña un papel fundamental en el crecimiento económico y la estabilidad financiera de un país. Una de sus funciones principales es la captación de depósitos y la concesión de préstamos, lo que facilita el flujo de capital y la asignación eficiente de recursos. Los bancos favorecen las transacciones comerciales y generan confianza en el sistema financiero, lo que es esencial para el funcionamiento eficiente de la economía. La capacidad de los bancos para gestionar riesgos y mantener la estabilidad financiera también contribuye a la resiliencia económica frente a crisis y choques externos. (Trader Academy, 2021).

La importancia del sector bancario en la economía también se refleja en su papel en la regulación monetaria. Los bancos centrales, a través de la implementación de políticas

monetarias, controlan la oferta de dinero y las tasas de interés, e influyen así la inflación y el crecimiento económico. Durante la pandemia de Covid-19, por ejemplo, el Banco Central de Costa Rica redujo la tasa de política monetaria para incentivar el crédito y apoyar la recuperación económica.

Además, los bancos desempeñan un papel crucial en la inclusión financiera, al proporcionar acceso a servicios financieros a poblaciones desatendidas y promover la equidad económica. En resumen, el sector bancario es un pilar esencial para el desarrollo económico sostenible y la estabilidad financiera.

Intermediación financiera y su impacto en el desarrollo económico

Los bancos, como intermediarios financieros, desempeñan un papel crucial en la movilización de recursos financieros, reducen los costos de transacción y mejoran la eficiencia en la asignación de recursos. Al proporcionar crédito a empresas y particulares, los bancos impulsan la inversión productiva y el consumo, lo que a su vez genera empleo y crecimiento económico. La intermediación financiera es el proceso mediante el cual las instituciones financieras canalizan los fondos de los ahorradores hacia los prestatarios, facilitando así la inversión y el crecimiento económico (Argal, 2021).

Estudios empíricos han demostrado que existe una relación positiva entre el desarrollo financiero y el crecimiento económico. Por ejemplo, un estudio realizado en América Latina encontró que la profundización del sistema financiero genera efectos positivos en el producto interno bruto per cápita, aunque la magnitud de estos efectos puede variar según el contexto económico y las políticas implementadas (Landa Días y Silvia Barrón, 2021).

Además, la intermediación financiera contribuye a la estabilidad económica al diversificar los riesgos y proporcionar mecanismos de gestión de riesgos más efectivos. En el contexto de Costa Rica, la intermediación financiera ha sido clave para apoyar el crecimiento económico y la resiliencia frente a crisis económicas, como se evidenció durante la pandemia de Covid-19.

Crisis económicas y financieras

Una crisis económica se refiere a un periodo de declive significativo en la actividad económica de un país o región, caracterizado por una caída en el Producto Interno Bruto (PIB), aumento del desempleo, y una disminución en la producción y el consumo. Las crisis financieras, por otro lado, son episodios críticos en los mercados y sistemas financieros, marcados por una pérdida generalizada de confianza de los inversores, contracción del crédito y una dislocación económica significativa (CEUPE, 2021).

Estas crisis suelen ser desencadenadas por factores como la burbuja de activos, la quiebra de instituciones financieras importantes, o una crisis de deuda soberana. Las características comunes de las crisis financieras incluyen una brusca caída en los precios de los activos, alta volatilidad en los mercados, falta de liquidez en el sistema bancario, y una pérdida de confianza en las instituciones financieras.

Las crisis económicas y financieras afectan profundamente a los sectores bancarios. Durante una crisis, los bancos enfrentan un aumento en la morosidad de los préstamos debido a la incapacidad de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones financieras. Esto, a su vez, afecta la liquidez y solvencia de los bancos, ya que deben hacer frente a un mayor número de préstamos incobrables.

Además, la pérdida de confianza de los inversores puede llevar a una fuga de capitales y una disminución en los depósitos bancarios, y exacerbar los problemas de liquidez. La restricción del crédito y la disminución de la actividad económica también reducen la rentabilidad de los bancos, lo que puede llevar a quiebras bancarias y la necesidad de rescates gubernamentales.

Crisis pasadas y su comparación con la crisis del covid-19

La crisis financiera global de 2008 y la crisis generada por la pandemia de Covid-19 son dos de los eventos económicos más significativos de las últimas décadas y, aunque comparten algunas similitudes, también presentan diferencias clave. La crisis de 2008 fue desencadenada por la quiebra del banco de inversión Lehman Brothers y la subsecuente crisis de las hipotecas subprime en Estados Unidos, que se propagó rápidamente a nivel global debido a la interconexión de los mercados financieros.

En contraste, la crisis del Covid-19 fue provocada por una pandemia global que llevó a la implementación de medidas de confinamiento y restricciones de movilidad, lo cual

resultó en una interrupción abrupta de la actividad económica y una caída significativa en la demanda y oferta global (Business Insider, 2020).

A pesar de estas diferencias, ambas crisis han tenido efectos devastadores en los mercados financieros y la economía global. Sin embargo, la respuesta de los gobiernos y bancos centrales fue más rápida y coordinada durante la crisis del Covid-19 en comparación con la crisis de 2008. Por ejemplo, el Banco Central de Costa Rica implementó rápidamente políticas monetarias expansivas, como la reducción de la tasa de política monetaria y la provisión de liquidez adicional, para mitigar los efectos económicos de la pandemia (Banco Central de Costa Rica, 2021).

Impacto de las crisis en la estabilidad financiera

Las crisis económicas y financieras tienen un impacto significativo en la estabilidad financiera, pues afectan los principales indicadores financieros y la salud del sector bancario. Durante una crisis, la morosidad de los préstamos tiende a aumentar, ya que los prestatarios enfrentan dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras, debido a la pérdida de ingresos y empleo. Esta afecta directamente la calidad de los activos de los bancos y su capacidad para generar ingresos, lo que puede llevar a una disminución en la rentabilidad y solvencia de las instituciones financieras.

La estabilidad financiera también se ve afectada por la volatilidad en los mercados financieros y la incertidumbre económica. Durante una crisis, los precios de los activos pueden caer bruscamente, lo que afecta el valor de las inversiones y la capacidad de los bancos para cumplir con sus obligaciones. La incertidumbre económica puede retrasar las decisiones de inversión y consumo, lo que a su vez afecta la demanda de crédito y la actividad económica en general (IMF, 2024).

En el contexto de la crisis del Covid-19, la rápida implementación de políticas monetarias y fiscales expansivas ayudó a mitigar algunos de estos efectos, pero la recuperación económica sigue siendo incierta y depende de la evolución de la pandemia y la efectividad de las medidas de apoyo económico.

Resiliencia financiera y bancaria

La resiliencia financiera la comprendemos como la capacidad de las instituciones financieras para resistir y recuperarse de perturbaciones económicas y financieras, manteniendo su estabilidad y funcionalidad. En contraste con lo anterior, la resiliencia financiera se basa en varios pilares, incluyendo la solidez del capital, la gestión efectiva del riesgo, la diversificación de las fuentes de ingresos y la capacidad de adaptación a nuevas regulaciones y condiciones del mercado. Teóricamente, la resiliencia financiera se relaciona con la capacidad de una organización para anticipar, prepararse, responder y adaptarse a eventos adversos, minimizando el impacto negativo y aprovechando las oportunidades que puedan surgir (Rogel Gutiérrez y Urquiza Villafuerte, 2019).

En el contexto de las instituciones bancarias, la resiliencia financiera es crucial para asegurar la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. Los bancos deben ser capaces de absorber pérdidas sin comprometer su capacidad de operar y de proporcionar servicios esenciales a la economía. Estas medidas incluyen mantener niveles adecuados de capital y liquidez, implementar sistemas robustos de gestión de riesgos, desarrollar planes de contingencia efectivos, capacidad de innovar y adaptarse a cambios tecnológicos y regulatorios.

Medidas de resiliencia adoptadas por los bancos durante la pandemia

Durante la pandemia de Covid-19, los bancos adoptaron diversas medidas para fortalecer su resiliencia financiera y mantener la estabilidad del sistema financiero. Una de las estrategias clave fue la gestión del riesgo, que incluyó la reevaluación de las carteras de crédito y la implementación de políticas más estrictas para la concesión de nuevos préstamos. Además, se implementaron programas de reestructuración de deudas y moratorias en el pago de créditos, lo que permitió a los clientes afectados por la pandemia posponer sus pagos sin incurrir en penalidades (Banco Mundial, 2021).

Los bancos centrales, como el Banco Central de Costa Rica, jugaron un papel fundamental al proporcionar liquidez adicional al sistema financiero a través de operaciones de mercado abierto y la reducción de las tasas de interés. Estas medidas ayudaron a asegurar que los bancos tuvieran acceso a los fondos necesarios para continuar operando y otorgando crédito a la economía real.

Resiliencia y capacidad de adaptación de las instituciones financieras en tiempos de crisis

Durante la pandemia de Covid-19, los bancos demostraron una notable capacidad de adaptación al acelerar la digitalización de sus servicios y mejorar sus infraestructuras tecnológicas. Esta permitió a los bancos continuar operando de manera eficiente y segura, incluso cuando las restricciones de movilidad y las medidas de distanciamiento social limitaron las interacciones físicas. Estudios sobre la resiliencia financiera han mostrado que las instituciones que invierten en tecnología y en la capacitación de su personal están mejor preparadas para enfrentar crisis futuras (Campus Digital, 2020).

La adopción de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el análisis de big data, permite a los bancos mejorar la gestión de riesgos y personalizar los servicios para sus clientes. Además, la colaboración con fintechs y otras empresas tecnológicas ha permitido a los bancos innovar y ofrecer nuevos productos y servicios que responden mejor a las necesidades cambiantes de los consumidores.

Impacto del Covid-19 en el sector bancario

La pandemia de Covid-19 provocó cambios significativos en la demanda y oferta de servicios financieros. En términos de demanda, se observó un aumento en la morosidad de los préstamos, debido a la incapacidad de muchos prestatarios para cumplir con sus obligaciones financieras. La pérdida de empleos y la reducción de ingresos afectaron gravemente la capacidad de pago de individuos y empresas, lo que llevó a un incremento en los niveles de morosidad.

Según datos del Banco Central de Costa Rica, la morosidad en los créditos superó el 3.5% a finales de 2020, un nivel preocupante para el sistema bancario del país. Además, la incertidumbre económica y la disminución de la actividad comercial redujeron la demanda de nuevos créditos, ya que tanto consumidores como empresas adoptaron una postura más cautelosa frente a la incertidumbre económica (Banco Central de Costa Rica, 2021).

En cuanto a la oferta de servicios financieros, los bancos tuvieron que ajustar sus políticas crediticias para adaptarse a las nuevas condiciones del mercado. Estas incluyeron la implementación de moratorias en el pago de créditos y la reestructuración de deudas para aliviar la carga financiera de los prestatarios. Los bancos también adoptaron medidas de

flexibilización de las condiciones crediticias, como la reducción de las tasas de interés y la eliminación de algunas comisiones, para incentivar la demanda de crédito y apoyar la recuperación económica (Banco Mundial, 2021).

Impacto en la liquidez y solvencia de las instituciones bancarias

La pandemia de Covid-19 tuvo un impacto significativo en los indicadores de liquidez y solvencia de las instituciones bancarias. La disminución de la actividad económica y el aumento de la morosidad afectaron la capacidad de los bancos para generar ingresos, lo que a su vez impactó su liquidez. Los bancos enfrentaron una mayor demanda de retiros de depósitos y una disminución en los nuevos depósitos, lo que puso presión sobre sus reservas de liquidez. Para mitigar estos efectos, el Banco Central de Costa Rica implementó políticas monetarias expansivas, como la reducción de la tasa de política monetaria y la provisión de liquidez adicional a través de operaciones de mercado abierto.

En términos de solvencia, los bancos tuvieron que enfrentar un aumento en las provisiones para pérdidas crediticias debido al incremento en la morosidad, lo cual afectó negativamente sus niveles de capital y su capacidad para absorber pérdidas. Además, los bancos fortalecieron sus posiciones de capital mediante la retención de ganancias y la emisión de nuevos instrumentos de capital, lo que les permitió mantener su solvencia y la confianza de los inversores y depositantes (Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF, 2021).

Transformación digital y cambios en el modelo de negocio bancario

La pandemia de Covid-19 aceleró significativamente la transformación digital en el sector financiero y provocó cambios importantes en el modelo de negocio bancario. Con las restricciones de movilidad y las medidas de distanciamiento social, los bancos tuvieron que adaptarse rápidamente para continuar ofreciendo servicios a sus clientes de manera remota.

Así, se implementó el uso masivo de tecnologías digitales, como las plataformas de banca en línea y móvil, que permitieron a los clientes realizar transacciones, solicitar préstamos y gestionar sus cuentas sin necesidad de visitar una sucursal física. Según un informe de KPMG, más del 50% de los productos bancarios se contrataron por el canal online durante la pandemia en España, lo que refleja una tendencia similar en otros países (KPMG, 2021).

Además de la digitalización de los servicios, los bancos también tuvieron que ajustar sus modelos de negocio para adaptarse a las nuevas realidades del mercado. Esto incluyó la creación de nuevos productos y servicios digitales, como las billeteras electrónicas y los pagos sin contacto, que respondieron a la creciente demanda de soluciones financieras más seguras y convenientes.

La pandemia también impulsó la colaboración entre bancos y Fintechs, lo que permitió a las instituciones financieras innovar y ofrecer servicios más personalizados y eficientes. Estos cambios no solo ayudaron a los bancos a mantener su competitividad durante la crisis, sino que también sentaron las bases para un modelo de negocio más resiliente y adaptado a las necesidades del futuro (BBVA, 2021).

Políticas monetarias y fiscales en respuesta a la crisis

Las políticas monetarias y fiscales son herramientas fundamentales que los gobiernos y bancos centrales utilizan para gestionar la economía, especialmente en tiempos de crisis. Los principales instrumentos de la política monetaria incluyen la tasa de interés de referencia, las operaciones de mercado abierto y los requisitos de reserva bancaria.

La Política monetaria se define como el conjunto de acciones que realiza el banco central de un país para influir en la cantidad de dinero y las tasas de interés en la economía, con el fin de estabilizar el crecimiento económico, controlar la inflación y mantener el empleo. La política monetaria puede ser expansiva y buscar estimular la economía a través de la reducción de las tasas de interés y el aumento de la oferta monetaria (Friedman & Schwartz, 2020; Blanchard, 2019).

Por otro lado, la política fiscal se refiere a las decisiones del gobierno sobre el gasto público y la recaudación de impuestos. En tiempos de crisis, los gobiernos pueden aumentar el gasto público para estimular la demanda agregada y mitigar los efectos de la recesión. Este aumento puede incluir inversiones en infraestructura, transferencias directas a los ciudadanos y subsidios a las empresas.

Estrategias de política económica implementadas en costa rica durante la pandemia

Durante la pandemia de Covid-19, Costa Rica implementó una serie de políticas económicas para mitigar los efectos de la crisis y apoyar la recuperación económica. El

Banco Central de Costa Rica adoptó una política monetaria expansiva, al reducir la tasa de política monetaria a su mínimo histórico de 0,75% para incentivar el crédito y mantener la liquidez en el sistema financiero.

Además, el Banco Central proporcionó liquidez adicional a través de operaciones de mercado abierto y flexibilizó los requisitos de reserva bancaria para asegurar que los bancos tuvieran acceso a los fondos necesarios para continuar operando. Estas medidas ayudaron a estabilizar el sistema financiero y a mantener el flujo de crédito hacia la economía real (Banco Central de Costa Rica, 2021).

En el ámbito fiscal, el gobierno costarricense implementó varias medidas para apoyar a los sectores más afectados por la pandemia, lo cual incluyó la moratoria temporal en el pago de impuestos y la provisión de transferencias monetarias a las familias más vulnerables.

Además, se establecieron programas de apoyo financiero para las pequeñas y medianas empresas (PYMES), que fueron severamente impactadas por la crisis económica. Estas medidas fiscales fueron cruciales para mitigar los efectos de la recesión y apoyar la recuperación económica.

Impacto de las políticas en la estabilidad financiera y económica del país

Las políticas monetarias y fiscales implementadas durante la pandemia tuvieron un impacto significativo en la estabilidad financiera y económica de Costa Rica. La reducción de la tasa de política monetaria y la provisión de liquidez adicional por parte del Banco Central ayudaron a mantener la estabilidad del sistema financiero y a asegurar que los bancos tuvieran acceso a los fondos necesarios para continuar operando.

Estas medidas también incentivaron el crédito y apoyaron la recuperación económica, lo que fue crucial para mitigar los efectos de la recesión y la flexibilización de los requisitos de reserva bancaria permitió a los bancos aumentar su capacidad de préstamo, lo que ayudó a mantener el flujo de crédito hacia la economía real.

En el ámbito fiscal, las medidas implementadas por el gobierno costarricense ayudaron a contener el aumento del desempleo y a reducir la pobreza extrema durante la pandemia. La moratoria temporal en el pago de impuestos y las transferencias monetarias a

las familias más vulnerables proporcionaron un alivio financiero crucial para los sectores más afectados por la crisis.

Además, los programas de apoyo financiero para las PYMES ayudaron a mantener la actividad económica y a preservar los empleos. La CEPAL destacó que estas políticas fueron efectivas para mitigar los efectos de la recesión y apoyar la recuperación económica (Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, 2021). Finalmente, las políticas monetarias y fiscales implementadas en Costa Rica durante la pandemia fueron esenciales para estabilizar la economía y apoyar la recuperación, y demostraron la importancia de una respuesta coordinada y efectiva en tiempos de crisis.

CAPÍTULO III: Marco Metodológico

A continuación, se desarrolla el marco metodológico. Se describe el enfoque, el diseño y método seleccionado para la presente investigación. Según Creswell (2022), el enfoque mixto es especialmente adecuado para investigaciones que requieren tanto la medición de datos estadísticos como la interpretación de experiencias, ya que permite integrar información cuantitativa y cualitativa, y proporcionan una comprensión más amplia y profunda del fenómeno estudiado.

El presente estudio sigue un enfoque mixto, ya que combina métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión más completa del impacto económico de la pandemia en el sector financiero bancario de Costa Rica. El uso de ambos enfoques permite analizar tanto los datos estadísticos provenientes de encuestas como las perspectivas más profundas obtenidas a través de entrevistas.

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo, de acuerdo con Kerlinger y Lee (2022), se caracteriza por su estructura y control, lo cual facilita la medición de variables y el análisis estadístico de los resultados, asegurando que las relaciones observadas en los datos sean precisas y replicables.

En este estudio, se emplea para analizar los resultados de la encuesta, identificar patrones y tendencias en la percepción sobre el impacto de la pandemia en el sector bancario.

Facilita un análisis estadístico sobre cómo distintos grupos experimentaron el impacto económico y cómo perciben las medidas implementadas por los bancos.

Enfoque cualitativo

Como explican Denzin y Lincoln (2019), el enfoque cualitativo busca comprender los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, enfocándose en las experiencias individuales y en el contexto. Este enfoque es fundamental para captar la complejidad y los matices en la respuesta de los bancos ante la crisis, complementando los datos cuantitativos con una perspectiva más interpretativa.

En este estudio, este enfoque se basa en entrevistas semiestructuradas a personal bancario clave para comprender en profundidad sus experiencias y estrategias durante la pandemia. Esta información complementa los datos cuantitativos, proporciona contexto a las estadísticas obtenidas y revela desafíos y oportunidades clave en la respuesta del sector financiero.

Diseño del estudio

Es no experimental, porque se limita a observar y analizar el impacto ya ocurrido de la pandemia, sin manipular variables. Este tipo de diseño es particularmente adecuado para investigaciones en las que el investigador no tiene control sobre las variables y se centra en describir situaciones tal como ocurrieron, con el objetivo de identificar relaciones o patrones.

Además, el estudio es transversal, porque recolecta los datos en un solo momento en el tiempo. Por lo tanto, permite obtener una visión general del impacto de la pandemia en el sector bancario costarricense en un contexto específico y temporal, y proporciona una “fotografía” de la situación en el momento de la recolección de datos.

No experimental

Según (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista 2022), en los estudios no experimentales, “el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o simplemente no son manipulables” (p. 149).

Este tipo de diseño permite estudiar situaciones complejas y variables que no pueden alterarse, como el impacto de un evento socioeconómico, y ofrece una visión de los efectos tal como se presentan en la realidad. Para efectos de esta investigación, el diseño no experimental es adecuado, pues se analiza cómo los bancos respondieron a la pandemia sin alterar sus condiciones o decisiones.

Diseño transversal

Por otro lado, este implica la recolección de datos en un único momento o período determinado y brinda una “fotografía” de la situación o fenómeno en ese momento específico. Este diseño es útil para estudios que buscan medir características, percepciones o comportamientos en un instante dado, en lugar de observar cambios a lo largo del tiempo.

Según Cvetkovic Vega (2021), los estudios transversales son útiles para describir la prevalencia de ciertas características en una población en un punto particular, lo que los hace especialmente valiosos para investigaciones de tipo descriptivo y exploratorio. Para tales efectos, el diseño transversal permite captar cómo los actores del sector bancario perciben y responden al impacto de la pandemia en un periodo específico, sin seguir el desarrollo de estas percepciones en el tiempo.

Método de investigación

El método de investigación utilizado en este estudio es el método analítico-descriptivo. A través de este método, se pretende describir y analizar el impacto de la pandemia en el sector financiero bancario costarricense mediante la recolección y evaluación de datos cuantitativos y cualitativos.

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2021), el procedimiento metodológico tiene un papel crucial en cualquier investigación, ya que garantiza que las relaciones que se establecen y los resultados o nuevos conocimientos obtenidos tengan el máximo grado de exactitud y confiabilidad. La metodología es entonces este procedimiento sistemático y ordenado para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos de interés de la investigación.

Siguiendo este enfoque, el método analítico permite estudiar los diferentes elementos que influyeron en el sector durante la pandemia, mientras que el componente descriptivo

ofrece una visión detallada de las experiencias y percepciones de los encuestados y entrevistados.

Tipo de investigación

En el presente estudio, se adopta un enfoque descriptivo que permite analizar el impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector bancario de Costa Rica. Este tipo de investigación se centra en caracterizar y documentar los efectos de la pandemia en términos de indicadores financieros, medidas adoptadas por las instituciones y los desafíos enfrentados por los bancos durante este periodo crítico.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es adecuada para estudios que buscan caracterizar y documentar aspectos específicos de un fenómeno sin intervenir en él ni manipular sus variables. En el contexto de este estudio, la investigación descriptiva permitirá obtener un perfil detallado sobre cómo la pandemia afectó a los bancos en Costa Rica en términos de sus indicadores financieros clave, las medidas adoptadas y los desafíos enfrentados.

El enfoque descriptivo es ideal en este caso, porque busca responder a preguntas como “¿qué impacto tuvo la pandemia en la rentabilidad y morosidad de los bancos?”, “¿qué medidas adoptaron las instituciones para apoyar a sus clientes?” y “¿cuáles fueron los principales retos que enfrentaron los bancos durante la crisis sanitaria?”. Según (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista 2021), la investigación descriptiva se enfoca en “la observación precisa y la documentación detallada de los fenómenos, con el objetivo de conocer sus características tal como se presentan en la realidad” (p. 96).

Características de la investigación descriptiva en el contexto bancario

La investigación descriptiva en este estudio se basará en la recopilación de datos específicos sobre indicadores financieros de los bancos, tales como la rentabilidad, la liquidez y la morosidad. Al analizar estos datos, el estudio puede proporcionar un perfil preciso del estado actual de los bancos sin influir en sus operaciones.

Uso de herramientas estandarizadas

Para garantizar la consistencia y precisión de los datos, se emplearán instrumentos como encuestas y entrevistas semiestructuradas. Estos métodos permitirán recopilar datos

objetivos y comparables sobre cómo los bancos respondieron a los efectos económicos de la pandemia, al documentar las medidas adoptadas y las percepciones de los participantes sobre su efectividad.

Descripción de medidas y estrategias

La investigación descriptiva permitirá detallar las diversas medidas adoptadas por las instituciones bancarias para enfrentar la crisis, desde reestructuración de deudas hasta moratorias. Este procedimiento facilitará entender la variedad de respuestas del sector y cómo estas se alinearon con las necesidades de los clientes.

Caracterización de retos y oportunidades

Además de documentar los indicadores financieros, el estudio también caracterizará los principales retos enfrentados por los bancos, así como las oportunidades de innovación, como la digitalización de servicios. Su descripción permitirá comprender el contexto completo de los efectos de la pandemia en el sector, incluyendo no solo el impacto financiero, sino también los desafíos operativos.

Ejemplo de aplicación

En este estudio se recolectarán datos sobre los niveles de morosidad y las tasas de rentabilidad antes y después de la pandemia para observar cómo estos indicadores se vieron afectados. Además, se analizarán las respuestas de los bancos en términos de medidas de apoyo al cliente, como la flexibilización de pagos y la reducción de tasas de interés, para caracterizar la manera en que las instituciones se adaptaron a las necesidades emergentes de sus usuarios.

La investigación descriptiva permite ofrecer un perfil detallado y preciso del estado actual del sector bancario costarricense en el contexto de la pandemia. Este enfoque es particularmente valioso en el ámbito financiero, ya que facilita la identificación de patrones y tendencias en la respuesta de los bancos ante la crisis, sin necesidad de manipular variables.

Limitaciones de la investigación descriptiva

Una limitación importante de la investigación descriptiva es que no permite establecer relaciones causales directas entre las variables estudiadas. Aunque el estudio documentará los cambios en indicadores como la rentabilidad y la morosidad, no se podrá

concluir que estos cambios fueron causados únicamente por la pandemia sin una investigación experimental o correlacional que evalúe otros posibles factores. Sin embargo, esta limitación no afecta significativamente el objetivo de esta investigación, que es documentar el impacto observado y no establecer causalidades.

Sujetos de información

En esta investigación, los sujetos de información son empleados de instituciones bancarias públicas y privadas en Costa Rica. De acuerdo con la Asociación Bancaria Costarricense ABC (2021), el sector bancario en el país emplea aproximadamente a 22,839 personas. Este grupo es seleccionado por su conocimiento y experiencia directa en la implementación de medidas y estrategias adoptadas por los bancos durante la pandemia, lo cual proporciona datos valiosos y específicos sobre el impacto de la crisis en el sector financiero en Costa Rica.

Estos sujetos fueron seleccionados, debido a su conocimiento directo de las medidas implementadas por sus instituciones durante la pandemia y su comprensión de los desafíos y oportunidades que surgieron en este contexto. La recolección de datos se realiza a través de una encuesta y entrevistas dirigida exclusivamente a estos empleados, lo que permite obtener información detallada y relevante sobre las prácticas y estrategias adoptadas en respuesta a la crisis.

Fuentes primarias

Flick (2019) define las fuentes primarias como datos y documentos originales recopilados directamente por el investigador o provenientes de testigos directos de los hechos, proporcionando una visión de primera mano sobre el fenómeno investigado (p. 53). Las fuentes primarias incluyen libros, artículos científicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas y privadas, informes técnicos, patentes y normas técnicas, además de datos obtenidos directamente a través de encuestas o entrevistas realizadas a personas implicadas en el tema de estudio.

Fuentes secundarias

Según Creswell y Creswell (2022), “las fuentes secundarias permiten al investigador situar sus hallazgos en el contexto de conocimiento existente, facilitando la interpretación de los datos primarios a la luz de estudios anteriores y marcos teóricos relevantes” (p. 85). En este estudio, como fuentes secundarias se consideran documentos como enciclopedias, antologías, artículos de revisión y estudios que interpretan o analizan información de investigaciones previas.

Población y Muestra

Población

La población seleccionada para esta investigación la definimos como el conjunto de empleados del sector financiero de la banca privada y pública en Costa Rica y que, por su rol, poseen conocimientos sobre las medidas adoptadas por sus bancos durante la pandemia y los desafíos asociados a estas políticas. Según datos de la Asociación Bancaria Costarricense ABC, el sector bancario en Costa Rica emplea aproximadamente a 22,839 personas. Esta población incluye a empleados en diferentes niveles, desde personal de atención al cliente hasta gerentes de operaciones y áreas de riesgo, crédito, tecnología, comercial y Finanzas.

Muestra

Según Martínez y López (2020), “la muestra debe estar enfocada en la selección de participantes que tengan relevancia para lo que queremos investigar” (p. 45). Para esta investigación, la muestra selecciona de la población mencionada utilizando un muestreo no

probabilístico por conveniencia. Este tipo es adecuado en investigaciones en las que el acceso a toda la población es limitado y se busca seleccionar a participantes que cumplan con ciertos criterios específicos y que estén disponibles para participar.

En este caso, se seleccionan empleados que tengan conocimientos relevantes y experiencia directa en la implementación de políticas durante la pandemia. Estos empleados deben pertenecer a áreas estratégicas, como atención al cliente, riesgo, crédito, finanzas, tecnología, comercial y administración, para asegurar que la información recopilada refleje de manera precisa las prácticas y decisiones operativas de los bancos.

Tamaño de la muestra

Para el presente trabajo, esta metodología se aplica por medio de una encuesta a los empleados del sector financiero de la banca privada y pública en Costa Rica y que, por su rol, poseen conocimientos sobre las medidas adoptadas por sus bancos durante la pandemia y los desafíos asociados a estas políticas.

La fórmula utilizada para este trabajo es la siguiente:

$$n = \frac{[z^2 * p(1-p) * N]}{\{(N - 1) * e^2 + [z^2 * p * (1-p)]\}}$$

Donde:

Z= intervalo de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso (1-p)

e= error muestral

N= población

Para efectos de esta investigación se aplica de la siguiente manera:

$$n = \frac{[1,96^2 * 0,95(1 - 0,95) * 10775]}{\dots}$$

$$\{(22,839 - 1) * 0.05 + [1,96 2 * 0,95 * (1-0,95)]\}$$

$$n= 378$$

Justificación de la selección de la muestra

La selección de esta muestra específica permite obtener una visión interna y detallada de las políticas implementadas en respuesta a la pandemia, así como de los desafíos y oportunidades que surgieron. La participación de empleados en áreas clave garantiza que la información proporcionada refleje los procesos internos y la experiencia práctica de los bancos durante la crisis. Este enfoque es especialmente útil en una investigación descriptiva, ya que facilita la obtención de datos específicos y detallados que documentan las prácticas y estrategias bancarias en un contexto de crisis.

Instrumentos

Según (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista 2014), las encuestas son instrumentos adecuados en estudios descriptivos, ya que permiten obtener una visión estructurada y precisa de las opiniones y percepciones de un grupo objetivo. Para recopilar información detallada y precisa sobre el impacto de la pandemia en el sector bancario costarricense, esta investigación utiliza una encuesta dirigida exclusivamente a empleados de instituciones bancarias en Costa Rica. Este instrumento fue seleccionado debido a su capacidad para obtener datos específicos y directos de los sujetos de información, quienes poseen conocimientos relevantes sobre las políticas y prácticas implementadas por los bancos durante la pandemia.

Muestreo

La muestra seleccionada para esta investigación se basa en métodos de muestreo específicos que permiten obtener datos representativos y confiables sobre el impacto de la pandemia en el sector bancario costarricense. Para estos efectos, se recurre a los métodos de muestreo que aseguran la precisión y confiabilidad de los datos recopilados y contribuyen al logro de los objetivos de la investigación.

Existen dos tipos principales de muestreo: probabilístico y no probabilístico. El muestreo probabilístico, que se caracteriza por su rigor científico, garantiza que cada elemento de la población tenga una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado, lo

que asegura resultados más representativos y precisos. Por otro lado, el muestreo no probabilístico, que se basa en el criterio del investigador, puede ser más rápido, económico y menos complejo, aunque puede introducir cierto grado de sesgo en los resultados obtenidos (Sampieri, Collado y Baptista, 2021, p. 214).

En esta investigación, se optó por un muestreo no probabilístico de tipo intencional, al seleccionar empleados bancarios que puedan ofrecer información relevante sobre las medidas implementadas, los desafíos enfrentados y las oportunidades surgidas en el contexto de la pandemia. Este enfoque permite obtener datos específicos y detallados de personas con experiencia y conocimientos sobre el tema, lo que resulta esencial para alcanzar los objetivos planteados en el estudio.

Aleatorio

El muestreo aleatorio es una técnica en la que cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado, lo que permite obtener una muestra representativa y reducir el sesgo en los resultados. Este tipo de muestreo se utiliza comúnmente en investigaciones científicas, ya que garantiza que la muestra refleje de manera fiel las características de la población en estudio. Existen varios tipos de muestreo aleatorio, como el simple, el sistemático, el estratificado y el por conglomerados, cada uno aplicable en diferentes contextos según las necesidades de la investigación (Sampieri, Collado & Baptista, 2021).

Para efectos de esta investigación sobre el impacto de la pandemia en el sector bancario costarricense, el muestreo aleatorio podría utilizarse para seleccionar empleados bancarios representativos de distintas instituciones financieras. Este tipo de muestreo permite reducir el sesgo, ya que cada empleado dentro de la población objetivo tendría la misma probabilidad de ser elegido.

Probabilístico

Este tipo de muestreo es ideal para garantizar la representatividad y precisión de los resultados, ya que minimiza el riesgo de sesgo en la selección de los participantes. Dentro del muestreo probabilístico, se pueden emplear diferentes métodos, como el muestreo aleatorio simple, el estratificado, el sistemático y el por conglomerados, cada uno con sus

ventajas y desventajas dependiendo de la estructura de la población y los objetivos de la investigación (Creswell & Creswell, 2020).

El muestreo probabilístico se aplica en esta investigación para asegurar que los datos recopilados de los empleados bancarios sean representativos de toda la población del sector financiero en Costa Rica. Este método permite obtener información de diferentes tipos de bancos (públicos y privados), lo cual es importante para capturar una visión completa del impacto de la pandemia.

Cuestionario

El cuestionario es uno de los instrumentos de recolección de datos más utilizados en investigaciones cuantitativas y se caracteriza por su estructura estandarizada de preguntas. Permite recopilar datos de una muestra amplia de manera eficiente y es especialmente útil para medir actitudes, percepciones y comportamientos. Existen cuestionarios cerrados, abiertos o mixtos, dependiendo del tipo de información que se desea obtener (De Vaus, 2019).

En referencia con lo anterior, los principales instrumentos utilizados en esta investigación permiten recopilar información estandarizada de una amplia muestra de empleados bancarios. Las preguntas del cuestionario se diseñaron para explorar tres temas centrales: las medidas adoptadas por los bancos durante la pandemia, el impacto de estas medidas en los indicadores financieros y los retos y oportunidades enfrentados. El cuestionario incluyó tanto preguntas cerradas para obtener datos cuantitativos como preguntas abiertas para capturar la percepción subjetiva de los empleados.

Tabla 1

Desglose del cuestionario aplicado a la muestra de los empleados bancarios en Costa Rica

Ítem	Naturaleza	Reactivo	Indicador
1	Cerrada dicotómica	Sexo	Nominal
2	Cerrada politómica	Edad	Nominal
3	Cerrada politómica	Nivel educativo	Nominal

4	Cerrada dicotómica	Tipo entidad Bancaria	Nominal
5	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Afectación Económica	Nominal
6	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Medidas implementadas durante la pandemia	Nominal
7	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Afectación nivel de Liquidez	Nominal
8	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Niveles de Morosidad	Nominal
9	Cerrada dicotómica	Nuevos desafíos en gestión de riesgos	Nominal
10	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Capacidad de atención y adopción	Nominal
11	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Comunicación entidad bancaria	Nominal

Nota. Elaboración propia

Encuesta

Pronto y Linder (2020) explican que una encuesta es un método de investigación que permite recolectar información de un grupo de individuos a través de un conjunto estructurado de preguntas facilitando la obtención de datos cuantitativos y cualitativos sobre diversos aspectos del comportamiento actitudes y características de la población en estudio.

Esta encuesta es aplicada por medios electrónicos y compartida a funcionarios bancarios por medio de WhatsApp, correo electrónico y la aplicación de Teams. Esta encuesta se lleva a cabo a través de una plataforma en línea específica, con el propósito de obtener las respuestas de los participantes encuestados. Los cuestionarios completados se recogen mediante las mismas plataformas electrónicas en que se distribuyeron, lo que permite su aplicación de forma remota e impersonal y facilita la recopilación de los datos necesarios para el trabajo.

Tabla 2

Desglose de la entrevista aplicada a funcionarios de entidades bancarias en Costa Rica

Ítem	Naturaleza	Reactivo	Indicador
1	Abierta	Principales medidas impacto económico del Covid 19	Razón
2	Abierta	Cambios regulatorios	Razón
3	Abierta	Evaluación de efectividad de las medidas	Razón
4	Abierta	Afectación indicadores financieros	Razón
5	Abierta	Estrategias de implementación en morosidad	Razón
6	Abierta	Crecimiento cartera crediticia	Razón
7	Abierta	Retos operativos y estratégicos	Razón
8	Abierta	Innovación y transformación digital	Razón
9	Abierta	Lecciones aprendidas	Razón

Nota. Elaboración propia

Entrevista

Johnson y Turner, (2020) determinan que una entrevista es una técnica de investigación cualitativa que consiste en una conversación entre un entrevistador y un entrevistado, con el objetivo de obtener información detallada y profunda sobre un tema específico. Las entrevistas pueden ser estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, dependiendo del grado de flexibilidad en las preguntas y respuestas. La entrevista es aplicada en forma virtual a dos funcionarios bancarios de una entidad pública y privada con el fin de obtener las respuestas de los sujetos de información encuestados.

Confiabilidad

De acuerdo con lo indicado por Muñoz y García (2020), la confiabilidad en una investigación se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos a través de

los instrumentos de medición empleados. Es decir, si el estudio se replica bajo condiciones similares, debería arrojar resultados comparables.

La confiabilidad en el cuestionario aplicado se asegura mediante la estandarización de la encuesta aplicada, que se estructura para obtener respuestas consistentes de los empleados bancarios de Costa Rica sobre el impacto de la pandemia en el sector financiero.

La implementación de pruebas piloto y el análisis de la consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach permiten evaluar y mejorar la fiabilidad de los instrumentos empleados y garantizar que los datos recopilados sean consistentes y reflejen con precisión la percepción de los encuestados respecto a la problemática estudiada.

Validez

Como indican Sánchez y Pérez (2021), la validez en una investigación se refiere a la precisión con la que un instrumento mide lo que se pretende medir. Además, se emplean análisis estadísticos como la validez factorial para garantizar que los ítems reflejen las dimensiones del fenómeno investigado y proporcionar así una base sólida y confiable para analizar los efectos de la pandemia en el sector bancario.

Para efectos de esta investigación, se aplica un cuestionario diseñado para evaluar específicamente el impacto de la pandemia en la estabilidad y desempeño del sector bancario costarricense. La validez de contenido se asegura mediante la revisión de expertos en temas financieros y metodológicos, quienes verifican que cada pregunta del cuestionario esté alineada con los objetivos de investigación.

Proceso de recolección de datos

Según Creswell y Creswell (2020), la utilización de herramientas en línea facilita la accesibilidad y reduce los costos en el proceso de recolección de datos, además de incrementar la rapidez en la obtención de respuestas. El proceso de recolección de datos en esta investigación se llevó a cabo mediante la administración de un cuestionario estructurado a empleados bancarios en Costa Rica. La recolección de datos se realizó a través de plataformas digitales, lo que permitió alcanzar una muestra representativa de manera eficiente y segura, especialmente, en el contexto de las restricciones impuestas por la pandemia de Covid-19.

Operacionalización de variables

La última sección de este capítulo se enfoca en la definición y operacionalización de las variables del proyecto, esenciales para analizar el impacto de la pandemia en la economía del sector financiero bancario costarricense. En esta sección se explica la base teórica y metodológica que estructura el instrumento utilizado, detallando cómo cada variable es desglosada y medida a través de indicadores específicos en el cuestionario. Este proceso permite una medición precisa de los elementos clave de la investigación, facilitando la obtención de resultados que reflejan fielmente la realidad observada.

Primera variable: datos generales perfil del encuestado

Este grupo de variable está destinado a recolectar datos demográficos y de contexto sobre los participantes de la investigación, con el fin de obtener un perfil básico que permita analizar las respuestas en función de características generales de los empleados bancarios en Costa Rica. Estas variables incluyen sexo, edad, nivel educativo y tipo de entidad bancaria, las cuales son fundamentales para contextualizar el análisis del impacto de la pandemia.

Definición conceptual

Los datos generales del perfil del encuestado están destinados a recolectar datos demográficos y de contexto sobre los participantes de la investigación, con el fin de obtener un perfil básico que permita analizar las respuestas en función de características generales de los empleados bancarios en Costa Rica. Estas variables incluyen sexo, edad, nivel educativo y tipo de entidad bancaria, las cuales son fundamentales para contextualizar el análisis del impacto de la pandemia.

Definición instrumental

Esta variable se mide mediante un conjunto de preguntas cerradas en el cuestionario, estructuradas en formato dicotómico, politómico y de escala Likert, según corresponda. Estas preguntas permiten recopilar información básica sobre cada encuestado, facilitan el análisis descriptivo y el establecimiento de relaciones con otras variables del estudio.

Tabla 3

Datos generales perfil del encuestado

ítem	Naturaleza	Reactivo
1	Cerrada dicotómica	Sexo
2	Cerrada politómica	Edad
3	Cerrada politómica	Nivel Educativo
4	Cerrada dicotómica	Tipo de entidad Bancaria

Nota. Elaboración propia

Tabla 4

Desglose del cuestionario aplicado a la muestra de empleados bancarios en Costa Rica

ítem	Indicador
1	Nominal
2	Nominal
3	Nominal
4	Nominal

Nota. Elaboración propia

Segunda variable: impacto de la pandemia en el sector bancario

Definición conceptual

Las variables de afectación económica, medidas implementadas durante la pandemia, afectación en el nivel de liquidez y niveles de morosidad reflejan distintos aspectos del impacto de la pandemia en el sector bancario costarricense. La afectación económica se refiere al impacto negativo en términos financieros y operativos que ha experimentado el sector, incluyendo la disminución de ingresos y aumento de costos.

La afectación en el nivel de liquidez se enfoca en la disminución de la capacidad de los bancos para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, mientras que los niveles de morosidad evalúan el incremento en el incumplimiento de pagos de los clientes y reflejan un aumento en el riesgo de crédito.

Definición instrumental

Estas variables se miden mediante preguntas de escala tipo Likert en el cuestionario aplicado a empleados bancarios en Costa Rica. La escala Likert permite a los encuestados valorar el nivel de afectación económica, evaluar el grado de implementación de las medidas durante la pandemia, percibir el impacto en la liquidez y estimar los cambios en los niveles de morosidad en sus instituciones.

Tabla 5

Impacto de la pandemia en el sector bancario

Ítem	Naturaleza	Reactivo
5	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Afectación Económica
6	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Medidas implementadas durante la pandemia
7	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Afectación nivel de Liquidez
8	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Niveles de Morosidad

Nota. Elaboración propia

Tabla 6

Desglose de la entrevista aplicada a funcionarios entidades bancarias en Costa Rica

Ítem	Naturaleza	Reactivo
1	Abierta	Principales medidas impacto económico del Covid 19
2	Abierta	Cambios regulatorios
3	Abierta	Evaluación de efectividad de las medidas
4	Abierta	Afectación indicadores financieros
5	Abierta	Estrategias de implementación en morosidad
6	Abierta	Crecimiento cartera crediticia

Nota. Elaboración propia

Definición operacional

Esta variable se operacionaliza a través de preguntas abiertas dirigidas a funcionarios de entidades bancarias en Costa Rica, con el fin de explorar las principales medidas adoptadas para mitigar el impacto económico del Covid-19, los cambios regulatorios implementados, la evaluación de la efectividad de dichas medidas, la afectación a diferentes indicadores financieros, estrategias que implementaron en morosidad y crecimiento de la cartera crediticia. Cada pregunta busca obtener información detallada y contextualizada sobre la percepción de los funcionarios respecto a cómo el desempleo y la pandemia han afectado la operación y estrategias de las instituciones financieras.

Instrumento

Se utiliza una entrevista estructurada con preguntas abiertas, específicamente diseñada para recolectar respuestas cualitativas. Los reactivos están enfocados en identificar las principales medidas de impacto económico implementadas debido al Covid-19, explorar los cambios regulatorios que se llevaron a cabo como respuesta a la crisis, la afectación que tuvieron los diferentes indicadores y evaluar la percepción de efectividad de las medidas y estrategias adoptadas.

Tabla 7

Desglose del cuestionario impacto de la pandemia en el sector bancario

Ítem	Indicador
5	Nominal
6	Nominal
7	Nominal
8	Nominal

Nota. Elaboración propia

Tabla 8

Desglose de la entrevista aplicada a funcionarios entidades bancarias en Costa Rica

Ítem	Indicador
1	Razón
2	Razón
3	Razón
4	Razón
5	Razón
6	Razón

Nota. Elaboración propia

Tercera variable: adaptación y resiliencia operativa bancaria

Definición conceptual

Esta variable engloba las prácticas y desafíos enfrentados por las instituciones bancarias en el contexto de la pandemia. Esta variable considera los nuevos desafíos en la gestión de riesgos, la capacidad de atención y adaptación de las instituciones a las

necesidades del cliente, y la efectividad de la comunicación interna y externa en el contexto cambiante generado por el Covid-19. Estas dimensiones reflejan la capacidad de respuesta de las instituciones ante un entorno de alto riesgo e incertidumbre.

Definición instrumental

La variable se mide a través de preguntas de escala tipo Likert en el cuestionario, donde los encuestados valoran tres aspectos específicos: la percepción sobre los nuevos desafíos en la gestión de riesgos (reactivo 9), la capacidad de su entidad para adaptarse y atender eficazmente a los clientes (reactivo 10), y el nivel de satisfacción con la comunicación de la entidad durante la pandemia (reactivo 11).

Tabla 9

Adaptación y resiliencia operativa bancaria

Ítem	Naturaleza	Reactivo
9	Cerrada dicotómica	Nuevos desafíos en gestión de riesgos
10	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Capacidad de atención y adopción
11	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Comunicación entidad bancaria

Nota. Elaboración propia

Tabla 10

Desglose de la entrevista adaptación y resiliencia operativa bancaria

Ítem	Naturaleza	Reactivo
7	Abierta	Retos operativos y estratégicos
8	Abierta	Innovación y transformación digital
9	Abierta	Lecciones aprendidas

Nota. Elaboración propia

Definición operacional

En la entrevista se explora la percepción de los funcionarios bancarios sobre los retos operativos y estratégicos, la innovación y transformación digital, y las lecciones aprendidas como resultado de la pandemia. A través de estos tres reactivos, se busca identificar los principales desafíos enfrentados, las estrategias de innovación implementadas y las experiencias valiosas que las instituciones bancarias han obtenido durante la crisis.

Tabla 11

Desglose del cuestionario adaptación y resiliencia operativa bancaria

Ítem	Indicador
9	Nominal
10	Nominal
11	Nominal

Nota. Elaboración propia

Tabla 12

Desglose de la entrevista adaptación y resiliencia operativa bancaria

Ítem	Indicador
7	Razón
8	Razón
9	Razón

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

En el presente capítulo se presentan y detallan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, que en este caso, consistieron en una encuesta dirigida exclusivamente a empleados del sector bancario en Costa Rica. A través de esta encuesta, se obtuvo información sobre las experiencias, percepciones y análisis de los

empleados en relación con el impacto de la pandemia de Covid-19 en el desempeño y estabilidad de sus respectivas instituciones.

Este capítulo abarca la presentación de los análisis, el desglose y la interpretación de cada variable de estudio, en concordancia con los objetivos específicos planteados. Los resultados se muestran de acuerdo con los datos recopilados en la encuesta y se utilizan gráficos que facilitan la visualización de los hallazgos y subrayan la implicación de cada aspecto analizado en el contexto general del estudio.

Instrumento de la encuesta

Análisis de la primera variable de la encuesta: datos generales perfil del encuestado

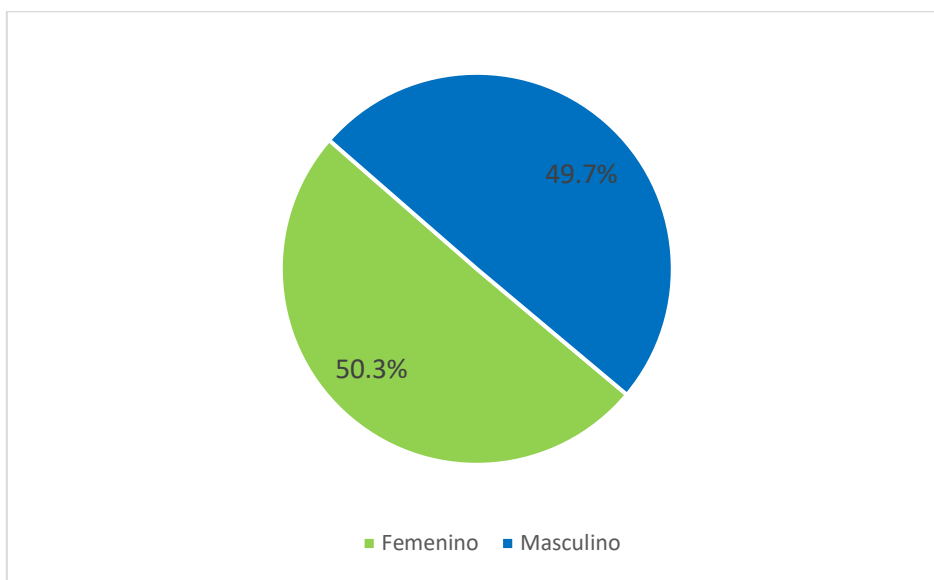
A continuación, se presentan los resultados del perfil general de los encuestados en este estudio se describe a través de los primeros cuatro reactivos: sexo, rango de edad, nivel educativo y tipo de entidad financiera en la que trabaja. Estas variables proporcionan una visión completa de las características demográficas y profesionales de los participantes. La variable de sexo muestra una distribución equitativa entre hombres y mujeres, lo que permite un análisis inclusivo de las perspectivas de ambos géneros.

En cuanto al rango de edad, la mayoría de los encuestados se encuentran en edades productivas, lo que refleja una representación adecuada de trabajadores activos en el sector. En relación con el nivel educativo, se observa que la mayoría de los participantes cuenta con estudios universitarios, lo cual es común en el sector financiero y sugiere un alto grado de especialización y conocimiento en temas bancarios.

Finalmente, la variable de tipo de entidad financiera en la que trabaja distingue entre empleados de bancos públicos y privados, lo que permite analizar diferencias potenciales en las experiencias y medidas adoptadas durante la pandemia según el tipo de institución.

Figura 1

Distribución por sexo



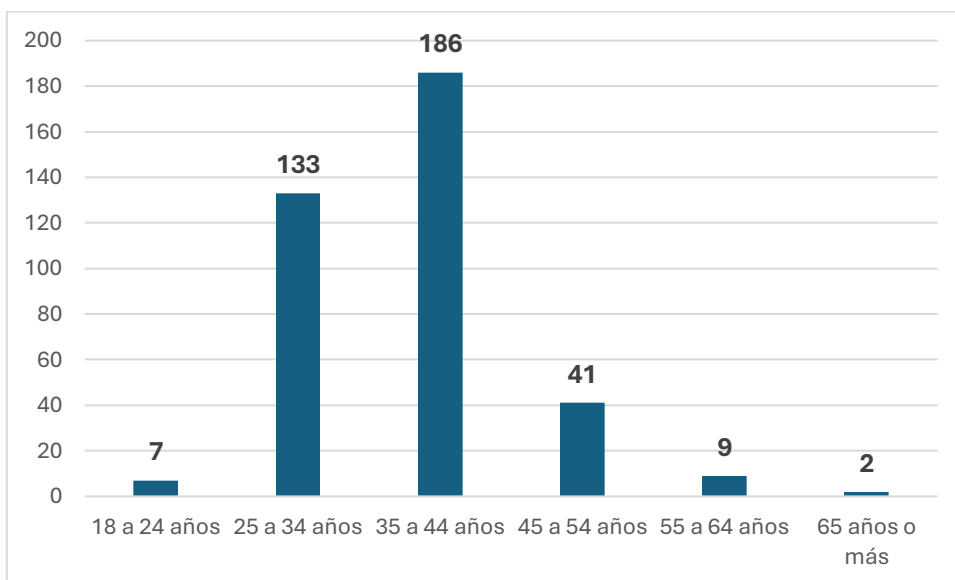
Nota. El gráfico anterior representa la distribución de género entre los empleados bancarios que participan en la muestra.

La figura anterior muestra la proporción de género entre los encuestados. En este gráfico circular, se observa una distribución casi equitativa entre los participantes femeninos y masculinos, donde el 50.3% de los encuestados son mujeres y el 49.7% son hombres. Esta representación visual permite identificar de manera rápida el equilibrio entre ambos géneros en la muestra.

La distribución balanceada entre hombres y mujeres en el sector bancario, según los datos de la encuesta, sugiere que ambos géneros están igualmente representados en el ámbito laboral de las entidades bancarias costarricenses. Este equilibrio es significativo, ya que permite un análisis inclusivo y sin sesgos de género en cuanto a las experiencias y percepciones de los empleados. La similitud en las proporciones indica que tanto hombres como mujeres tuvieron una participación comparable en el estudio, lo cual enriquece la perspectiva de los resultados obtenidos.

Figura 2

Distribución por edad



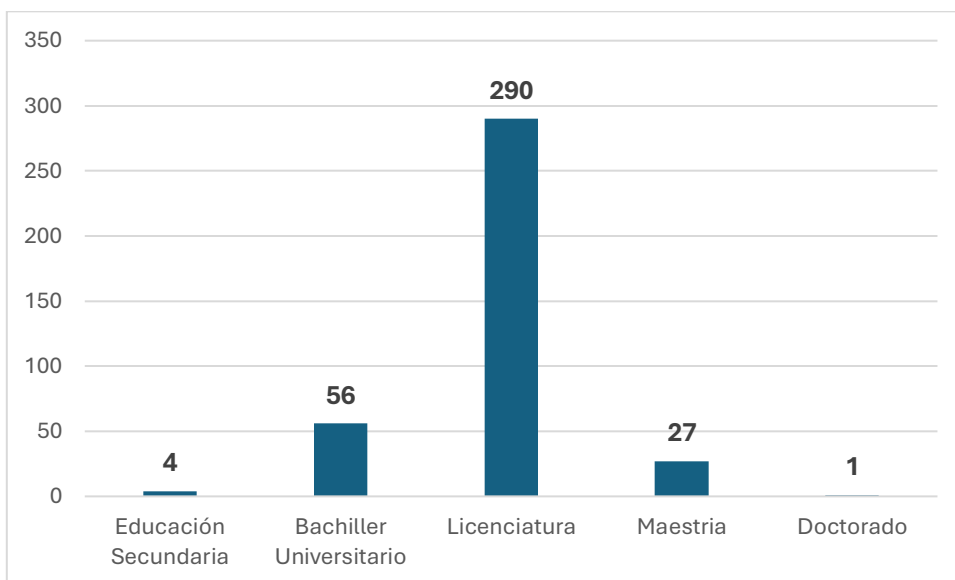
Nota. El gráfico anterior representa la distribución por rango de edad de los empleados bancarios encuestados en Costa Rica.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la figura 2, se observa que la mayoría de los encuestados se encuentra en los grupos de 35 a 44 años y 45 a 54 años, con 133 y 186 personas respectivamente, lo cual sugiere que el sector bancario está compuesto principalmente por personas en etapas medias de su vida laboral, quienes suelen tener experiencia y estabilidad en sus empleos. Los rangos de edad de 18 a 24 años y 65 años o más están representados de manera mínima, con apenas 7 y 2 personas respectivamente, lo que indica una baja presencia de personal joven y mayores en el sector.

Se concluye que la distribución podría estar asociada con una preferencia de las instituciones bancarias por personal con mayor recorrido profesional, lo que les aporta confianza y estabilidad en la toma de decisiones. Sin embargo, la escasa representación de empleados jóvenes podría limitar la innovación, ya que estos suelen aportar nuevas ideas y enfoques en los ambientes laborales. El sector bancario costarricense cuenta con una fuerza laboral experimentada, aunque presenta una oportunidad de inclusión para generaciones jóvenes que puedan complementar y dinamizar el entorno laboral.

Figura 3

Distribución por nivel educativo



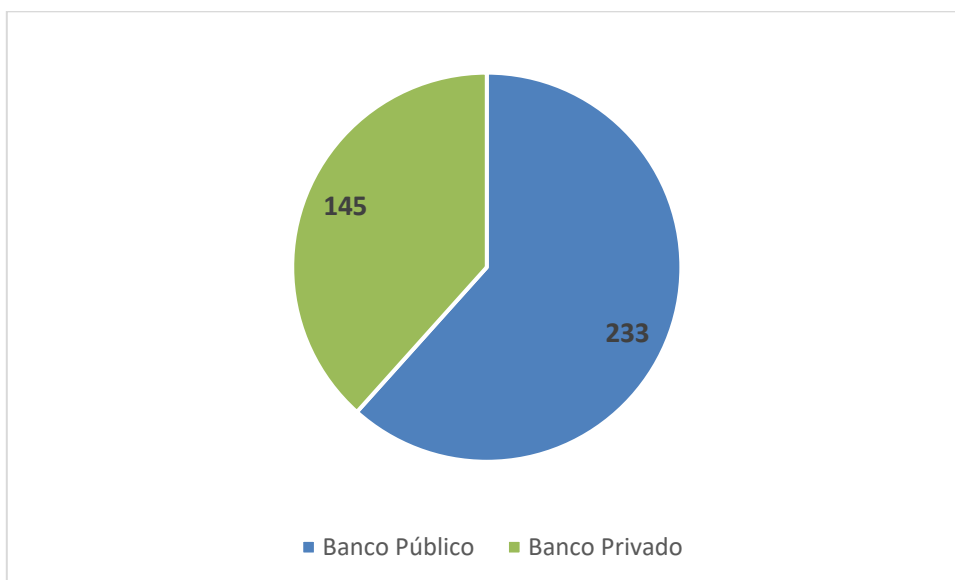
Nota. El gráfico anterior representa la distribución por nivel educativo entre los empleados bancarios que participan en la muestra.

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los encuestados posee una Licenciatura, con un total de 290 personas, seguido de Bachiller Universitario con 56 personas, lo que refleja una alta calificación académica en el sector. Los empleados con Maestría representan 27 personas, mientras que aquellos con Educación Secundaria y Doctorado son minoritarios, con 4 y 1 personas respectivamente. Estos datos sugieren que el sector bancario costarricense valora significativamente la educación universitaria, en especial a nivel de licenciatura, para los puestos laborales.

De acuerdo con lo anterior, esta predominancia de empleados con estudios superiores podría estar relacionada con las demandas de conocimientos técnicos y habilidades específicas requeridas en la industria financiera. La alta preparación académica de los empleados podría contribuir a un desempeño eficiente en el sector, aunque se observa una oportunidad de mejora en el desarrollo de estudios de posgrado, que pueden aportar mayor especialización y liderazgo.

Figura 4

Distribución por tipo entidad bancaria



Nota. El gráfico anterior representa la distribución tipo entidad bancaria entre los empleados bancarios que participan en la muestra.

En la figura anterior se observa la distribución de los empleados bancarios en Costa Rica según el tipo de entidad en la que trabajan y distinguiendo entre bancos públicos y bancos privados. En este gráfico, se observa que la mayoría de los encuestados (233 personas) trabaja en bancos públicos, mientras que 145 personas pertenecen a bancos privados.

Esta distribución sugiere una mayor representación del empleo en el sector público dentro de la muestra analizada. La preferencia por los bancos públicos puede estar relacionada con factores como la estabilidad laboral y los beneficios sociales que suelen caracterizar a este tipo de instituciones en el contexto costarricense.

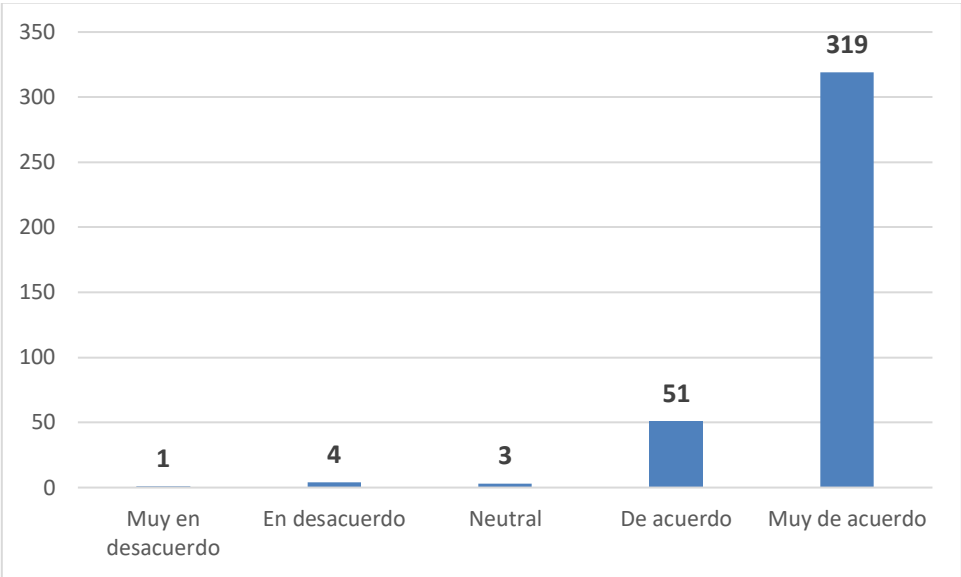
Análisis de la segunda variable de la encuesta: impacto de la pandemia en el sector bancario

Seguidamente se muestran los resultados para la segunda variable donde se analiza el impacto de la pandemia en el sector bancario costarricense. Es fundamental comprender

cómo esta crisis sanitaria afectó diferentes aspectos de las operaciones bancarias y la estabilidad financiera. A continuación, se presentan los resultados y análisis correspondiente.

Figura 5

Afectación económica



Nota. El gráfico anterior representa la percepción de los empleados bancarios sobre la afectación económica de los clientes.

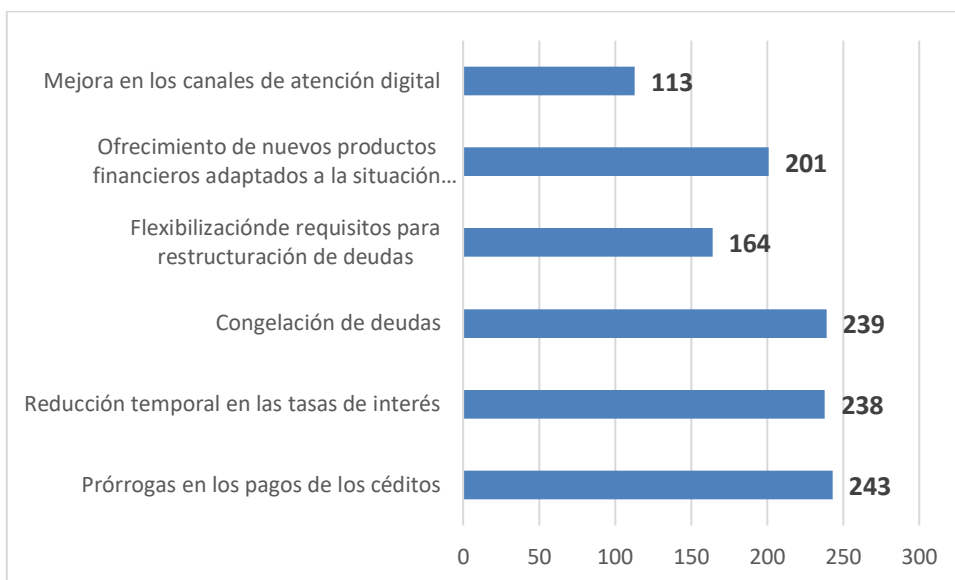
En la figura 5 se observa que la mayoría de los encuestados, representados por 319 personas, indicaron estar muy de acuerdo con la efectividad de las acciones, mientras que 51 personas manifestaron estar de acuerdo. Estos datos reflejan una valoración positiva general hacia las políticas de apoyo implementadas por los bancos en respuesta a la crisis.

Un pequeño grupo de participantes se ubicó en posiciones de “Neutral” (3 personas), “En desacuerdo” (4 personas) y “Muy en desacuerdo” (1 persona), lo cual sugiere que, aunque la mayoría percibió las medidas como adecuadas, existen algunas percepciones divergentes.

En referencia a los datos anteriores, el alto porcentaje de respuestas positivas indica que las medidas adoptadas fueron bien recibidas por la mayoría de los empleados, aunque queda espacio para considerar posibles mejoras en futuras crisis para alcanzar un consenso aún mayor.

Figura 6

Medidas implementadas durante la pandemia



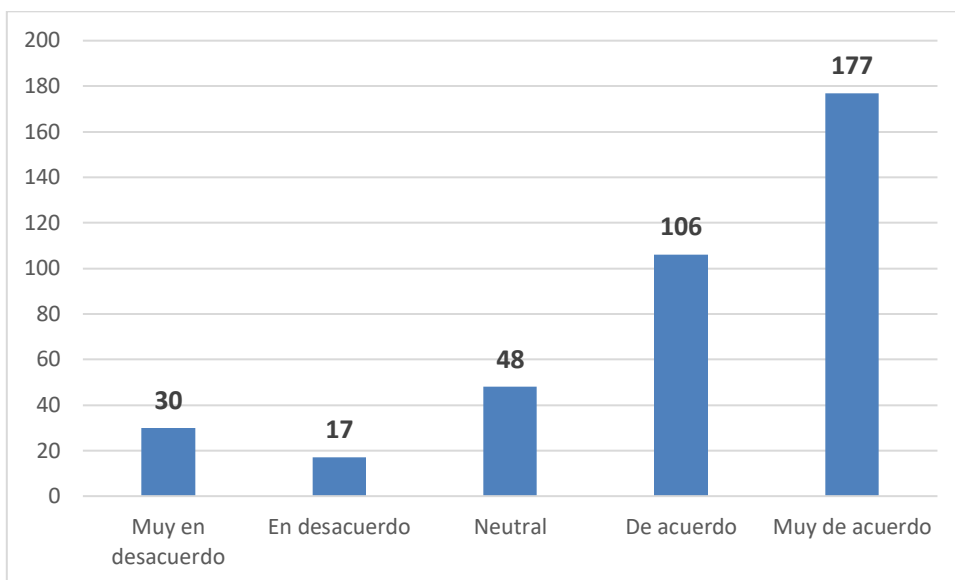
Nota. El gráfico anterior representa la percepción de los empleados bancarios sobre la efectividad de las medidas implementadas durante la pandemia para apoyar a los clientes afectados económicamente.

En la figura anterior se muestran las distintas medidas implementadas por los bancos en Costa Rica durante la pandemia para apoyar a los clientes afectados económicamente. Entre estas, las prórrogas en los pagos de los créditos fueron la medida más frecuentemente identificada, con 243 menciones, seguida de la congelación de deudas y la reducción temporal en las tasas de interés, con 239 y 238 menciones respectivamente.

En consecuencia, las acciones reflejan un enfoque de apoyo directo en el alivio de obligaciones financieras inmediatas. Otras medidas como la flexibilización de requisitos para la reestructuración de deudas (164 menciones) y el ofrecimiento de nuevos productos financieros adaptados a la situación (201 menciones), también recibieron respaldo, lo cual destaca esfuerzos de adaptación a las necesidades cambiantes de los clientes. La mejora en los canales de atención digital, con 113 menciones, muestra la importancia de la digitalización en tiempos de distanciamiento social.

Figura 7

Afectación nivel de liquidez



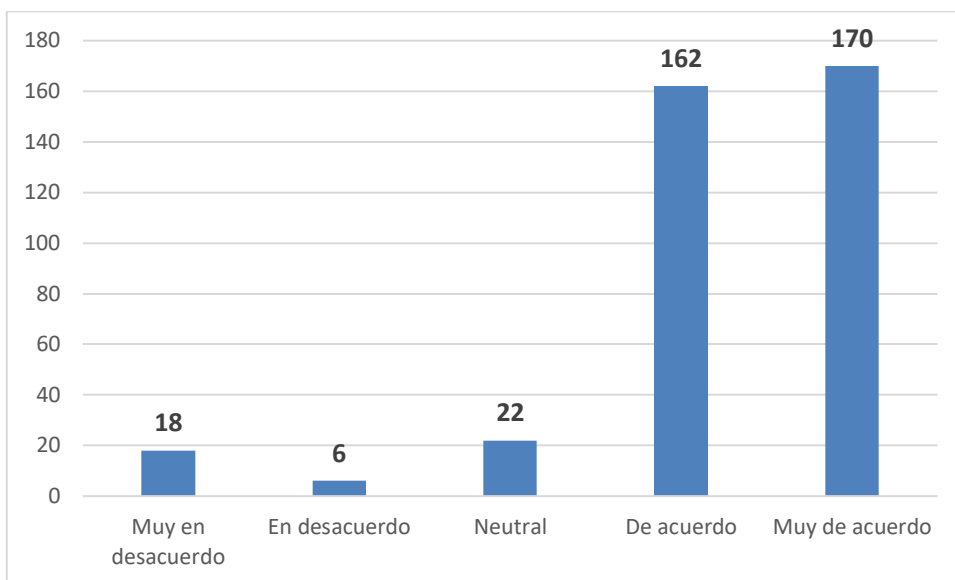
Nota. El gráfico anterior representa la percepción de los empleados bancarios sobre el impacto de la pandemia de COVID-19 en los niveles de liquidez de las entidades bancarias.

De acuerdo con la figura 7, la mayoría de los encuestados se muestra en los niveles de “Muy de acuerdo” (177 personas) y “De acuerdo” (106 personas), lo que indica que una gran parte de los participantes considera que la pandemia afectó significativamente la liquidez de las instituciones financieras. Un grupo más pequeño se posiciona como “Neutral” (48 personas), mientras que las posiciones de “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo” tienen menos representación, con 17 y 30 personas respectivamente.

Este resultado sugiere que, aunque existe consenso general en que la pandemia impactó la liquidez bancaria, un segmento reducido de empleados tiene opiniones divergentes o no percibe la afectación de la misma manera. La percepción predominante es que la pandemia tuvo un efecto negativo considerable en la liquidez bancaria, lo cual resalta la importancia de medidas de adaptación financiera en contextos de crisis.

Figura 8

Niveles de morosidad



Nota. El gráfico anterior representa la percepción de los empleados bancarios sobre el impacto de la pandemia en el aumento de la morosidad en sus respectivas entidades bancarias.

De acuerdo con la figura anterior, la mayoría de los encuestados expresó su acuerdo con esta afirmación. Así, 170 personas indican estar “Muy de acuerdo” y 162 personas “De acuerdo”, lo cual sugiere un consenso general sobre el incremento en los niveles de morosidad como consecuencia directa de la crisis económica derivada de la pandemia.

Un grupo pequeño se posiciona en una opinión “Neutral” (22 personas), mientras que pocos empleados manifestaron estar “En desacuerdo” (6 personas) o “Muy en desacuerdo” (18 personas), lo que indica que son mínimas las percepciones que contradicen esta observación.

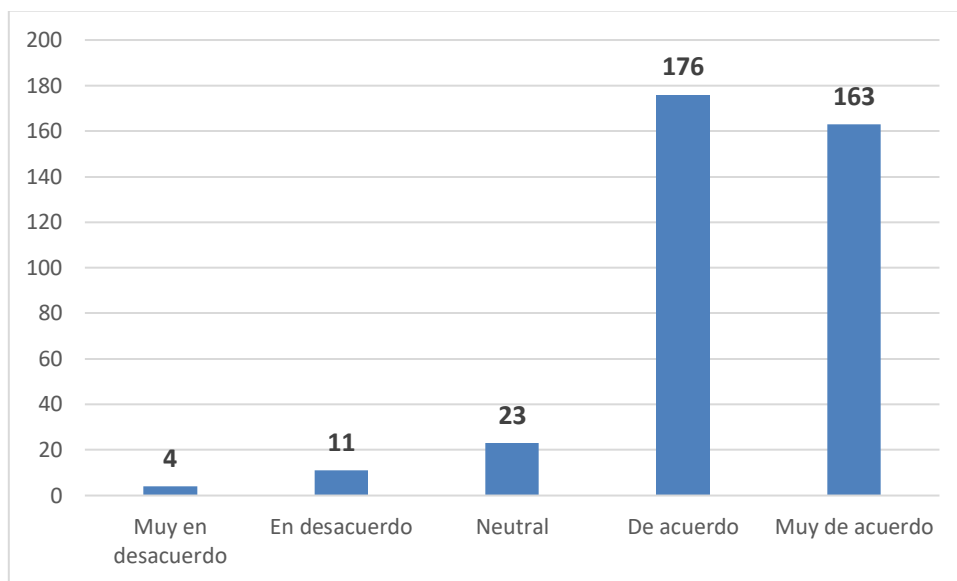
Finalmente, los datos sugieren que el aumento en los niveles de morosidad fue una de las principales consecuencias financieras de la pandemia, que afectó significativamente la cartera de créditos y resaltó la importancia de políticas de mitigación en situaciones de crisis económica.

Análisis de la tercera variable de la encuesta: adaptación y resiliencia operativa bancaria

La presente variable se enfoca en analizar tres aspectos fundamentales de esta capacidad de adaptación, lo cual permite evaluar no solo su efectividad en el corto plazo, sino también su preparación para futuras contingencias. A continuación, se presentan los gráficos de cada reactivo, acompañados de una interpretación detallada de los resultados obtenidos.

Figura 9

Nuevos desafíos en gestión de riesgos



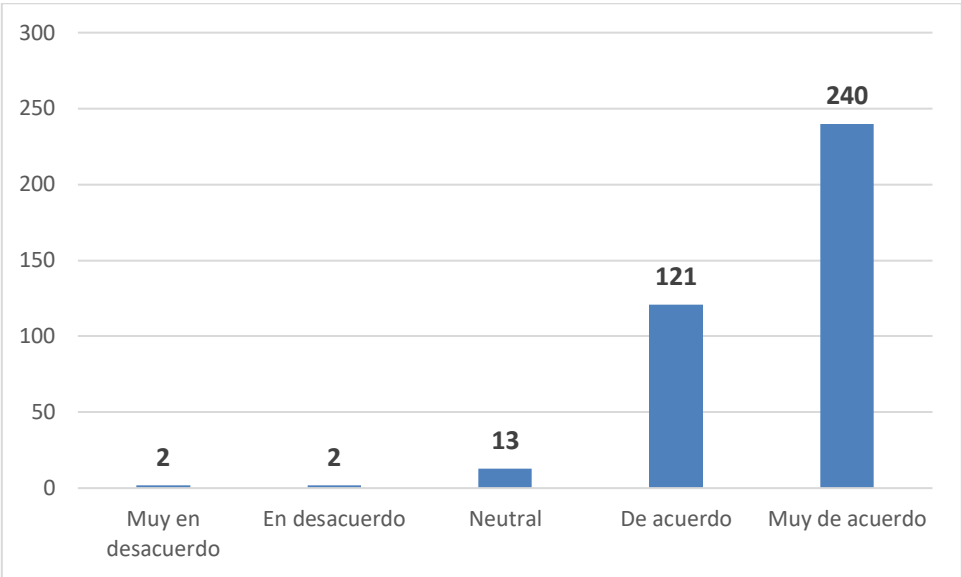
Nota. El gráfico anterior refleja la percepción de los empleados bancarios sobre la introducción de desafíos significativos en la gestión de riesgos debido a la pandemia.

En la figura anterior, la mayoría de los encuestados expresó un alto nivel de acuerdo. 176 personas indican “De acuerdo” y 163 personas “Muy de acuerdo”, lo cual sugiere un consenso amplio de que la pandemia aumentó considerablemente los desafíos en esta área crucial. Un pequeño grupo de empleados se mostró “Neutral” (23 personas), mientras que pocos manifestaron desacuerdo, con 11 personas “En desacuerdo” y solo 4 en “Muy en desacuerdo”.

Los resultados anteriores indican que la pandemia no solo afectó los procesos financieros cotidianos, sino que también puso a prueba la capacidad de las instituciones para gestionar riesgos en un entorno altamente incierto. La percepción predominante es que la crisis sanitaria demandó una adaptación rápida y efectiva en la gestión de riesgos, lo cual resalta la necesidad de fortalecer esta área para futuras contingencias.

Figura 10

Oportunidad de innovación



Nota. El gráfico anterior refleja la percepción de los empleados bancarios respecto a si la crisis sanitaria impulsó oportunidades de innovación en productos o servicios financieros dentro de sus entidades.

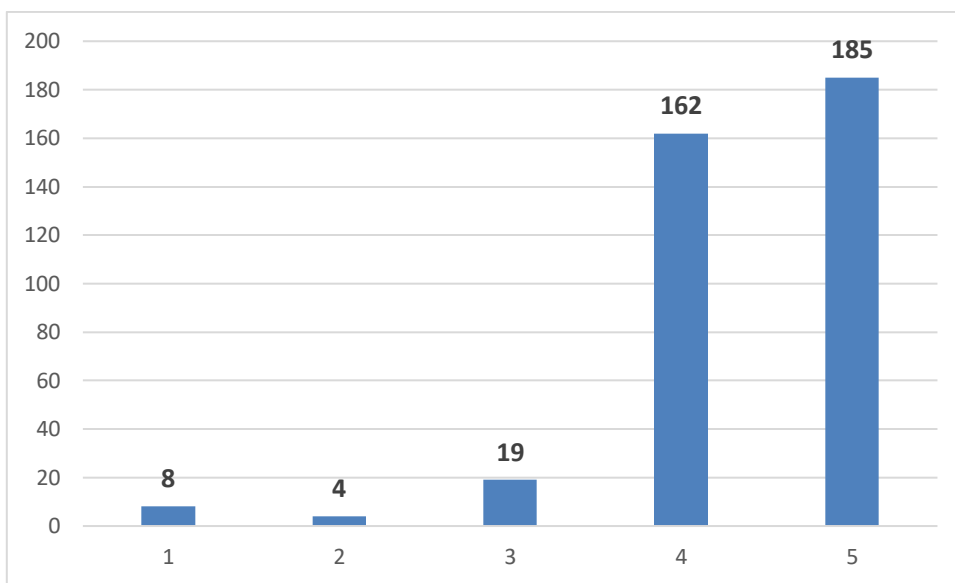
De acuerdo con el gráfico anterior, la mayoría de los encuestados se mostró “Muy de acuerdo” (240 personas), seguido por un grupo considerable “De acuerdo” (121 personas), lo que indica que la pandemia fue vista como un catalizador para la innovación en el sector financiero. Esta percepción sugiere que la crisis no solo planteó desafíos, sino que también abrió puertas para el desarrollo de nuevas soluciones y servicios adaptados a las necesidades cambiantes de los clientes.

Adicionalmente, un pequeño número de encuestados adoptó una posición “Neutral” (13 personas), mientras que solo 2 personas indicaron estar “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo”, respectivamente, lo cual muestra una mínima oposición a esta afirmación. Los

resultados destacan cómo la pandemia actuó como un motor de innovación en el sector bancario, incentivó a las entidades a explorar y adoptar productos y servicios financieros que respondan de mejor manera a un contexto de crisis y cambios rápidos.

Figura 11

Capacidad de atención y adopción



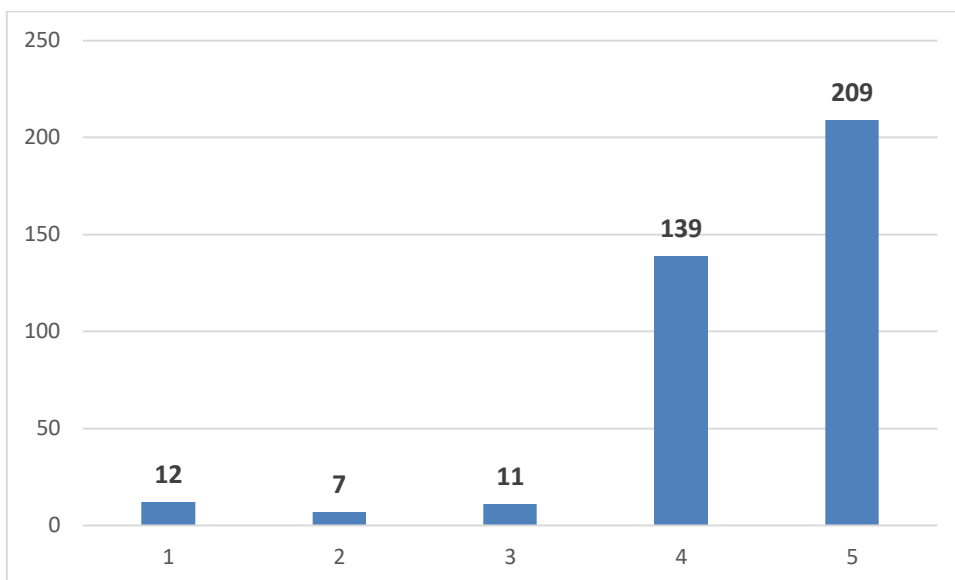
Nota. El gráfico anterior refleja la calificación otorgada por los empleados bancarios sobre la mejora en la capacidad de atención y adaptación de los bancos tras la pandemia.

La mayoría de los encuestados otorgó calificaciones positivas, ya que 185 personas seleccionaron 5 y 162 personas eligieron 4, lo cual indica una percepción favorable de la capacidad de los bancos para adaptarse y atender eficazmente en tiempos de crisis.

Adicionalmente, un pequeño número de encuestados se mostró neutral con una calificación de 3 (19 personas), mientras que las calificaciones negativas fueron mínimas, con 8 personas que seleccionaron 1 y 4 personas eligieron 2. Los resultados reflejan que los empleados bancarios perciben que sus instituciones respondieron adecuadamente ante los desafíos planteados por la pandemia, se adaptaron y mejoraron sus servicios de atención.

Figura 12

Comunicación entidad bancaria



Nota. El gráfico anterior refleja la calificación otorgada por los empleados bancarios sobre la comunicación de sus bancos respecto a las medidas implementadas durante la pandemia.

De acuerdo con la figura anterior, la mayoría de los encuestados evaluó la comunicación de manera positiva, con 209 personas que eligieron 5 y 139 que seleccionaron 4. Este resultado indica una percepción favorable sobre la claridad y efectividad de la información proporcionada. Un pequeño grupo de encuestados otorgó una calificación neutral de 3 (11 personas), mientras que las calificaciones negativas fueron mínimas, con 12 personas que eligieron 1 y 7 personas que eligieron 2.

Finalmente, los resultados reflejan que la mayoría de los empleados considera que la comunicación de sus bancos sobre las medidas durante la pandemia fue adecuada, aunque existen áreas de mejora para atender las percepciones minoritarias de insatisfacción.

Instrumento de la entrevista

Análisis de la Segunda variable: impacto de la pandemia en el sector bancario

Pregunta 1

¿Cuáles fueron las principales medidas implementadas por el banco para mitigar el impacto económico de la pandemia en sus clientes?

Anexo 1 (2024): “El Banco Nacional implementó varias medidas para mitigar el impacto económico de la pandemia en sus clientes. Algunas de las principales acciones fueron: reducción de tasas de interés, debido a la reducción de la Tasa de Política Monetaria (TPM) en 100 puntos base y al ubicarla en un 1.25% anual; facilidades de crédito para la readecuación y refinanciamiento de créditos, que permitieron a los clientes ajustar sus pagos según sus nuevas capacidades económicas; apoyo a nuevos créditos ya que se destinaron fondos específicos para la concesión de nuevos créditos, que ayudaron a reactivar la economía y apoyar a las empresas y personas afectadas; promoción de canales digitales, pues se incentivó el uso de canales digitales para realizar transacciones y acceder a servicios bancarios y se redujo la necesidad de visitas físicas a las sucursales.” (p.1).

Anexo 2 (2024): “Durante la pandemia, Banco Promerica implementó una serie de medidas para apoyar a sus clientes, incluyendo la reestructuración de deudas, la ampliación de plazos de pago, y la suspensión temporal de cuotas en ciertos productos. Estas acciones buscaban aliviar la carga financiera sobre los clientes más afectados.” (p.1).

Con respecto a la primera pregunta, en el caso del entrevistado número uno del Banco Nacional, señala que se redujo las tasas de interés, facilitó la reestructuración de créditos y promovió el uso de canales digitales. El entrevistado número dos de Banco Promerica, por su parte, se centró en la reestructuración de deudas, ampliación de plazos y suspensión temporal de pagos para aliviar la carga financiera de sus clientes. Ambas instituciones enfocaron sus esfuerzos en adaptar sus productos para ofrecer flexibilidad y minimizar el impacto económico en los clientes.

Pregunta 2

¿Qué cambios regulatorios afectaron la operación y las decisiones del banco durante la pandemia?

Anexo 1 (2024): “Definitivamente el ajuste en la tasa de política monetaria afectó de manera positiva la operación y las decisiones de soporte a los clientes que el BN podía brindar.” (p.2).

Anexo 2 (2024): “La regulación bancaria en Costa Rica se adaptó rápidamente en respuesta a la pandemia, con directrices específicas de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Banco Promerica cumplió con estas regulaciones para ofrecer opciones de alivio a sus clientes y ajustó procedimientos para alinearse con las flexibilidades regulatorias, como la clasificación especial de clientes con problemas de pago temporal” (p.2).

En relación con la segunda pregunta, se puede encontrar que el ajuste en la tasa de política monetaria facilitó la reducción de tasas por parte del Banco Nacional y le permitió brindar más apoyo a sus clientes. Por su parte, Banco Promerica se alineó con las flexibilidades regulatorias, especialmente, en la clasificación de clientes con problemas de pago temporal, lo que le permitió ofrecer alivio sin afectar su estabilidad financiera.

Pregunta 3

¿Cómo evaluaría la efectividad de estas medidas para apoyar tanto a clientes individuales como a empresas?

Anexo 1 (2024): “En general, estas medidas fueron efectivas para proporcionar un alivio y apoyar la recuperación económica en una gran cantidad de casos. Sin embargo, existieron afectaciones en clientes donde por su naturaleza y coyuntura fue complicado subsanar la situación y terminaron en procesos de cobro judicial porque no lograron recuperarse completamente de los impactos de la pandemia.” (p.3).

Anexo 2 (2024): “Las medidas de apoyo implementadas permitieron mantener la relación con los clientes y evitar, en gran medida, el aumento de la morosidad. La reestructuración de créditos y la flexibilidad en pagos se mostraron como medidas efectivas, aunque la duración de la pandemia generó desafíos a largo plazo en la recuperación de algunos sectores.” (p.3).

En cuanto a la tercera pregunta ambos entrevistados coinciden en que las medidas fueron mayormente efectivas para brindar alivio financiero, aunque algunos clientes enfrentaron dificultades para recuperarse. Adicionalmente, en el Banco Nacional, algunos clientes no lograron estabilizarse y terminaron en procesos judiciales. Banco Promerica destacó la reestructuración de créditos como una estrategia clave para reducir la morosidad,

aunque la duración de la pandemia representó desafíos prolongados para la recuperación total.

Pregunta 4

¿Cómo se vieron impactados los indicadores financieros clave, como la rentabilidad y la liquidez, durante los meses críticos de la pandemia?

Anexo 1 (2024): “Hubo un impacto significativo en el ROE del BN, que disminuyó en más de 200 puntos base y pasó del 4.03% en noviembre de 2019 al 1.97% en noviembre de 2020. Esto representa una disrupción muy brusca y significativa” (p.4).

Anexo 2 (2024): El banco experimentó una baja en la rentabilidad debido a la menor demanda de nuevos créditos y a los ingresos limitados por las reestructuraciones. No obstante, se implementaron estrategias para mantener niveles adecuados de liquidez en cumplimiento con los requisitos regulatorios. (p.4).

En relación con la pregunta número cuatro podemos observar que ambos entrevistados indican que las entidades priorizaron mantener niveles adecuados de liquidez en línea con los requisitos regulatorios, aunque enfrentaron limitaciones en sus márgenes financieros ya que tanto el Banco Nacional sufrió una reducción en su rentabilidad, con una disminución significativa en su ROE y Banco Promerica también experimentó una baja en sus ingresos debido a la menor demanda de créditos y reestructuraciones.

Pregunta 5

¿Qué estrategias se implementaron para manejar la morosidad y el riesgo crediticio en ese período?

Anexo 1 (2024): “Principalmente la posibilidad de brindar opciones de pago flexibles fue muy importante para manejar la morosidad, se ofrecieron planes de pago flexibles y extensiones de plazos para ayudar a los clientes a cumplir con sus obligaciones sin afectar su relación con el banco.” (p.5).

Anexo 2 (2024): “Se emplearon múltiples estrategias, como la segmentación de clientes por nivel de riesgo y la priorización de soluciones específicas para aquellos sectores más afectados, como el turismo y comercio. Estas medidas ayudaron a contener la morosidad y mantener un nivel de riesgo aceptable” (p.5).

En cuanto a la pregunta número cinco, para controlar la morosidad, el Banco Nacional ofreció planes de pago flexibles y extensiones de plazos, mientras que Banco Promerica empleó estrategias de segmentación de clientes por nivel de riesgo y priorizó soluciones para sectores altamente afectados, como turismo y comercio. Estas medidas permitieron a ambos bancos mitigar la morosidad y mantener el riesgo crediticio en niveles aceptables.

Pregunta 6

¿Qué impacto tuvo la pandemia en la calidad de los activos del banco y en el crecimiento de la cartera de crédito?

Anexo 1 (2024): “Durante ese periodo, la cartera de crédito del BN no sufrió una disminución significativa. Por ejemplo, en marzo de 2020 (inicio de la pandemia en Costa Rica), la participación de mercado era del 18,73%, y en diciembre de ese mismo año, aumentó ligeramente al 18,86%. Esto representa un incremento de 13 puntos base. Aunque no hubo un crecimiento fuerte, la participación de mercado no experimentó una desmejora.” (p.6).

Anexo 2 (2024): “La calidad de los activos del banco experimentó presión por el incremento en la probabilidad de incumplimiento de algunos clientes, aunque las provisiones adecuadas ayudaron a mitigar el impacto. Durante el período de crisis, el crecimiento de la cartera de crédito fue moderado y se enfocó principalmente en los sectores con menos riesgo de morosidad.” (p.6).

En el caso de la pregunta número seis, la calidad de los activos de ambas entidades bancarias se vio presionada, aunque el Banco Nacional mantuvo su participación de mercado y la cartera de crédito del Banco Promerica creció de manera moderada. Las provisiones y las estrategias de enfoque en sectores con menor riesgo ayudaron a reducir el impacto en la calidad de los activos y permitieron un crecimiento controlado de la cartera de crédito.

Análisis de la tercera variable: adaptación y resiliencia operativa bancaria

Pregunta 7

¿Cuáles fueron los mayores retos operativos y estratégicos que enfrentó el banco a raíz de la pandemia?

Anexo 1 (2024): “El Banco Nacional de Costa Rica enfrentó varios retos operativos y estratégicos significativos durante la pandemia. Algunos de los más destacados fueron: adaptación tecnológica ya que la pandemia aceleró la necesidad de digitalización. El banco tuvo que mejorar rápidamente sus plataformas digitales para permitir a los clientes realizar transacciones y acceder a servicios de manera remota, regulación y cumplimiento al adaptarse a los cambios regulatorios implementados para mitigar el impacto económico de la pandemia fue un desafío constante. Esto incluyó la implementación de moratorias y la flexibilización de requisitos de capital, mantenimiento de la operación al asegurar la continuidad operativa mientras se protegía la salud de los empleados y clientes fue un reto logístico importante. Esto implicó la implementación de protocolos de seguridad y el fomento del teletrabajo.” (p.7).

Anexo 2 (2024): “El banco enfrentó desafíos significativos en la continuidad operativa, con la transición hacia el trabajo remoto y la necesidad de adaptar rápidamente procesos digitales. Además, la incertidumbre económica y la variabilidad en la capacidad de pago de los clientes presentaron un reto en la planificación financiera.” (p.7).

En relación con la pregunta número siete, el Banco Nacional tuvo que adaptarse tecnológicamente para digitalizar servicios, implementar protocolos de seguridad y adaptarse a cambios regulatorios. En el caso del Banco Promerica, se enfrentaron desafíos en la continuidad operativa con la transición al trabajo remoto y la adaptación a un entorno económico incierto, lo cual afectó su planificación financiera. Ambos bancos se vieron forzados a transformar sus operaciones rápidamente.

Pregunta 8

¿Identificaron alguna oportunidad de innovación o transformación digital en respuesta a los desafíos de la pandemia?

Anexo 1 (2024): “Sí claro, la pandemia impulsó varias oportunidades de innovación y transformación digital, entre ellas: digitalización de servicios ya que aceleró la implementación de plataformas digitales para permitir a los clientes realizar transacciones, solicitar créditos y acceder a otros servicios bancarios en línea; automatización de procesos con la adopción de tecnologías de automatización para optimizar procesos internos, reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia operativa; mejora de la ciberseguridad con el aumento del uso de canales digitales, se reforzaron las medidas de ciberseguridad para proteger la información de los clientes y garantizar transacciones seguras; educación financiera digital donde se lanzaron programas de educación financiera en línea para ayudar a los clientes a gestionar mejor sus finanzas en un entorno digital.” (p.8).

Anexo 2 (2024): “La pandemia aceleró la adopción de servicios digitales en Banco Promerica. Se fortalecieron las plataformas de banca en línea y banca móvil para reducir la dependencia de las sucursales físicas. También se implementaron herramientas para mejorar la atención al cliente en línea y los procesos de aprobación de créditos digitales.” (p.8).

En cuanto a la pregunta ocho, la pandemia aceleró la transformación digital en ambos bancos y la crisis se aprovechó para mejorar su oferta digital. En el caso del Banco Nacional, se implementaron plataformas digitales, automatizaron procesos y reforzó la ciberseguridad. En el Banco Promerica se trabajó en el fortalecimiento de la banca en línea y móvil, implementación de herramientas para mejorar la atención al cliente y la aprobación de créditos en línea.

Pregunta 9

¿Qué lecciones aprendidas podrían aplicarse a futuras crisis económicas o sanitarias?

Anexo 1 (2024). “De las más rescatables pueden estar las siguientes. La importancia de la digitalización, ya que con la pandemia subrayó la necesidad de contar con plataformas digitales robustas. Capacidad de ofrecer servicios bancarios en línea y a través de aplicaciones móviles permitió mantener la continuidad operativa. Flexibilidad en la gestión de créditos al implementar políticas flexibles para la readecuación y refinanciamiento de créditos fue crucial. Esto ayudó a los clientes a

manejar mejor sus deudas y evitó un aumento significativo en la morosidad. Comunicación efectiva para mantener una comunicación clara y constante con los clientes fue esencial para gestionar la incertidumbre y proporcionar información oportuna sobre las medidas de apoyo disponibles. Preparación y respuesta rápida al tener planes de contingencia y la capacidad de responder rápidamente a situaciones de crisis permitió al banco adaptarse a los cambios regulatorios y operativos necesarios para enfrentar la pandemia” (p.9).

Anexo 2 (2024): “La pandemia reforzó la importancia de la flexibilidad y la resiliencia en las operaciones bancarias. Banco Promerica ha implementado planes de contingencia mejorados y continúa explorando la digitalización como una respuesta a posibles crisis futuras, buscando adaptarse más ágilmente a cambios en el entorno económico.” (p.9).

En relación con la pregunta nueve, se observa que la pandemia destacó la importancia de la digitalización, flexibilidad en la gestión de créditos y comunicación efectiva para ambas entidades. En el Banco Nacional, se reforzó la necesidad de planes de contingencia y comunicación clara; en Banco Promerica continúa mejorando su resiliencia operativa y explorando la digitalización como respuesta a posibles crisis futuras.

CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Primera variable: datos generales del perfil del encuestado

Conclusión uno

De acuerdo con lo expuesto en la investigación, se puede determinar que la distribución equitativa de género en la muestra permite un análisis inclusivo y sin sesgos, lo que aporta validez a los resultados obtenidos y a las perspectivas compartidas por los empleados bancarios.

Conclusión dos

A partir de la evidencia recolectada, se comprueba que la mayoría de los encuestados pertenecen a rangos de edad productiva, lo que sugiere una fuerza laboral estable y

experimentada. Este perfil contribuye a la estabilidad del sector bancario y permite una mejor respuesta a las demandas de clientes y del mercado.

segunda variable: impacto de la pandemia en el sector bancario

Conclusión tres

Luego del análisis, queda en evidencia que las medidas implementadas para apoyar a los clientes, como la reestructuración de deudas y la reducción de tasas, fueron efectivas en general, aunque algunos clientes aún enfrentaron dificultades para recuperarse. Estas estrategias reflejan el esfuerzo de los bancos por adaptarse y apoyar a los afectados, aunque con limitaciones en algunos casos.

Conclusión cuatro

En conclusión, la pandemia afectó significativamente la rentabilidad y la liquidez de los bancos y los obligó a tomar medidas inmediatas para preservar su estabilidad financiera en un entorno económico desafiante. La disminución de ingresos, debido a la menor demanda de créditos y las reestructuraciones de deuda, generaron una presión sobre los indicadores de rentabilidad, mientras que las exigencias regulatorias en términos de liquidez obligaron a los bancos a ajustarse a condiciones complejas e implementar estrategias adecuadas.

Tercera variable: adaptación y resiliencia operativa bancaria

Conclusión cinco

Como resultado se puede decir que es importante la capacidad para adaptarse rápidamente a cambios externos es esencial en tiempos de crisis. Las instituciones que lograron ajustar sus procesos internos y fortalecer sus canales digitales fueron las que mejor respondieron a las demandas de sus clientes durante la emergencia sanitaria. Esta experiencia subraya la importancia de la agilidad organizacional y la capacidad de adaptación en el sector bancario, habilidades que serán cruciales para enfrentar futuros desafíos, tanto económicos como sanitarios, sin comprometer la calidad del servicio ni la satisfacción del cliente.

Conclusión seis

Para terminar, es importante destacar que la pandemia demostró la importancia de una infraestructura tecnológica sólida, que permitiera a las entidades enfrentar desafíos como

el trabajo remoto sin interrumpir sus servicios esenciales. La resiliencia operativa de los bancos se evidenció en su habilidad para implementar protocolos de seguridad, adaptar sus sistemas y responder rápidamente a las demandas de los clientes en un contexto de alta incertidumbre. Además, resalta la necesidad de continuar fortaleciendo estas capacidades para estar mejor preparados ante futuras crisis.

Recomendaciones

Primera variable: datos generales del perfil del encuestado

Recomendación uno

Se sugiere a las entidades fomentar la contratación de jóvenes profesionales en el sector bancario mediante programas de pasantías, capacitaciones y planes de desarrollo de carrera específicos. Esta estrategia no solo permitirá una mayor inclusión generacional, sino que también contribuirá a la innovación y renovación de ideas dentro de las instituciones bancarias. La diversidad de edades en los equipos facilita la combinación de experiencia y nuevas perspectivas, lo cual puede mejorar la respuesta ante cambios en el mercado y en las demandas de los clientes.

Recomendación dos

Es recomendable implementar programas de educación continua y capacitación en niveles de posgrado para el personal actual del sector bancario. Estos programas pueden enfocarse en áreas clave como tecnología financiera, gestión de riesgos y liderazgo, para permitir que los empleados refuercen sus competencias y se adapten a un entorno financiero en constante evolución.

Segunda variable: impacto de la pandemia en el sector bancario

Recomendación tres

Se recomienda mantener y optimizar las políticas de apoyo financiero para los clientes en momentos de crisis y asegurar que estas sean sostenibles a largo plazo. Lo anterior implica analizar periódicamente la efectividad de medidas como la reestructuración de créditos y la reducción de tasas de interés, y ajustarlas de acuerdo con las necesidades del mercado y las capacidades del banco. Así, las instituciones pueden ofrecer soluciones que alivien la carga financiera de los clientes sin comprometer la rentabilidad de la entidad.

Recomendación cuatro

Se sugiere desarrollar planes de contingencia financiera que fortalezcan la estabilidad del banco ante futuras crisis y minimicen el impacto en sus indicadores de rentabilidad y liquidez. Estos planes deben incluir políticas claras de gestión de riesgos y estrategias para mantener niveles adecuados de liquidez en momentos de alta volatilidad. Implementar estas prácticas permitirá a las instituciones bancarias responder con rapidez y eficacia, así como proteger su solidez financiera y la confianza de sus clientes.

Tercera variable: adaptación y resiliencia operativa bancaria

Recomendación cinco

Con la llegada de la pandemia, las entidades bancarias tuvieron que adaptar sus operaciones al entorno de la crisis. Por lo anterior, se recomienda fortalecer la infraestructura digital y las medidas de ciberseguridad para responder a una demanda creciente de servicios en línea y proteger la información de los clientes. Esta medida implica invertir en tecnologías de última generación que permitan una mayor capacidad operativa y en protocolos de seguridad avanzados que minimicen los riesgos de ciberataques.

Recomendación seis

Finalmente, se recomienda implementar programas de formación en resiliencia y adaptación para el personal, con el objetivo de fortalecer sus habilidades para gestionar situaciones de incertidumbre y cambios rápidos. Por lo descrito anteriormente, las capacitaciones pueden incluir temas como manejo de crisis, trabajo en entornos digitales y atención al cliente en situaciones adversas. Preparar al personal en estas áreas ayudará a que las entidades bancarias mantengan altos estándares de servicio y operatividad, incluso en escenarios de alta complejidad.

Anexos

Anexo 1

Analista de datos, Inteligencia Estratégica del Banco Nacional

Nombre: Yeison Nunez Sanchez

Día: 31-10-2024

¿Cuáles fueron las principales medidas implementadas por el banco para mitigar el impacto económico de la pandemia en sus clientes?

El Banco Nacional implementó varias medidas para mitigar el impacto económico de la pandemia en sus clientes. Algunas de las principales acciones fueron: reducción de tasas de interés, debido a la reducción de la Tasa de Política Monetaria (TPM) en 100 puntos base y al ubicarla en un 1.25% anual; facilidades de crédito para la readecuación y refinanciamiento de créditos, que permitieron a los clientes ajustar sus pagos según sus nuevas capacidades económicas; apoyo a nuevos créditos ya que se destinaron fondos específicos para la concesión de nuevos créditos, que ayudaron a reactivar la economía y apoyar a las empresas y personas afectadas; promoción de canales digitales, pues se incentivó el uso de canales digitales para realizar transacciones y acceder a servicios bancarios y se redujo la necesidad de visitas físicas a las sucursales.

¿Qué cambios regulatorios afectaron la operación y las decisiones del banco durante la pandemia?

Definitivamente el ajuste en la tasa de política monetaria afectó de manera positiva la operación y las decisiones de soporte a los clientes que el BN podía brindar.

¿Cómo evaluaría la efectividad de estas medidas para apoyar tanto a clientes individuales como a empresas?

En general, estas medidas fueron efectivas para proporcionar un alivio y apoyar la recuperación económica en una gran cantidad de casos. Sin embargo, existieron afectaciones en clientes donde por su naturaleza y coyuntura fue complicado subsanar la situación y terminaron en procesos de cobro judicial porque no lograron recuperarse completamente de los impactos de la pandemia.

¿Cómo se vieron impactados los indicadores financieros clave, como la rentabilidad y la liquidez, durante los meses críticos de la pandemia?

Hubo un impacto significativo en el ROE del BN, que disminuyó en más de 200 puntos base y pasó del 4.03% en noviembre de 2019 al 1.97% en noviembre de 2020. Esto representa una disrupción muy brusca y significativa.

¿Qué estrategias se implementaron para manejar la morosidad y el riesgo crediticio en ese período?

Principalmente la posibilidad de brindar opciones de pago flexibles fue muy importante para manejar la morosidad, se ofrecieron planes de pago flexibles y extensiones de plazos para ayudar a los clientes a cumplir con sus obligaciones sin afectar su relación con el banco.

¿Qué impacto tuvo la pandemia en la calidad de los activos del banco y en el crecimiento de la cartera de crédito?

Durante ese periodo, la cartera de crédito del BN no sufrió una disminución significativa. Por ejemplo, en marzo de 2020 (inicio de la pandemia en Costa Rica), la participación de mercado era del 18,73%, y en diciembre de ese mismo año, aumentó ligeramente al 18,86%. Esto representa un incremento de 13 puntos base. Aunque no hubo un crecimiento fuerte, la participación de mercado no experimentó una desmejora.

¿Cuáles fueron los mayores retos operativos y estratégicos que enfrentó el banco a raíz de la pandemia?

El Banco Nacional de Costa Rica enfrentó varios retos operativos y estratégicos significativos durante la pandemia. Algunos de los más destacados fueron: adaptación tecnológica ya que la pandemia aceleró la necesidad de digitalización. El banco tuvo que mejorar rápidamente sus plataformas digitales para permitir a los clientes realizar transacciones y acceder a servicios de manera remota, regulación y cumplimiento al adaptarse a los cambios regulatorios implementados para mitigar el impacto económico de la pandemia fue un desafío constante. Esto incluyó la implementación de moratorias y la flexibilización de requisitos de capital, mantenimiento de la operación al asegurar la continuidad operativa mientras se protegía la salud de los empleados y clientes fue un reto logístico importante. Esto implicó la implementación de protocolos de seguridad y el fomento del teletrabajo.

¿Identificaron alguna oportunidad de innovación o transformación digital en respuesta a los desafíos de la pandemia?

Sí claro, la pandemia impulsó varias oportunidades de innovación y transformación digital, entre ellas: digitalización de servicios ya que aceleró la implementación de plataformas digitales para permitir a los clientes realizar transacciones, solicitar créditos y acceder a otros servicios bancarios en línea; automatización de procesos con la adopción de tecnologías de automatización para optimizar procesos internos, reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia operativa; mejora de la ciberseguridad con el aumento del uso de canales digitales, se reforzaron las medidas de ciberseguridad para proteger la información de los clientes y garantizar transacciones seguras; educación financiera digital donde se lanzaron programas de educación financiera en línea para ayudar a los clientes a gestionar mejor sus finanzas en un entorno digital.

¿Qué lecciones aprendidas podrían aplicarse a futuras crisis económicas o sanitarias?

De las más rescatables pueden estar las siguientes: La importancia de la digitalización, ya que con la pandemia subrayó la necesidad de contar con plataformas digitales robustas. La capacidad de ofrecer servicios bancarios en línea y a través de aplicaciones móviles permitió mantener la continuidad operativa. Flexibilidad en la gestión de créditos al implementar políticas flexibles para la readecuación y refinanciamiento de créditos fue crucial. Esto ayudó a los clientes a manejar mejor sus deudas y evitó un aumento significativo en la morosidad. Comunicación efectiva para mantener una comunicación clara y constante con los clientes fue esencial para gestionar la incertidumbre y proporcionar información oportuna sobre las medidas de apoyo disponibles. Preparación y respuesta rápida al tener planes de contingencia y la capacidad de responder rápidamente a situaciones de crisis permitió al banco adaptarse a los cambios regulatorios y operativos necesarios para enfrentar la pandemia

Anexo 2

Ejecutiva de crédito prendario e hipotecario, Banco Promerica

Nombre: Dayan Vargas Montoya

Día: 21-10-2024

¿Cuáles fueron las principales medidas implementadas por el banco para mitigar el impacto económico de la pandemia en sus clientes?

Durante la pandemia, Banco Promerica implementó una serie de medidas para apoyar a sus clientes, incluyendo la reestructuración de deudas, la ampliación de plazos de pago, y la suspensión temporal de cuotas en ciertos productos. Estas acciones buscaban aliviar la carga financiera sobre los clientes más afectados.

¿Qué cambios regulatorios afectaron la operación y las decisiones del banco durante la pandemia?

La regulación bancaria en Costa Rica se adaptó rápidamente en respuesta a la pandemia, con directrices específicas de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Banco Promerica cumplió con estas regulaciones para ofrecer opciones de alivio a sus clientes y ajustó procedimientos para alinearse con las flexibilidades regulatorias, como la clasificación especial de clientes con problemas de pago temporal.

¿Cómo evaluaría la efectividad de estas medidas para apoyar tanto a clientes individuales como a empresas?

Las medidas de apoyo implementadas permitieron mantener la relación con los clientes y evitar, en gran medida, el aumento de la morosidad. La reestructuración de créditos y la flexibilidad en pagos se mostraron como medidas efectivas, aunque la duración de la pandemia generó desafíos a largo plazo en la recuperación de algunos sectores.

¿Cómo se vieron impactados los indicadores financieros clave, como la rentabilidad y la liquidez, durante los meses críticos de la pandemia?

Durante los meses críticos de la pandemia, indicadores clave como la rentabilidad y la liquidez se vieron afectados. El banco experimentó una baja en la rentabilidad debido a la menor demanda de nuevos créditos y a los ingresos limitados por las reestructuraciones. No obstante, se implementaron estrategias para mantener niveles adecuados de liquidez en cumplimiento con los requisitos regulatorios.

¿Qué estrategias se implementaron para manejar la morosidad y el riesgo crediticio en ese período?

Se emplearon múltiples estrategias, como la segmentación de clientes por nivel de riesgo y la priorización de soluciones específicas para aquellos sectores más afectados, como el turismo y comercio. Estas medidas ayudaron a contener la morosidad y mantener un nivel de riesgo aceptable.

¿Qué impacto tuvo la pandemia en la calidad de los activos del banco y en el crecimiento de la cartera de crédito?

La calidad de los activos del banco experimentó presión por el incremento en la probabilidad de incumplimiento de algunos clientes, aunque las provisiones adecuadas ayudaron a mitigar el impacto. Durante el período de crisis, el crecimiento de la cartera de crédito fue moderado y se enfocó principalmente en los sectores con menos riesgo de morosidad.

¿Cuáles fueron los mayores retos operativos y estratégicos que enfrentó el banco a raíz de la pandemia?

El banco enfrentó desafíos significativos en la continuidad operativa, con la transición hacia el trabajo remoto y la necesidad de adaptar rápidamente procesos digitales. Además, la incertidumbre económica y la variabilidad en la capacidad de pago de los clientes presentaron un reto en la planificación financiera.

¿Identificaron alguna oportunidad de innovación o transformación digital en respuesta a los desafíos de la pandemia?

La pandemia aceleró la adopción de servicios digitales en Banco Promerica. Se fortalecieron las plataformas de banca en línea y banca móvil para reducir la dependencia de las sucursales físicas. También se implementaron herramientas para mejorar la atención al cliente en línea y los procesos de aprobación de créditos digitales.

¿Qué lecciones aprendidas podrían aplicarse a futuras crisis económicas o sanitarias?

La pandemia reforzó la importancia de la flexibilidad y la resiliencia en las operaciones bancarias. Banco Promerica ha implementado planes de contingencia mejorados y continúa explorando la digitalización como una respuesta a posibles crisis futuras, buscando adaptarse más ágilmente a cambios en el entorno económico.

Anexo 3

Referencias

Banco Central de Costa Rica. (2020). Informe Política Monetaria.

https://www.bccr.fi.cr/publicaciones/DocPoliticaMonetariaInflacin/IPM_abril_2020.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2020). Declaración de pandemia de COVID-19.

<https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021). Informe sobre el impacto financiero del COVID-19 en América Latina.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/47192-estudio-economico-america-latina-caribe-2021-dinamica-laboral-politicas-empleo>

Banco Mundial. (2021). Resumen del año 2021 en 11 gráficos: la pandemia de la desigualdad.

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2021/12/20/year-2021-in-review-the-inequality-pandemic>

Fondo Monetario Internacional. (2021). Informes sobre la Estabilidad Financiera Mundial.

<https://www.imf.org/es/Publications/GFSR/Issues/2021/10/12/global-financial-stability-report-october>

Banco Central de Costa Rica, (2022). Sistema financiero ha mantenido solidez y resiliencia a pesar del golpe por la pandemia.

[Sistema financiero ha mantenido solidez y resiliencia a pesar del golpe por la pandemia \(bccr.fi.cr\)](https://www.bccr.fi.cr/comunicacion-y-prensa/Docs/Comunicados_Prensa/CP-BCCR-016-2022_Sistema_financiero_ha_mantenido_solidez_y_resiliencia_a_pesar_del_golpe_por_la_pandemia.pdf)

Banco Mundial, (2022). Informe sobre el desarrollo mundial.

https://www.bccr.fi.cr/comunicacion-y-prensa/Docs/Comunicados_Prensa/CP-BCCR-016-2022_Sistema_financiero_ha_mantenido_solidez_y_resiliencia_a_pesar_del_golpe_por_la_pandemia.pdf

Barboza Navarro, Solórzano Thompson y Paniagua Molina, año 2023. Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una Institución microfinanciera de Costa Rica: Propuesta de un modelo financiero.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0379-39822023000200059

Gómez Campos Steffan, Aguilar Gómez, C., Morales Aguilar, N., & León Mena, J. (2023, abril 17). ¿Fueron muy restrictivas las medidas sanitarias durante la pandemia? Programa Estado de la Nación, Conare.

<https://estadonacion.or.cr/restricciones-sanitarias/>

Banco Central de Costa Rica (2021). Informe Anual de Estabilidad Financiera 2020-2021. San José, Costa Rica: Banco Central de Costa Rica.

https://www.bccr.fi.cr/publicaciones/DocsInformeEstabilidadFinanciera/IAEF_2020-2021.pdf

González Díaz, C. A., & Gutiérrez, R. (2023). Análisis financiero de las medidas adoptadas como impulso económico por el sector bancario de Centro América en época de pandemia. Centros: Revista Científica Universitaria.

<https://portal.amelica.org/ameli/journal/228/2283848004/>

Grupo de Análisis de Riesgos de la Industria Bancaria por País. (2021). Análisis de Riesgos de la Industria Bancaria por País: Costa Rica. S&P Global Ratings.

<https://www.spglobal.com/assets/documents/ratings/es/pdf/2021-03-03-analisis-de-riesgos-de-la-industria-bancaria-por-pais-costa-rica.pdf>

Bolzico, J., & Prats, J. (2022). Programas de moratoria de créditos bancarios en tiempos de COVID-19 en América Latina y el Caribe (Documento de Discusión No. IDB-DP-938). Banco Interamericano de Desarrollo.

Beker, V.A. (2020). El impacto del COVID-19 en la economía global. Centro de estudios de la nueva economía, Universidad de Belgrano.

https://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/8929/CENE_mayo_2020.pdf

Martínez, A., & Gómez, J. (2021). *Impacto del Covid-19 en los indicadores financieros de la banca comercial en México*. Universidad Nacional Autónoma de México.

<https://repositorio.unam.mx/contenidos/impacto-del-covid-19-en-los-indicadores-financieros-de-la-banca-comercial-en-mexico-1234567>

Pérez, L., & Sánchez, R. (2020). *Rol de las políticas financieras frente a la pandemia de Covid-19: Un análisis en la región andina*. Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19417>

Rodríguez, M., & Fernández, E. (2021). *Efectos de la pandemia en la estabilidad financiera de los países centroamericanos*. Universidad de San Carlos de Guatemala. https://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_12345.pdf

Gómez, P. (2022). *Transformación digital en la banca latinoamericana durante la crisis de Covid-19*. Universidad de Chile.

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/181981>

Ramírez, C., & López, D. (2021). *El impacto económico de la pandemia en el sector bancario colombiano: análisis de morosidad y liquidez*. Universidad de los Andes, Colombia.

<https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/55171>

Silva, P., & Torres, J. (2020). *Estrategias financieras de las instituciones bancarias en Brasil frente a la crisis del Covid-19*. Universidad de São Paulo, Brasil.

<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-01022021-123456/>

Fernández, A. (2021). *El rol de las instituciones bancarias en la recuperación económica postpandemia en Argentina*. Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina. <https://repositorio.uba.ar/handle/123456789/87654>

García, M., & Ortiz, L. (2022). *Efectos del Covid-19 en la rentabilidad del sector financiero en España*. Universidad Autónoma de Madrid, España. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/702447>

Díaz, S. (2022). *Análisis del impacto económico que sufrieron los comerciantes del sector gastronómico ubicados en San Ignacio de Acosta, como secuela de la pandemia por covid-19, durante el 2021*. Universidad Internacional de las Américas, Costa Rica.

<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/c1996b65-3384-442e-859d-2fba66ec7bcd/content>

Fernández, O. (2021). *Análisis del impacto de las políticas del banco central de costa rica, mediante los bancos comerciales del estado, para afrontar la contracción económica derivada del covid-19 durante el 2020*. Universidad Internacional de las Américas, Costa Rica.

<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/ca2a172f-b67b-4df4-abec-82ac17d59262/content>

León, G. (2021). *Evaluación del impacto del covid-19 en las 10 principales micros, pequeñas y medianas empresas del cantón de puriscal, durante los meses de abril a septiembre del año 2020*. Universidad Internacional de las Américas, Costa Rica.

<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/131bf4d3-a622-4104-b92c-5e264dfbab42/content>

Cerqueda & Parajeles Jiménez. (2020). *Analizar el impacto de la covid-19 en la situación financiera del rinconcito azteca para establecer los efectos sobre las ganancias para el periodo 2020*. Universidad Internacional de las Américas, Costa Rica.

<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/1dcd42d0-7190-43ec-aa4f-4d6baca06e3d/content>