

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LA DISMINUCIÓN DE LA RENTABILIDAD
CREDITICIA DE LA BANCA PRIVADA POSTERIOR A LA
APROBACIÓN DE LA LEY 9859 CONTRA LA USURA EN
COSTA RICA PARA EL II SEMESTRE DEL AÑO 2020.**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS CON ENFÁSIS EN FINANZAS**

HILLARY DAILEY CAMPOS

TUTOR: MARVIN CALDERÓN GÓMEZ

SEDE ARANJUEZ

AGOSTO, 2021

CONTENIDO

DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTO	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA	12
Planteamiento del problema de la investigación	12
Objetivos de la investigación	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Justificación de la Investigación	15
Antecedentes de la Investigación	16
Antecedentes Históricos	16
Antecedentes Internacionales	17
Antecedentes Nacionales	18
Proyecciones de la Investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
Administración	20
Finanzas	22
Actividad Financiera	23
Sistema Financiero Nacional.	25
Proceso de Intermediación Financiera.	28
Banca Privada	30
Bancos privados en Costa Rica.	31
Reguladores.	33

	3
<i>Superintendencia General de Entidades Financieras.</i>	34
<i>Banco Central de Costa Rica.</i>	34
<i>Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica.</i>	37
<i>Asociación Bancaria Costarricense.</i>	38
Usura	38
Ley 9859 contra la Usura en Costa Rica	40
Consecuencias en la banca privada en Costa Rica.	43
Beneficios para los usuarios de la banca privada.	46
Ley 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.	46
Rentabilidad	48
Margen de intermediación Financiera	51
Acuerdo SUGEF 24-00.	54
Estrategias	57
Marketing Digital Financiero.	58
<i>Marketing Omnicanal.</i>	61
Créditos	61
Riesgo Financiero.	65
<i>Riesgo Bancario.</i>	66
<i>Riesgo de Crédito.</i>	66
<i>Riesgo de mercado.</i>	67
<i>Riesgo de Liquidez.</i>	68
<i>Riesgo Operacional.</i>	68
Centro de Información Crediticia.	69
Modelos de Credit Scoring.	70

	4
Tipos de Crédito.	71
<i>Préstamos Personales.</i>	71
<i>Crédito Hipotecario.</i>	72
<i>Tarjetas de Crédito.</i>	72
Tasas de interés	77
Clientes bancarios	79
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	80
Enfoque de la Investigación	80
Diseño de la investigación	81
Fuentes de información	81
Fuentes primarias	81
Fuentes secundarias	82
Población	82
Muestra	83
Criterios de inclusión y exclusión	84
Unidades de Análisis	84
Instrumentos	103
Cuestionario	103
Escala tipo Likert	103
Procedimiento de Recolección y Análisis de Datos	103
Procedimiento de Recolección de datos	103
Procedimiento de análisis de datos	104
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	106
Cuestionario	106
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	132

Conclusiones de la Investigación	132
Recomendaciones de la Investigación	133
APÉNDICES	135
Apéndice A: Cuestionario aplicado a los encuestados	135
REFERENCIAS	138

TABLAS

Tabla 1. Comportamiento de los Bancos en Costa Rica II Semestre 2020	13
Tabla 2. Bancos privados Costa Rica	32
Tabla 5. Cartera de Créditos Vigentes 2019 - 2020	64
Tabla 6. Muestra de la investigación	84
Tabla 7. Matriz de consistencia teórica y metodológico	86
Tabla 8. Beneficios en créditos	110
Tabla 9. Comparativo condiciones crédito.	115
Tabla 10. Modificación de los servicios de crédito - Entidades Financieras Privadas año 2020.	121
Tabla 11. Comparativo Activo Productivo 2019 - 2020	130
Tabla 12. Comparativa rentabilidad 2019 - 2020	130

FIGURAS

Figura 1. Ranking de desarrollo financiero en varios países 2013	27
Figura 2. Bancarización en Costa Rica por edad	33
Figura 3. Comparador de productos crediticios	48
Figura 4. Resultados Eficiencia Bancos Costa Rica 2020.	49
Figura 5. Indicadores de eficiencia, Bancos Costa Rica 2020.	50
Figura 6. Indicadores MIF Costa Rica	52
Figura 7. Cambio en indicadores de mercado - octubre 2020	74
Figura 8. Evolución de cantidad de tarjetas de pago en circulación 2014-2020	75
Figura 9. Tarjetas con tasas que superan los topes de usura	75
Figura 10. Tasas de Interés en colones	77
Figura 11. Tasas de interés en dólares	78
Figura 12. Tasas máximas de interés - actuales	79
Figura 13. Créditos financieros del sector público y privado	111
Figura 14. Razón de Liquidez 2019 - 2020	131

GRÁFICOS

Gráfico 2. Cartera de Créditos 2019 -2020	64
Gráfico 3. Colaborador - Usuario	106
Gráfico 4. Preferencia bancaria	108
Gráfico 5. Créditos Bancos privados	110
Gráfico 6. Cambio por tasas de interés	113
Gráfico 7. Conocimiento en la Ley 9859 en Costa Rica	115
Gráfico 8. Aplicación de la Ley 9859 en Costa Rica.....	117
Gráfico 9. Cambio en los servicios de crédito.	119
Gráfico 10. Disminución en la Rentabilidad	123
Gráfico 11. Topes de tasas de interés.....	124
Gráfico 12. Suspensión de tarjetas de crédito y cierre de sucursales bancarias.....	126
Gráfico 13. Efecto en el Margen de Intermediación Financiera	128

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo y triunfo a mis padres y abuelos, porque a pesar de vivir sus vidas y sus tareas diarias me brindan su apoyo incondicional para crecer como persona y como profesional. A mi hermana quien me motivación a seguir, además de ser un ejemplo de perseverancia.

A mi abuela quien es la es un ejemplo de lucha y me motiva día con día, a mi abuelo que desde el cielo me ayuda a cumplir todas las metas que me propongo, porque fue para mí un ejemplo a seguir hasta el último suspiro.

También dedico y agradezco este trabajo final de graduación, a cada uno de los miembros de mi familia por creer en mí y apoyarme.

AGRADECIMIENTO

Principalmente, le agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de llegar aquí, por darme las fuerzas y sabidurías para culminar mis metas lectivas por no rendirme con mis proyectos de vida.

Agradezco a mi familia, y a mis seres queridos por su apoyo constante. A mi hermana por su fiel compañía y alentarme a seguir adelante sin importar las dificultades.

Gracias a la Universidad Internacional de las Américas y a todos sus profesores que me acompañaron a lo largo de la carrera, gracias a mi tutor Marvin Calderón Gómez por su ayuda constante, su tiempo y su paciencia.

También, agradezco a todas aquellas personas y profesionales que me brindaron su colaboración para elaborar el Trabajo Final de Graduación.

RESUMEN

Para el segundo semestre del año 2020 en Costa Rica se firma la Ley 9859 contra la usura crediticia, la finalidad de la ley es regular las tasas de interés al fijar una tasa de interés máxima, a partir de la cual se considera que existe el delito de usura. A pesar de que en Costa Rica se consideraba la usura como un delito, las tasas de interés que establecían los oferentes de créditos en el país no eran reguladas. La ley también se ve relacionada con otorgar beneficios de protección al consumidor.

En la presente investigación de carácter cuantitativo, de diseño no experimental con enfoque transversal, se tomará en consideración información referente a la Ley 9859 contra la Usura Crediticia y como está afectado la rentabilidad de la banca privada en referencia a sus servicios.

En los primeros seis meses posteriores a la aprobación de la ley 9859 contra la usura crediticia en Costa Rica, las instituciones más afectadas por estas regulaciones fueron los bancos privados, ya que vieron perjudicado su margen de intermediación financiera.

Durante la investigación se tomará en cuenta toda la información que se pueda obtener de sitios web, noticieros físicos y virtuales, reportajes, libros, además se tomará en cuenta los conocimientos de personas involucradas en el proceso, colaboradores de la banca privada, personas con conocimientos en finanzas, clientes que utilicen un servicio de crédito o aquellos a los que se les fue suspendido. Es de gran relevancia estudiar el comportamiento de consumo del servicio crediticio, así como el margen de pérdida de los bancos a raíz de la puesta en vigor de la ley, con el fin de brindarle esta información a la banca privada para ser aplicada en nuevas estrategias, que eleven su margen de ganancia o de intermediación financiera.

Al concluir la investigación se obtiene que los primeros seis meses de vigencia de la ley 9859 se dio el cierre de muchas sucursales bancarias en el país, el cierre de tarjetas de crédito lo que llevo a la exclusión de muchos costarricenses del sector bancario formal. La rentabilidad de la banca privada dejó de percibir ciento cincuenta y siete millones de dólares, para una reducción del cincuenta y cuatro por ciento de sus ingresos. Esto ha afectado de manera importante la oferta y demanda de bienes y servicios en la economía costarricense. Además, la implementación de nuevas estrategias de marketing la colocación de créditos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del problema de la investigación

En Costa Rica para el segundo semestre del año 2020 se firma el día 20 de junio la Ley 9859 contra la usura crediticia. Según Madrigal (2020), esta ley tiene la finalidad de fijar la tasa de interés máxima, a partir de la cual se considera que existe el delito de usura y además ofrece una serie de protecciones al consumidor, sin embargo, no elimina las obligaciones que éste tiene de ser cuidadoso en el manejo de sus finanzas personales, el debido estudio de sus estados de cuenta, y, sobre todo, el uso responsable del endeudamiento.

La Ley 9859 definió un techo de treinta y nueve por ciento para las tasas de interés que las entidades financieras formales pueden cobrar en el país. Esto incluye bancos, tiendas o cualquier otro establecimiento debidamente inscrito que ofrezca préstamos o ventas a crédito. Antes de que el Banco Central fijara este techo para las tasas de interés por créditos, estas rondaban alrededor del cincuenta y tres por ciento.

A raíz de la aprobación de la Ley 9859 contra la usura crediticia en Costa Rica, los bancos privados ven afectados su margen de intermediación financiera o bien su margen de ganancia que perciban por prestar servicios crediticios. Como consecuencia de esto y sumándole la coyuntura del COVID 19, una serie de bancos privados dan la noticia de la suspensión del servicio de tarjetas de crédito a una cierta parte de sus clientes y además de esto, el cierre de algunas de sus sucursales más afectadas.

Mesén (2020), menciona que para los emisores de tarjetas de crédito tras la entrada en vigor de las nuevas tasas de interés y el impacto que esto les ocasionó en la rentabilidad de sus servicios, consideraron eliminar todos los clientes que no son rentables como usuarios, ya no podrán obtener ganancias de las tasas de interés para ciertos clientes, es decir ya no existirá ese margen de ganancia para el emisor. Esto se traduce a que, si un cliente tiene un perfil riesgoso, la única forma de otorgarle un crédito es dárselo a altas tasas, y esto ya no se puede aplicar.

Es decir que esto puede generar para el Sistema Bancario Nacional competencia por los clientes que tengan costos, gastos y pérdidas por encima del límite máximo fijado como riesgoso. Los topes de las tasas de interés no son tan beneficiosos ya que genera una exclusión de clientes

del mercado formal. Podemos decir que los clientes que sean excluidos van a recurrir a oferentes informales que les ofrecerán altas tasas de interés, donde el problema de usura sería el mismo.

Los bancos han perdido cantidad de clientes importantes de su cartera al verse obligados a suspender estos servicios. Además de clientes, ciertos bancos privados han perdido gran cantidad de su fuerza laboral posterior a la ley 9859. De acuerdo con Hidalgo (2020), el banco Scotiabank ha despedido a noventa y ocho colaboradores con el cierre de cincos de sus sucursales alrededor del territorio costarricense, además la entidad anunció el cierre de las tarjetas de crédito a veinte mil clientes para cumplir con los nuevos topes de tasas de interés impuestos en la reforma a ley donde se fijan los intereses de usura.

Hidalgo (2020), también menciona que BAC Credomatic fue otra de las entidades que se unió al cierre de sucursales y tarjetas como resultado de la entrada en vigor de nuevos topes a las tasas de interés para las operaciones financieras, comerciales y de microcréditos. BAC Credomatic anunció que suprimirían ciento ochenta y cierre mil quinientos veinte seis tarjetas de crédito a setenta y nueve ml setecientos ochenta y nueve clientes, cuyas operaciones se vuelven deficitarias para la empresa, esto llevó a prescindir del servicio de treientos setenta y tres colaboradores directos y al cierre de once puntos de servicio. Por otro lado, Davivienda, también anunció que limitará el acceso de tarjeta de crédito, a un segmento de costarricenses es decir el cierre de siete mil quinientas tarjetas de créditos que pertenecen casi a la misma cantidad en clientes.

Tabla 1. Comportamiento de los Bancos en Costa Rica II Semestre 2020

Banco	Colaboradores Despedidos	Sucursales Cerradas	Tarjetas
Bac Credomatic Costa Rica	373 colaboradores	11 sucursales	187,526.00
Banco Davivienda Costa Rica S.A.	-	-	7,500.00
Banco Promerica S.A.	No contrataciones	1 sucursal – Quioscos	30, 000.00
Banco Scotiabank S.A.	98 colaboradores	5 sucursales	20,000.00

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación, 2021

La consecuencia de la ley no solo es para la banca privada sino también para cierta parte de los clientes. Costa Rica vive una problemática social no tan favorable y como nos comenta Acuña

(2020), los trabajadores costarricenses hoy en día van a requerir de una forma para apalancar su economía, por ende, van a requerir un apoyo financiero de una entidad que les brinde el servicio por ejemplo de tarjetas de crédito que son el préstamo devolutivo más conocido, y utilizados por muchos costarricenses para autofinanciarse mes a mes. Diaz (2020), pero por el alto riesgo que algunos clientes representan ante la Ley 9850 de usura, estos quedarían excluidos del sistema financiero y esto empuja a los ciudadanos al sector crediticio informal. Otra consecuencia indirecta es que a raíz de esta exclusión y falta de información habría menos consumo, lo que afectaría al sector comercial, pierdan un porcentaje importante de sus clientes, especialmente de menores ingresos.

Con lo anterior sumemos la falta de información suministrada respecto a la ley, ya que la misma se aprobó en momentos de confinamiento por el COVID-19 y los clientes solo fueron notificados del retiro de su servicio, otro de los motivos que los lleva a utilizar el sector crediticio informal. Posterior a su aprobación se han realizado modificaciones a la ley, de las cuales no se tiene conocimiento.

¿Cuál es la disminución de la rentabilidad crediticia de la banca privada posterior a la aprobación de la ley 9859 contra la usura en Costa Rica para el II semestre del año 2020?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar la disminución de la rentabilidad crediticia de la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica para el segundo semestre 2020.

Objetivos Específicos

1. Examinar el comportamiento de los usuarios de créditos en la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica para el segundo semestre 2020.
2. Determinar las estrategias y el proceso de colocación de créditos en la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 en Costa Rica para el segundo semestre 2020.

3. Indagar las consecuencias en la actividad financiera de la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica para el segundo semestre 2020.

Justificación de la Investigación

Es relevante el análisis de la usura en la presente investigación, ya que hace más de 40 años El Código Penal de Costa Rica posee este abuso como un crimen. En 1971 se aprobó la usura como un delito en el artículo 243 del cuerpo normativo mencionado, pero nunca se estableció el monto del tope a partir del cual se consideraba usura a una tasa de interés.

Es importante conocer si la ley 9859 es una ayuda o un obstáculo tanto para la parte deudora como para la parte acreedora. Es valioso conocer la rentabilidad de los bancos y como pueden modificar o redimir su modelo de crédito.

Mesen (2020), anteriormente en Costa Rica no había forma de denunciar delitos de usura y la norma quedaba básicamente como un saludo a la bandera. Ahora con la reforma se introducen artículos que permiten establecer las tasas máximas de interés y lo que se cobre por encima de eso se va a considerar usura. Esto implica que las personas ya puedan denunciar ante instancias judiciales.

En términos de relevancia social cabe recalcar que el propósito tiene la presente investigación es poner en evidencia las ventajas y desventajas que posee la aplicación de la ley 9859 al otorgar tasas más justas a los consumidores de créditos en el país. Como menciona Mesén (2020), en su artículo esto ha traído beneficios, uno de estos es que al establecer que solo el Banco Central de Costa Rica (BCCR) calcule las tasas máximas, le trae a los consumidores certeza sobre las tasas que se les puede cobrar. Pero no todo ha sido ventajoso para los consumidores, ya que se han discontinuado muchas de las tarjetas otorgadas a los clientes. También con este punto podemos evidenciar como los clientes han tenido que recurrir a otras opciones de crédito fuera de la banca para apalancar sus finanzas y los pone en circunstancias no tan favorables en términos personales, ya que siguen pagando los mismos intereses, pero a acreedores informales.

Para las implicaciones prácticas con este estudio se aportará acerca de nuevas ideas utilizadas por bancos privados nacionales e internacionales para reestructurar su modelo de negocio en la sección de crédito. De acuerdo con Mesén (2020), un problema real que vive la banca privada

en Costa Rica es la necesidad de organizar sus servicios de nuevo ya que muchas de las tarjetas que emitían ya nos les van a resultar rentables debido a sus costos asociados. Al no contar con un modelo o una idea nueva de negocio o colocación de crédito la banca privada está perdiendo clientes importantes o ingresos considerables.

Como valor teórico la presente investigación brindará el conocimiento sobre la ley 9859 ya que la mayoría de la población que contaba con un crédito se cuestiona el funcionamiento de esta y además brindará conocimiento sobre educación financiera. Rodríguez (2020), comenta que Costa Rica estaba pasando en el año 2020 por la peste del endeudamiento y contempla la necesidad de información por mal manejo de las finanzas personales en la población costarricense. Brindar un poco de conocimiento de esta ley con la investigación podría generar la oportunidad de que la población costarricense le dé más importancia a sus créditos y el manejo de mismos y se eduque al respecto.

Como unidad metodológica la presente investigación dejará una relación entre la Ley 9859 contra la usura crediticia y la 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor que puede ser útil para una investigación futura o como un instrumento de información relevante para futuros estudios relacionados. Además de que unirá de manera estructurada cada una de las variables planteadas para la investigación. Otro punto importante es que se recolectará y analizará datos nuevos de acuerdo con el tema en estudio.

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Históricos

Brenes (1990), “La nacionalización bancaria en Costa Rica – Un juicio histórico” San José Costa Rica, La historia del crédito del país se remonta a la época colonial, atraviesa tres siglos y medio y se concreta en 1956a 1959, los préstamos crecieron a un ritmo de 6,5 % anual; entre 1960y 1963subieron a razón de 7,3 % y luego, para los periodos de 1964-1967 y 1968-1972, volvieron a subir a 15,2%y22% respectivamente. Durante este último lapso crecieron más rápido que todos los otros rubros, con excepción del crédito personal. En este sentido, el crédito bancario tiene una gran importancia en la constitución de nuevos sectores vinculados a la producción pecuaria en el país

para estos años. En 1985, el total de colocaciones atrasadas en los bancos alcanzaba el 71,5 % del total, mientras que los préstamos al día representaban el 28,5 %.

Antecedentes Internacionales

Neciosup (2018), “Determinantes de crédito en moneda nacional en el Perú durante el periodo 2002-2017”, la metodología utilizada fue explicativa y cuantitativa. Por otro lado, se usó el método econométrico de vector de corrección de error para validar la hipótesis. Los resultados obtenidos son los siguientes el crédito bancario privado en moneda nacional, el PBI real y la tasa de interés activa en moneda nacional, también con la investigación se recomendó, que el gobierno debe de continuar con las políticas económicas establecidas para que el PBI continúe creciendo. Por otro lado, el sistema bancario privado siga impulsando los créditos a través de los diferentes tipos de producto.

Ibarra (2018), “Análisis comparativo de los créditos privados vs. públicos en Ecuador 2012–2016. Beneficios y rentabilidad”, Participante: Quispe Barragán Ermélida Isamar, Tello Grijalva Luis David, la metodología utilizada en la investigación documental, del cual se apoyará en fuentes de carácter fundamentada. De esta, se deriva la investigación bibliográfica y hemerográfica para obtener la información necesaria del período a estudiar y cumplir con los objetivos del trabajo. Este trabajo busca analizar los créditos que el Estado y la banca privada han otorgado para determinar diferencias y similitudes entre estos que permitan mejorar los niveles de bienestar del sistema financiero.

Puerto (2017), “Modelo de riesgo de crédito que responde a las características del sector solidario en Colombia”, el participante Armando Puerto Polonia, la metodología utilizada fue enfoque teórico abordó la problemática, otorgar créditos en las cooperativas de ahorro y crédito, generalmente consiste en realizar un estudio de variables internas y de mercado que definan la exposición al riesgo que puede estar asumiendo como organización al momento de adjudicar un recurso, incluso muchas veces se evidencia que la decisión final de otorgar un crédito se centra en un concepto experto y no de un método cuantitativo.

Antecedentes Nacionales

Chinchilla, Durán, Granados, León, Liu Wu, Paniagua (2017) “Comparación entre Riesgo/Rendimiento de la Banca Estatal con respecto a la Banca Privada en Costa Rica para el Periodo 2012-2016” San José Costa Rica, La investigación presenta una base bibliográfica además cabe mencionar que la investigación inició como tipo exploratoria y conforme se avanzaba se transformó en una cuantitativa. La investigación tuvo como propósito determinar si el riesgo/rendimiento observado en el sector bancario privado es similar al riesgo/rendimiento del sector bancario estatal, durante el periodo 2012/2016 en Costa Rica.

Villalobos (2018), “Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017”, San Jose Costa Rica, participante Karla Vanessa Villalobos Solano, Fue una investigación cualitativa demandada por una concepción fenomenológica, inductiva. La investigación se fundamenta en el estudio de los clientes con el propósito de establecer los factores que influyen en la morosidad, con respecto a los créditos otorgados por el Banco de Costa Rica. El índice de morosidad en el cantón Central, de la provincia de Puntarenas, se ve afectado por el desempleo, la pobreza, los problemas familiares y los fenómenos naturales.

Ulate (2016), “Competencia del mercado de préstamos, en el sistema bancario de Costa Rica, 1996-2014”, San José Costa Rica, participante Cesar Ulate Sancho, la metodología utilizada modelo de diseñado por Boone (2008). En la investigación, se realizan estimaciones empíricas, para analizar y presentar medidas e indicadores, que reflejen el nivel de competencia observado en el sector de préstamos en Costa Rica, así como la política monetaria del Banco Central y su influencia en el nivel competitivo de los créditos. Para esto se utilizan los datos disponibles de 1996 a 2014, presentados por las entidades intermediarias del crédito a la SUGEF.

Rojas (2016), “Análisis del comportamiento de las principales variables e indicadores financieros de los balances contables de las entidades participantes en el sistema financiero costarricense reguladas por la SUGEF, vigentes durante la crisis económica mundial de 2008”, San José, Costa Rica, participante Hernán Rojas Blanco, metodología utilizada conjunto de procesos sistematizados, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno aplicada con un sentido cuantitativo. El Sistema Financiero Costarricense, formado por variedad de tipologías de

instituciones, no se encuentra exento de sufrir las consecuencias de un fenómeno financiero como el descrito la crisis del 2008, en donde, cada una de ellas percibió, positiva o negativamente, las secuelas originadas a miles de kilómetros de distancia, pero que de una u otra forma, impactan su operativa diaria y la calidad de su gestión.

Proyecciones de la Investigación

Se pretende examinar el comportamiento de los usuarios de créditos en la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica para el segundo semestre 2020. Por ende, se mencionará cuáles son las preferencias actuales respecto de servicios crediticios de los clientes que fueron limitados de este servicio en la banca privada. También validar si estos están dispuestos a utilizar los nuevos posibles servicios de crédito que la banca privada pueda proporcionarles en un futuro próximo.

También se va a determinar las estrategias y los procesos de colocación de créditos en la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 en Costa Rica para el segundo semestre 2020. Al tomar en cuenta que actualmente la coyuntura del COVID pone más difícil la situación del país y los servicios. Se mostrará alguna de las alternativas que han implementado los bancos para mejorar el servicio y prestación de créditos a los usuarios que aún permanecen dentro de sus plataformas de servicios. Se calculará si con estas modificaciones en los servicios crediticios brindados su rendimiento puede mejorar en comparación al último semestre del año 2020.

Por último, se indagará las consecuencias en la actividad financiera de la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica para el segundo semestre 2020. Se comprobará si fue factible la puesta en marcha de la ley y si esto puede ocasionar consecuencias muy severas para la banca en Costa Rica. También se pretende estimar para el II semestre 2020 cuáles han sido las pérdidas económicas y perdidas de cartera crediticia que ha sufrido la banca privada a raíz de la ley contra la usura y las afectaciones que sufrió los usuarios de crédito de dichos bancos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Administración

Cueva, (2019), La teoría clásica de la administración se distinguió por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia, mientras que la administración científica se caracterizaba por hacer énfasis en las tareas que realizaba el obrero. Sin embargo, ambas teorías perseguían el mismo objetivo, la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones.

Ciertamente, la teoría clásica de la administración nace en Francia en las primeras décadas del siglo XX, su principal exponente es el ingeniero de minas Henri Fayol. A partir de su vasta experiencia como ejecutivo en una gran empresa metalúrgica, escribió el famoso libro Administración Industrial y General, publicado en París en 1916, en el cual plasmó su visión y concepto de la administración de empresas.

El estudio de Fayol y su teoría clásica de la administración parten de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, con lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización, contrariamente a la visión analítica y concreta de Taylor, la cual tuvo un enfoque normativo y prescriptivo.

Henry Fayol nació en Constantinopla en 1841 y falleció en París en 1925. A raíz de la publicación del libro Administración Industrial y General se ha considerado como el creador de la teoría clásica de la administración. Vivió la Primera Guerra Mundial. Se graduó en ingeniería de minas, desarrolló toda su carrera en una empresa metalúrgica y carbonífera. Su obra fue bastante divulgada por Urwick y Gulick, dos Autores clásicos.

El marco histórico clásica de la administración considerado en esta teoría fue:

- La Segunda década del siglo XX fue tumultuosa.
- La Primera Guerra Mundial (1914-1917) involucró a Europa y a Estados Unidos en operaciones militares conjuntas.
- En esta época creció el auge de los medios de transporte, así como la industria automovilística y los ferrocarriles.

- Nació la aviación comercial, civil y militar.
- La radio (por ondas media y corta) y la prensa experimentaron gran expansión.
- En Europa surgió la Teoría clásica de la administración.

Según Fayol, en su libro contempla 14 principios generales de la administración los cuales son:

- División de Trabajo: Especialización de tareas y personas para aumentar la eficiencia.
- Autoridad y Responsabilidad: Autoridad: derecho a dar órdenes y esperar obediencia. Responsabilidad: deber de rendir cuentas
- Disciplina: energía y justicia en órdenes sanciones, normas claras y justas. Subordinados: obediencia y respeto por normas.
- Unidad de Mando: Cada empleado debe recibir órdenes de un solo jefe.
- Unidad de Dirección: Debe haber un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.
- Subordinación de los Interés Individuales a los Generales: Los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares.
- Remuneración del Personal: Debe haber una satisfacción justa y garantizada para los empleados y para la organización.
- Centralización: Concentración de la autoridad en la cúpula de la organización
- Cadena de Escalar. Línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo. Puede saltarse si es imprescindible y existe autorización.
- Orden: Debe haber un lugar para cada cosa y cada cosa de estar en su lugar. Orden material y humano.
- Equidad: Amabilidad y justicia para conseguir lealtad del personal.
- Estabilidad del Personal: Debe haber una razonable permanencia de una persona en su cargo.
- Iniciativa: Capacidad de visualizar un plan y asegurar su éxito.
- Espíritu de Equipo: La armonía y la unión de personas es vital para la organización.

Las funciones administrativas abarcan los elementos de la administración, es decir, el administrador. Fayol define el acto de administrar como:

- Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organizar: Construir las estructuras material y social de la empresa.
- Dirigir: guiar y orientar al personal.
- Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos colectivos.
- Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Finanzas

Robert Merton, (et), de acuerdo con este autor las finanzas deben ser entendida como aquella rama de la economía que estudia la manera en que los individuos asignan los recursos escasos por medio del tiempo.

Al llevar a cabo los individuos sus decisiones financieras, emplean en el sistema financiero entendido como aquel conjunto de mercados y de instituciones por medio de los cuales se llevan a cabo los contratos financieros, para la transacción de activos y de riesgos. Por medio de este tanto los individuos como las empresas compran y venden acciones, bonos y otros instrumentos financieros; en donde interviene la intermediación financiera de bancos, compañías de seguros y de servicios financieros que son regulados por reglamento de ley por instituciones financieras que rigen su funcionalidad.

Para este autor, un principio básico de las finanzas señala que la función primordial del sistema financiero es lograr la satisfacción de las preferencias de consumo de los habitantes de un país, sin olvidar ninguna de las necesidades básicas y esenciales para la vida como lo son: alimentación, vestido y vivienda.

Es por esto por lo que las organizaciones económicas conformadas por las compañías y los gobiernos principalmente tienen la obligación de cumplir con tal función primordial para los individuos de una población.

Actividad Financiera

Sáenz (2014), Identifica la actividad financiera como la acción de entes que se dirige a obtener los ingresos necesarios para poder realizar los gastos, es decir que sirven al sostenimiento de gastos o servicios de una entidad.

Medina (2010), El sistema financiero tiene como objetivo movilizar y canalizar los ahorros de las unidades superavitarias (ahorrantes) de la economía hacia la inversión, con el fin de cubrir las necesidades de las unidades deficitarias (inversionistas).

González Vega (1986), La actividad financiera se lleva a cabo dentro de un sistema financiero el cual es una red de mercados donde se crean, intercambian y destruyen activos y pasivos financieros y se prestan servicios financieros. Es un sector de actividad económica, que, como cualquier otro, tiene sus propias instituciones, insumos, tecnologías, marcos jurídicos y regulatorios, para llevar a cabo una serie de servicios.

Barquero, Segura (2011), El sistema financiero de una economía tiene una fuerte y reconocida correlación con el desarrollo de esta. Sin embargo, pocos autores dudan de la importancia de mejoras en la eficiencia del sistema financiero para la economía de un país.

La actividad financiera en Costa Rica es una actividad realizada por organismos públicos y sujeta a distintas disposiciones de derecho público. El régimen jurídico de la actividad financiera es de Hacienda Pública, entendida esta como la institución que ordena los recursos financieros públicos. Desde el punto de vista del derecho comercial, la actividad financiera hace referencia a los servicios financieros que prestan las entidades autorizadas para operar en los mercados financieros. En ese sentido, el objeto de la actividad financiera es la prestación de servicios financieros.

Los grupos financieros que operen en la actividad financiera del país deberán estar constituidos por una sociedad controladora y por entidades o empresas, locales o del exterior, dedicadas a realizar actividades financieras exclusivamente y organizadas como sociedades anónimas, tales como bancos, empresas financieras no bancarias, almacenes generales de depósito, puestos de bolsa, sociedades administradoras de fondos de inversión, sociedades tituladoras, sociedades fiduciarias, empresas de arrendamiento financiero, operadoras de pensiones

complementarias, entidades aseguradoras, entidades reaseguradoras, sociedades agencias y sociedades corredoras de seguros.

Los conglomerados financieros que operen en la actividad financiera del país estarán conformados por un intermediario financiero o entidad que realiza actividad financiera, constituida como una persona jurídica de derecho público, domiciliado en Costa Rica y sus empresas, o bien, por una entidad supervisada creada por ley especial y sus empresas. Además, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) definirá, mediante reglamento, otras entidades o empresas nacionales o extranjeras, dedicadas a la actividad financiera, que podrían formar parte del grupo, tales como aquellas que apoyan la actividad del grupo financiero o las que, resultado de la valoración de riesgos por parte del supervisor responsable, evidencie que es necesario que sean parte del grupo para una mejor representación de las características particulares del modelo de negocio del grupo financiero resultante.

Corresponderá al CONASSIF emitir la regulación y los requisitos para que este tipo de entidades y empresas formen parte de un grupo financiero, así como la determinación de aquella a la que le corresponderá actuar como controladora y consolidar el grupo financiero que se integre. En estos casos, el supervisor responsable será la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).

El Ministerio de Hacienda es el órgano rector del Sistema de Administración Financiera, teniendo entre sus competencias las siguientes: dirigir, coordinar y supervisar los subsistemas que conforman el Sistema de Administración Financiera, promover la eficiencia y eficacia del sistema de recaudación de los ingresos de su competencia y velar por él. Promover el uso eficiente y eficaz de los recursos públicos y velar por él. Coordinar las actividades de procesamiento de datos, para efectos del cumplimiento de esta Ley. Dictar junto al presidente de la República, los decretos relativos a la administración de los recursos financieros del Estado. Propiciar la formación y capacitación de los funcionarios que laboren en el Sistema de Administración Financiera, para el cumplimiento efectivo de los objetivos de esta Ley. Las demás competencias que otorguen la ley o los reglamentos.

El sistema bancario nacional ha gozado de la confianza de la población costarricense, lo cual ha contribuido a apoyar el desarrollo del país tanto en lo público como en lo privado, al llegar a convertirse hoy en un importante músculo financiero de la nación, orientado a impulsar diferentes

sectores de la economía. Pero la actividad financiera fluida con la que los bancos contaban anteriormente se ha visto interrumpido por la aplicación de la nueva ley 9859. Dicha ley redujo sus actividades financieras para el segundo semestre 2020. Los emisores de tarjetas más grandes del país han sufrido con las consecuencias de la ley a su manera.

Sistema Financiero Nacional.

Desde 1985 el sector financiero en Costa Rica ha tenido el objetivo de que el país cuente con un sector financiero moderno caracterizado, de manera permanente, por la innovación, la competencia y la eficiencia, además, estar sujeto a un sistema de regulación y supervisión adecuado, todo ello indispensable para lograr el desarrollo económico y social.

El sistema financiero de Costa Rica surge por la necesidad que crea la red de mercados donde, intercambian y destruyen activos y pasivos financieros y se prestan servicios financieros. Este es un sector de actividad económica, que, como cualquier otro, tiene sus propias instituciones, insumos, tecnologías, marcos jurídicos y regulatorios, para llevar a cabo una serie de servicios.

González, (1986). El sector financiero tiene la particularidad de que sus mercados, precios, instrumentos, instituciones y políticas afectan a los demás sectores de la economía. A diferencia de otras actividades económicas, el negocio financiero se fundamenta, ante todo, en el factor confianza. Por ello su desempeño es altamente sensible ante la percepción que genere en cuanto a su nivel de riesgo y vulnerabilidad, entre otros aspectos.

Se puede decir que en el sistema financiero en el nivel mundial y en Costa Rica se divide en dos mercados: el mercado de dinero y el mercado de capitales. En el primero se realizan transacciones de corto plazo, como el financiamiento del capital de trabajo de las empresas o las necesidades de consumo de los ciudadanos. En el segundo se llevan a cabo operaciones de mediano y largo plazo, como el financiamiento de obras de infraestructura. Esos dos mercados surgen de la actividad varios sectores, dentro de los cuales se encuentran el sistema bancario, típicamente el de mayor penetración en economías en desarrollo, por medio de la captación y movilización del ahorro financiero; el sistema no bancario, compuesto por entidades que brindan servicios financieros paralelos o complementarios (arrendamiento, factoraje, casas de cambio, etc.); el sistema de pensiones, que administra fondos destinados para el retiro y el sistema de seguros, el cual se encarga de ofrecer distintos tipos de cobertura a los agentes económicos que buscan protegerse contra eventuales pérdidas por la ocurrencia de siniestros potenciales.

El SFCR es dominado por el sector bancario. Específicamente tres bancos propiedad del Estado concentran el 43 por ciento de los activos del sistema. Participan también en el mercado dos bancos creados por legislación especial (el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y el Banco Hipotecario de la Vivienda), bancos privados, cooperativas de ahorro y crédito, financieras privadas, mutuales de ahorro y crédito, operadoras de pensiones y compañías aseguradoras. Adicionalmente, existe un mercado de valores, un sistema financiero informal no regulado, grupos financieros controlados por bancos, y otras entidades como las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (SAFI), y la Caja de Ahorro y Crédito de la Asociación Nacional de Educadores (ANDE).

Es decir, en un transcurso de 25 años, el sistema financiero formal incluía para 1988 161 instituciones y a finales del año 2012 estas eran 113 instituciones, mientras que, en 1988, el sistema se redujo en un 30 por ciento después de 25 años con respecto al número de entidades participando en el mercado.

En el periodo de 25 años el marco de supervisión y regulación del Sistema Financiero Costarricense pasó por un largo proceso de ajustes y cambios. Fue evolucionando a medida que el sistema financiero iba madurando y de manera muy sencilla y cerrada de competencia hacia lo más complejos e internacionalizados. La visión de los entes reguladores también fue evolucionando desde concepciones meramente contables de regulación hacia la supervisión preventiva y macro prudencial, donde el análisis del riesgo se convierte en una variable fundamental.

El SFCR luce hoy un proceso de profundización financiera positivo y sostenido. Sin embargo, en aspectos puntuales como la oferta de productos y servicios, grado de bancarización y desarrollo del mercado de capitales se identifican carencias que ubican al SFCR en un nivel bajo comparado con sistemas más desarrollados en economías emergentes.

A partir del año 2000 cambia la tendencia, y se produce un acelerado crecimiento de la riqueza financiera privada, la cual pasa de un 40 por ciento del PIB en ese año a un 56 por ciento en el 2005 y a un 61 por ciento en el 2012. R, Lo que provocó un aumento significativo en las tasas pasivas en términos reales. De esta manera, los ahorrantes privados encontraron incentivos para invertir su riqueza en activos financieros, frente a otras formas de riqueza. Visto como un todo, el SFCR muestra un proceso de profundización con una tendencia positiva y creciente.

A partir del año 2000 se observó una acelerada expansión en la actividad crediticia, solo interrumpida en el 2008-2009 cuando el país sufrió con mayor intensidad las secuelas de la crisis financiera internacional y en el año 2020 cuando en el nivel mundial se vive una pandemia.

Hasta 1982, el SFCR se limitaba básicamente a cuatro bancos estatales: Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), Banco de Costa Rica (BCR), Banco Anglo Costarricense (BAC) y Banco Crédito Agrícola de Cartago (BCAC). En 1988 el sistema financiero costarricense formal estaba constituido por 154 instituciones, Cuando la economía logró estabilizarse, luego de la crisis de 1981-1982, el Banco Central de Costa Rica impulsó entre 1983 y 1987 una serie de reformas para desregular el sistema financiero, hasta entonces sujeto a fuertes intervenciones estatales. En este desarrollo cabe mencionar el apoyo de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID), mediante el aporte de asistencia técnica, líneas de crédito, capital semilla para el desarrollo de entidades como bancos comerciales y de segundo piso y cooperativas de ahorro y crédito (Loría, 1996).

El sistema bancario constituye el segmento más importante del Sistema Financiero Costarricense. Desde 1948 existe como un sistema dual, en el que interactúan bancos propiedad del Estado, y bancos privados constituidos como sociedades anónimas. Tal estructura ha experimentado cambios importantes desde entonces. El número de bancos estatales se redujo a tres luego del cierre del BAC en 1984. Propuestas para privatizar el BCR y cerrar el BCAC fueron presentadas en su momento, sin llegar a concretarse. El BNCR, el más grande del país, mantiene una fuerte presencia en el mercado y por su tamaño y estructura de costos ejerce influencia en la determinación de las tasas de interés. Estudios recientes demuestran que el BNCR genera las mayores economías de escala y de ámbito en el sistema bancario nacional. Lo cual le permite obtener mayores ahorros en costos que los bancos privados en relación con la estructura productiva que presentan facilitándole, de esta manera su posicionamiento en el mercado (Gutiérrez, 2011).

Figura 1. Ranking de desarrollo financiero en varios países 2013

	Desarrollo del mercado financiero	Disponibilidad de servicios financieros
Total de países	143	143
Panamá	23	4
Chile	28	17
Perú	45	46
Brasil	46	26
México	61	60
Colombia	67	66
Ecuador	81	93
El Salvador	81	54
Costa Rica	101	77

Fuente: Foro Económico Mundial, 2012-2013.

El sistema Financiero de Costa Rica está regulado por el Banco Central. El Banco Central de Costa Rica (BCCR) es una institución gubernamental, responsable por establecer y regular la infraestructura operativa y el sistema de transacciones para bancos y otras instituciones financieras de este país centroamericano. Se originó en 1945 al surgir la necesidad de crear un banco central que actuará como mayor autoridad que el simple Departamento Emisor que hasta ese momento estaba adscrito al Banco Nacional de Costa Rica.

El Banco Central de Costa Rica (BCCR) publicó, en abril 2021, el Avance Semestral del Informe de Estabilidad Financiera 2021. El estudio revela que el sistema bancario nacional (SBN) a esta fecha mantuvo condiciones satisfactorias de solvencia y liquidez comprado al 2020, a pesar de los desafíos que enfrentó, especialmente por motivo de la pandemia, y en alguna medida por el impacto de leyes que fijaron topes a tasas de interés y a comisiones para pagos con tarjetas.

Proceso de Intermediación Financiera.

Mora (2013), El proceso de intermediación financiera consiste en captar fondos, recursos monetarios, recursos financieros para a su vez prestar. Debe quedar claro que el proceso de intermediación por un lado y el proceso de canalización por otro sería más eficiente si lo van a realizar entidades, empresas, personas especializadas. Esas empresas o personas obviamente deben estar motivadas para hacer esa función: es una función simplemente económica Además de estar motivadas ellas mismas por su propio interés deben saber motivar a sus clientes, generar incentivos

para que haya una cantidad suficiente, una cantidad adecuada de ahorro financiero. Obviamente una forma importante de incentivar el ahorro financiero es la remuneración a ese acto, puramente de decisión de no gasto.

García, Cárdenas, Molina (2011), La razón por la cual existe la intermediación financiera se debe a que en las transacciones financieras es evidencia asimetría de la información, la cual consiste en que una de las partes no demuestra suficiente esfuerzo, o no ofrece la información o garantías necesarias, en pro de preservar los intereses de la otra, y es por esto, que personas y compañías no se sentirían seguras si transarían servicios o activos financieros de manera directa. Dicha intermediación es realizada por agentes económicos que actúan como intermediarios entre proveedores y usuarios de capital financiero, los cuales brindan un mayor grado de seguridad sobre el cumplimiento de estas transacciones, basados en información que producen.

García, Cárdenas, Molina (2011), La intermediación financiera se ha convertido en el eje central para el desarrollo y crecimiento económico de un país; por tanto, es de vital importancia que se asuma con el mayor grado de responsabilidad el análisis de información en busca de sólidas señales que les permitan tomar decisiones confiables, la evaluación adecuada del riesgo con el fin de mitigar la materialización de las pérdidas, y el diseño de innovaciones financieras que conduzcan a una transparente evolución del sistema financiero.

Gómez. (2008), La actividad de intermediación financiera es de suma importancia para el desarrollo de la economía, pues tiene por objeto la transacción de capitales captados del público, en forma habitual, con el fin de destinarlos por cuenta y riesgo del intermediario, a cualquier forma de crédito o inversión en valores, independientemente de la figura contractual o jurídica que se utilice. La importancia del buen manejo de esta actividad se refleja tanto en la economía como en el desarrollo en general del Estado, dado que una economía débil y sin controles no permite que el éste pueda cumplir a cabalidad con sus funciones y responder así a las necesidades de la ciudadanía; es de esta manera que se ha hecho necesario crear una serie de controles y fiscalizaciones orientadas a vigilar el ejercicio de la intermediación financiera y así proteger los recursos de quienes invierten en la misma.

El intermediario financiero es quién se encarga de propiciar la colocación mediante el crédito, de recursos financieros captados de entidades que tienen un superávit de estos mismos, es decir, entidades que tienen un excedente en su producción de recursos financieros, pero no los

medios o la disposición de dedicarlos a actividades de producción, pues prefieren ponerlos a disposición de los intermediarios, y así obtener diferentes beneficios, como captación de intereses derivados de esta colocación, y seguridad en el resguardo de sus recursos. Luego de la captación, el siguiente paso consiste en el traslado de los recursos mediante el crédito, hacia entidades que tienen un déficit de estos, y que los necesitan para el desarrollo normal de sus actividades. O bien, otro destino probable, consiste en la inversión independiente en valores por parte del intermediario.

Barquero, Segura (2011), Hay ciertos factores que determinan el margen de intermediación financiera de los bancos en Costa Rica. Estos factores son influenciados por el Banco Central de Costa Rica a través de su política monetaria. Dentro de los resultados de las estimaciones se establece que los márgenes de intermediación tienen una conducta inercial al alza pero con el tiempo han ido bajando. El Banco Central de Costa Rica utiliza el poder de mercado para transferir costos a los consumidores; por ejemplo, cambios en el Encaje Mínimo Legal provocan aumentos en los márgenes de intermediación, igual efecto se observa ante incrementos en los costos de líneas de crédito en el exterior.

Gómez, (2008), En 1995 se propulsó una reforma integral a la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica Ley No. 1552 del 23 de abril de 1953; promulgándose así la Ley No. 7558 el 27 de noviembre de 1995. En esta nueva ley se introduce la Sección IV del Capítulo IV, una serie de sanciones y delitos financieros. Entre ellos se encuentra el artículo 157, el cual contempla el delito de intermediación financiera no autorizada. Así, a partir de este momento la captación de recursos de público sin contar con la autorización de la autoridad competente se convirtió en una acción ilícita, además de que la posibilidad de realizar tal actividad se amplió hacia el sector privado del mercado financiero.

Banca Privada

Quintero (2018), La banca privada es un conjunto de instituciones financieras que son intermediarias entre los agentes económicos (personas, empresas, Estado). La banca privada gestiona con mucho profesionalismo el patrimonio de un cliente. Tienen el objetivo de satisfacer ciertas necesidades como: inversiones, planificación patrimonial, financiera y fiscal de personas o grupos familiares con un elevado patrimonio. Entonces podemos decir que la banca

privada tiene varias funciones. Se dedica a tareas de asesoramiento financiero y gestión patrimonial.

La banca, en términos generales, es uno de los sectores más importantes en la economía de un país, tanto en el sector privado como en el estatal. Eso se debe a que ejerce un control en las finanzas; en el nivel macro, por medio de la promulgación de las políticas económicas de un país y, en el nivel micro, ayudando al impulso de la economía desde varios frentes. También en la banca se encuentra la generación de empleo con buen nivel de salarios y su operativa natural de generar rendimientos al dinero de los ahorrantes y prestar ese dinero a los solicitantes. La banca se puede dividir en dos grandes partes: la banca estatal y por otro lado se encuentra la banca privada, que vienen a competir y generar un beneficio para los habitantes de un país. Azofeifa (2019).

También se puede definir la banca como el grado en que la población de un país utiliza productos y servicios bancarios. Este concepto tiende a ser menos importante en economías con mercados de capitales desarrollados, donde el crédito bancario no es la principal fuente de financiamiento para individuos y empresas. Contrariamente, en economías como la de Costa Rica y Latinoamérica donde el sistema financiero es dominado por intermediarios bancarios frente a otras entidades financieras (mutuales, financieras, prestamistas informales) o no financieras (comercios, proveedores de insumos productivos, amigos, parientes) el concepto de bancarización cobra relevancia. Loria (2013).

Bancos privados en Costa Rica.

Camacho (2014), Los procesos de banca privada en Costa Rica se desarrollaron desde mediados del siglo XIX, con el financiamiento cafetalero y la aparición de los primeros bancos emisores y de intermediación entre 1863 y 1936, hasta la consolidación de operadores globales en el mercado local.

La Banca Comercial Privada forma parte del Sistema Bancario Nacional. En nuestro país siempre ha coexistido la Banca Privada a la par de la Nacionalizada. Se puede afirmar que la banca privada ha contribuido a darle un concepto más elaborado de especialización y agilidad a la banca costarricense. Al modernizarse y crecer cualitativa y cuantitativamente.

Hacia 1850, Costa Rica se integra al mercado internacional con sus exportaciones de café, modelándose un sistema agroexportador de productos agrícolas tropicales. Como consecuencia de

este proceso económico-social, se hace necesario crear institutos bancarios para la captación de los ahorros y la concesión del crédito.

El Banco Central de Costa Rica fue fundado el 20 de abril de 1877 con el nombre de Banco de la Unión. Nació con el propósito de ser una nueva opción bancaria entre las ya existentes y tuvo como funciones iniciales el prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos y efectuar cobranzas, entre otras. El Banco Internacional el 9 de octubre de 1914, se une a la competencia con la banca privada en el otorgamiento de crédito.

Para 1936 se impone el sistema de banca central, se le cambia de nombre al Banco Internacional por Banco Nacional de Costa Rica, se ordena el sistema monetario, y se decreta un régimen de fijación de intereses bancarios. Se inicia lo que Rufino Gil Pacheco denominó la “democratización del crédito” por medio de las Juntas Rurales de Crédito, a la vez que se establece el departamento emisor en el Banco Nacional, con funciones específicas de banca central.

La autorización para la constitución, apertura y funcionamiento de bancos privados está sujeta a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, en la Ley de Creación de Bancos Cooperativos, en las normas del presente Reglamento y en los principios generales del derecho público.

La trascendencia de la banca en el desarrollo nacional y cómo la confianza depositada por los habitantes logra que el sistema financiero nacional se desarrolle y evolucione de forma más ágil, al establecerse la regla de que, cuanta más confianza, más transacciones y satisfacción de necesidades; es decir, la ética desarrollada desde una perspectiva del comportamiento del individuo en el sector bancario, donde valores como profesionalismo, diligencia, responsabilidad y honestidad resultan determinantes para llevar a cabo el negocio y una buena gestión financiera, de la que dependen sumas considerables de dinero.

Tabla 2. Bancos privados Costa Rica

Banco BAC San José S.A.	Banco Improsa S.A.
Banco BCT S.A.	Banco LAFISE S.A.
Banco Cathay de Costa Rica S.A.	Banco Promerica de Costa Rica S.A.
Banco CMB Costa Rica S.A.	Prival Bank Costa Rica S.A.
Banco Davivienda Costa Rica S.A.	Scotiabank de Costa Rica S.A.

Banco General Costa Rica S.A.

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras, 2021.

Figura 2. Bancarización en Costa Rica por edad

Edad	Población total (*)	Cantidad de personas con al menos una cuenta			% bancarización		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Mayor o igual a 10 años	4 501 471	1 617 541	1 649 666	3 267 207	35,93%	36,65%	72,58%
Mayor o igual a 15 años	4 134 920	1 569 994	1 598 735	3 168 729	37,97%	38,66%	76,63%
Mayor o igual a 18 años	3 916 646	1 526 633	1 553 322	3 079 955	38,98%	39,66%	78,64%
Mayor o igual a 65 años	528 831	194 402	187 109	381 511	36,76%	35,38%	72,14%

Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2021.

Reguladores.

Ramírez, (et), Para George Stigler, el término regulación “ se refiere a un amplio abanico de políticas tales como los subsidios, las cuotas, las importaciones, las modalidades de empresas públicas o privadas, e incluso, la creación de nuevos derechos de propiedad y de mercados específicos para intercambiarlos.

Ramírez, (et), La regulación, según Roger Noll, se refiere a una forma de alterar el comportamiento de un mercado mediante la promulgación de reglas coactivas que gobiernan algún aspecto de la producción, los atributos cualitativos, la entrada y/o el precio a los que un bien es adquirido y vendido por otros; todos estos instrumentos pueden usarse para alterar los resultados en el conjunto de mercados señalados.

Ramírez, (et), José Ayala señala, en sentido amplio la regulación consiste en un conjunto de acciones gubernamentales para controlar los precios, ventas y decisiones de producción de las empresas, como un esfuerzo para prevenir que las empresas privadas tomen decisiones que podrían afectar el bienestar de los consumidores y del interés público. Así la regulación restringe y vigila las actividades privadas (en su mayoría son privadas, aunque también lo puede hacer en el ámbito público) con respecto a una regla prescrita en el interés público.

Superintendencia General de Entidades Financieras.

De acuerdo con su página oficial, La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), es el ente supervisor modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, su capacidad innovadora y su personal altamente capacitado y motivado, apoyado en un marco legal sólido, y procesos y tecnología efectivos.

Vela por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.

Será responsabilidad de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) velar, mensualmente, por que en ningún crédito que exceda el monto correspondiente a un microcrédito se cobre una tasa superior a la tasa anual máxima de interés para todo tipo de crédito. En caso de determinarse un incumplimiento, la Superintendencia deberá denunciar ese hecho al Ministerio Público.

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) estará obligada a remitir anualmente, a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa, un estudio que determine los impactos de las disposiciones contenidas en los artículos 36 bis y 36 ter de la presente ley.

Previo al otorgamiento de crédito, los oferentes deberán solicitarle, al potencial deudor, una autorización para tener acceso a la Central de Información Crediticia de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), para visualizar el total de sus obligaciones crediticias vigentes para evitar el sobreendeudamiento del consumidor financiero.

Banco Central de Costa Rica.

Según la página principal de El Banco Central de Costa Rica es la organización cuyo principal objetivo es controlar la inflación, realiza labores juntamente con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero para cumplir con sus objetivos. Se encarga también de promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento, entre otras tareas.

Al intensificarse la actividad económica y bancaria del país, surgió la necesidad de crear un Banco Central que actuara como mayor autoridad que el simple Departamento Emisor que hasta ese momento (1945) estaba adscrito al Banco Nacional de Costa Rica; este último establecido a fines de 1936 al reorganizarse el antiguo Banco Internacional.

En 1948, al decretarse la nacionalización de la banca privada -recepción de depósitos del público - y dada la necesidad de dotar al nuevo Sistema Bancario Nacional de una integración orgánica adecuada y una orientación eficiente por parte del Estado, se hizo más urgente la necesidad de establecer el Banco Central como órgano independiente y rector de la política económica, monetaria y crediticia del país. Con este propósito se promulgó la Ley 1130, del 28 de enero de 1950, que estableció el Banco Central de Costa Rica con características definidas y propias, que le permitieron, en lo sucesivo, actuar como Órgano Central de la economía del país.

Por la importancia que tuvo para la historia bancaria de Costa Rica la fundación del Banco Central de Costa Rica, el respectivo proyecto, que derivó en la Ley 1130, incluye varios razonamientos para sustentar la decisión de los Poderes Legislativo y Ejecutivo de dictar y sancionar esa ley, la cual, en un principio, tuvo un carácter transitorio, por cuanto el Banco Central de Costa Rica tendría las mismas funciones y facultades del Departamento Emisor del Banco Nacional de Costa Rica, hasta la desaparición de este último. Entonces el Banco Central de Costa Rica operó con sujeción a las disposiciones de ambas leyes: la de su fundación y la que regía al Departamento Emisor. El 23 de abril, 1953 fue promulgada la Ley 1552, denominada Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, la cual, fue sustituida por la Ley 7558 del 3 de noviembre, 1995.

El Banco Central de Costa Rica (BCCR), está presidido por una Junta Directiva integrada por siete miembros, designados por el Consejo de Gobierno. El presidente de la Entidad y el ministro de Hacienda son nombrados por el periodo constitucional del presidente de la República. Los restantes cinco miembros se eligen por un lapso de 90 meses y su nombramiento requiere de ratificación por parte de la Asamblea Legislativa. El presidente del Banco Central preside la Junta Directiva

Las tasas máximas señaladas serán calculadas y establecidas por el Banco Central de Costa Rica, el cual las deberá publicar, en la primera semana de los meses de enero y julio de cada año, en La Gaceta y en su página web. Estas tasas se aplicarán para todo contrato, negocio o transacción efectuado en el semestre siguiente al de su publicación. El Banco Central de Costa Rica (BCCR)

deberá realizar la primera fijación, para la tasa anual máxima de todo tipo de crédito y para microcrédito, en la primera semana del mes de enero o julio posterior a la entrada en vigor de la presente ley. Para calcular el promedio simple, del promedio ponderado de los últimos doce meses, de la tasa de interés activa negociada del grupo Otras Sociedades de Depósito, a efectos de realizar la primera fijación de ambas tasas, el BCCR utilizará las tasas promedio de los doce meses anteriores a la primera semana del mes de enero o julio, según corresponda.

La tasa de interés activa que se utilizará para las tasas máximas de todo tipo de crédito y microcrédito será la tasa de interés activa negociada del grupo Otras Sociedades de Depósito calculada por el Banco Central de Costa Rica, en dólares de los Estados Unidos de América o en colones, según se haya pactado en el contrato, negocio o transacción. Para el caso de contratos, negocios o transacciones pactados en otras monedas se utilizará el promedio simple, del promedio ponderado de los últimos doce meses, de la tasa de interés activa negociada del grupo Otras Sociedades de Depósito, en dólares de los Estados Unidos de América, calculada por el Banco Central de Costa Rica.

El Banco Central de Costa Rica (BCCR), en coordinación con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), desarrollará un índice de comparabilidad de toda la oferta de productos crediticios en el país por tipo de producto, al incluir todos los ofrecidos por personas físicas y jurídicas en el territorio nacional y los medios electrónicos de pago.

Derecho del trabajador consumidor financiero. Los trabajadores tienen derecho a solicitar la retención por parte del patrono de las cuotas para el pago de sus créditos, siempre y cuando exista acuerdo entre el trabajador, el patrono y la entidad acreedora. El Banco Central de Costa Rica, a través del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (Sinpe) debe implementar un sistema para realizar las deducciones. Cualquier persona física o jurídica que otorgue un crédito que irrespete el salario mínimo intocable al que se refiere el párrafo primero del artículo 172 del Código de Trabajo será sujeta a la sanción considerada como infracción muy grave, de acuerdo con el inciso a) del artículo 155 de la Ley 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, de 3 de noviembre de 1995.

Importa recordar que con esta regulación se establece un límite en la negociación crediticia, que implica una restricción al ejercicio de la libertad de contratación y de la libertad de comercio, en salvaguarda del interés del consumidor y del orden público económico. Pero que también se

otorga competencia al Banco Central para fijar esas tasas máximas que rigen en las distintas formas de financiamiento oneroso.

El propio artículo 36 bis, al disponer la competencia del Banco Central de Costa Rica para fijar las tasas máximas, establece una vigencia hacia el futuro. Debe remarcarse: la tasa máxima no rige para todo contrato u operación crediticia. Rige para los contratos, negocios o transacciones efectuados en el semestre siguiente al de su publicación. Si el participio efectuado no hubiera sido incluido, la tasa máxima regiría para todos los contratos, negocios o transacciones en el semestre siguiente al de su publicación, independientemente de cuándo se suscribieron. Pero se incluyó efectuados que determina, así debe concluirse, que la tasa máxima rige para nuevas operaciones crediticias.

En este mismo orden de ideas, obsérvese que si el interés del legislador hubiere sido que la tasa fijada por el Banco Central se aplicará a las operaciones en ejecución al momento en que el Banco Central fija la tasa máxima, el texto de los artículos habría sido redactado en ese sentido. Redacción que habría abarcado incluso la competencia de la Comisión Nacional del Consumidor. Órgano que está autorizado para eliminar las cláusulas abusivas, por superar los límites establecidos en el artículo 36 bis. Empero, el legislador no estableció en el artículo 53 a favor de la Comisión una potestad libre para eliminar toda cláusulas que considere abusivas, esta potestad solo puede ejercerse en el momento en que se homologan las propuestas de contrato tipo.

La tasa de interés fijada por el Banco Central se aplica exclusivamente para las operaciones de crédito que se efectúen con posterioridad a su establecimiento. El propio artículo 36 bis de la Ley, al disponer la competencia del Banco Central de Costa Rica para fijar las tasas máximas, establece que la tasa máxima rige para los contratos, negocios o transacciones efectuados en el semestre siguiente al de su publicación.

Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica.

Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, (2021), Es una asociación gremial sin fines de lucro, especializada en el sector bancario y financiero. Su principal objetivo es representar al Sistema Financiero costarricense y promover su desarrollo y fortalecimiento.

Fue fundada en 1968, lo que la convierte en la asociación gremial más antigua del Sistema Financiero del país. Este hecho marca características fundamentales que han acompañado a esta

Cámara a lo largo de su historia, como son: ser pionera y proactiva en el sector bancario y financiero, así como promover cambios y medidas para impulsar su desarrollo.

Asociación Bancaria Costarricense.

La Asociación Bancaria Costarricense (ABC), (2021), es una entidad gremial que asocia a todos los bancos públicos y privados del Sistema; se constituyó en diciembre de 1983, producto de la iniciativa de un grupo de Bancos Privados y Sociedades Financieras, que percibieron la necesidad de crear un organismo que velara por los intereses del Sector Financiero Nacional, de manera permanente.

En el tiempo, hemos asumido una posición fundamental en el diseño de políticas de desarrollo y estabilidad del Sistema Bancario Nacional, así como la promoción de la actividad, producto de una labor seria y técnicamente responsable.

Usura

Damianovich, (1971), El préstamo es la circunstancia que permite su desarrollo en la usura crediticia. Usura es un concepto de alto contenido valorativo utilizado para calificar ciertas operaciones, casi siempre crediticias, que se consideran "onerosas" o excesivamente "gravosas" para el deudor.

Para identificar las situaciones de usura, se utiliza normalmente la tasa de interés acordada o contratada en la operación; clasificando como "usurera" toda operación crediticia en que se establece una tasa de interés superior al nivel "normal" o "de mercado". Un interés alto o excesivo depende de las condiciones y actividades del prestatario. Un individuo o una empresa puede contratar premeditada y voluntariamente un préstamo que, aplicado en el giro normal de sus actividades, le reporte ganancias; en cambio, la misma operación contratada por otra persona o entidad, podría resultar en pérdidas, siendo imposible atender la obligación.

Se asume que en un caso de usura el prestamista actúa, de mala fe, inflando los intereses en aprovechamiento de las circunstancias de penuria o necesidad extrema del solicitante de crédito. No obstante, puesto que una "alta" tasa de interés es el principal elemento normalmente aducido para calificar de "usura" ciertas operaciones, quizás sea útil analizar algunos factores que se deben tomar en cuenta, a fin de formar un concepto más objetivo y realista del problema.

Previo a la aprobación de la ley 9859 las tasas de interés en Costa Rica rondaban a un 50% en colones y un 30% en dólares, sin hablar créditos comerciales o préstamos de las financieras no reguladas a menudo sus intereses son mucho mayores. A pesar de que El Código Penal de Costa Rica establece sanciones entre los seis meses a tres años de cárcel por el delito de usura, es gracias a la Ley 9859 que se propone que esas penas se dupliquen cuando se cometan en perjuicio de los consumidores y usuarios, por lo que los usuarios afectados pueden interponer denuncias.

Vargas, (2020), Si existe la Usura en Costa Rica se puede decir que se trata simplemente de una falla del mercado financiero, uno de los más imperfectos mercados en la historia humana. Fallas de información, poder oligopólico de los oferentes y para el caso de institucionalidades regulatorias débiles, la captura regulatoria. Todos estos temas están tipificados en la literatura y por eso, no hemos de extrañar que en casi todo el mundo occidental se ha optado por la regulación de la usura, como una forma de evitar el abuso del poder de mercado de Bancos y Financieras formales y para poner coto a los cobros judiciales en el tema informal. Sin embargo, con el desarrollo de productos nuevos y la creciente informalización de los servicios financieros, las leyes de usura se han quedado cortas, dado que se agregan los comerciantes que venden a plazo y un número de actores no regulados, muchos de ellos al operar en el mercado informal del crédito.

La usura impacta directamente el patrimonio de las familias y afecta la asignación de crédito total, al favorecer la especulación y reduciendo la proporción del crédito al sector productivo. Con el tiempo, la usura se apodera de otros segmentos de crédito más allá del crédito personal y comercial, dado que los banqueros, financieras y hasta cooperativas, empiezan a mirar normal el prestar a tasas que superan hasta tres veces el costo del dinero. Está documentado en la literatura que cuando las familias tienen niveles altos de deuda producto de tasas irracionales de crédito, se cae en quiebra o se deben restringir de manera sustantiva otros gastos en salud, educación y alimentación, lo que ponen en peligro ya no sólo la calidad de vida del presente, sino que el patrimonio y las condiciones de vida de las siguientes generaciones.

Se ha intentado decir que el problema de la usura es de quienes piden prestado, al dejar de lado el interés público y la responsabilidad de quién presta. En este caso, muchas de las ofertas de tarjetas, créditos personales y ahora en moda, compras de bienes y servicios de crédito sin control, se realizan con escasa información al consumidor y con contratos que afectan la paz social del país. El problema es que luego de caer en la trampa formal, al pasar al cobro administrativo después de

los 180 días de ley por atraso, los prestamistas informales y extorsiones al ciudadano se multiplican. Tanto del costo de la justicia, como los efectos colaterales en patrimonio y desajuste personal y familiar son muy altas. Del lado de las empresas, más allá de los reportes de crédito por Banca de Desarrollo, los bancos públicos y privados han dejado de ser instituciones de desarrollo y se han convertido en especuladores financieros al más alto nivel.

En Costa Rica antes de la ley 9859, los usureros estaban tanto en el mercado formal de crédito regulado por la SUGEF, como en el mercado informal y comercial. Para los ciudadanos, una vez que se ha caído en desgracia crediticia en lo formal con bancos, financieras, cooperativas y hasta asociaciones solidaristas, la informalidad termina por arruinarlos. Se pierde el carro, la casa, los bienes y en algunos casos, se llega hasta las más altas consecuencias personales, perdiendo la familia y la dignidad.

Ley 9859 contra la Usura en Costa Rica

Mesen (2020), Primeramente, la usura es una acción de cobrar intereses de forma excesiva. En nuestro Código Penal existe y está tipificada y lo que se indica es que es una ventaja pecuniaria evidentemente desproporcionada que alguien le hace prometer a otra persona.

Madrigal (2020), Ley 9859 tiene la finalidad de fijar la tasa de interés máxima, a partir de la cual se considera que existe el delito de usura y además ofrece una serie de protecciones al consumidor. En su metodología esta que el Banco Central de Costa Rica (BCCR) debe fijar el tope de interés máximo dos veces al año, en julio y enero. Y las deberá publicar tanto en La Gaceta como en su sitio web. La tasa de usura será de 39% para tarjetas y créditos que no califiquen como microcréditos, ya que estos tendrán una tasa máxima del 55%.

Welmer Ramos (2020), argumenta que esta ley llega como respuesta a una serie de problemas en el sector financiero; destaca estructuras oligopólicas, ignorancia financiera de la población e ineficiencia operativa de las instituciones.

Las entidades financieras y cualquier otra persona que incumpla con las disposiciones establecidas por Ley de Usura serán sujetas de las siguientes sanciones como se indican a continuación:

1. El irrespetar el salario mínimo intocable será sujeta a la sanción considerada como infracción muy grave. Esto representa una sanción del 2% del patrimonio de la entidad o persona que impone el BCCR.

2. El cobrar tasas de interés por encima del máximo establecido por el BCCR, obliga a la SUGEF que presente la denuncia ante el Ministerio Público, por el delito de usura. Además, el Ministerio de Economía y Comercio (MEIC) denunciará, a las personas físicas que incurran en el delito de usura, cabiendo la responsabilidad penal, civil, y administrativa para quienes tomen la decisión de cobrar una tasa superior a los límites señalados.

El artículo 44 de Ley 9859 habla de que los trabajadores tienen derecho a solicitar la retención por parte del patrono de las cuotas para el pago de sus créditos, siempre y cuando exista acuerdo entre el trabajador, el patrono y la entidad acreedora.

Al segundo semestre de aprobación de la ley 9859, se han realizado varios cambios riesgosos para los consumidores aptos para un crédito, por ejemplo, ahora pueden reducir montos más allá del salario mínimo, con esto pueden dejar a los usuarios con problemas de liquidez:

- Primero cambio y más notorio es sobre las condiciones y formas de pago establecidas en los contratos. Todas aquellas operaciones de crédito vigente antes de la ley se mantendrán, por lo que seguirán las deducciones de salarios y pensiones de los trabajadores y jubilados.
- El segundo cambio tiene que ver con prestarle a personas con salarios inferiores al mínimo es decir podrán sobre endeudarse.
- Como tercer cambio se elimina la obligatoriedad que tienen los oferentes de crédito no supervisados por la SUGEF, de consultar el centro de información crediticia (CIC). No podrán ver la totalidad de créditos que posee una persona, lo que implica un riesgo porque pueden otorgar a créditos a quienes ya están comprometidos.
- Como cuarto cambio se elimina la posibilidad que tienen los prestamistas de modificar unilateralmente las condiciones de operaciones de crédito. Ahora el consumidor tiene que dar su consentimiento para dichos cambios.

Según el Manual Anual del Banco de Costa Rica, (2020), El tono expansivo de la política monetaria se manifestó, en primer lugar, en los movimientos en la Tasa de Política Monetaria

(TPM). En el 2020 el BCCR redujo en tres ocasiones este indicador, para un acumulado de 200 puntos base (p.b.), hasta ubicarlo en 0,75% anual, su mínimo histórico. La reducción de la TPM, que acumuló 450 p.b. entre marzo de 2019 y finales de 2020, apoyó la disminución de las tasas de interés pasivas y activas de los intermediarios financieros en el país. En este comportamiento puede haber incidido, además, la aplicación de tasas de interés máximas acordes con lo dispuesto en la Ley 9859.

En efecto, a partir del segundo trimestre del 2020 las finanzas del Gobierno Central reflejaron un paulatino deterioro conforme se agudizó el impacto de la pandemia sobre la actividad económica nacional e internacional. A esto contribuyó también la aplicación de la moratoria tributaria, establecida en la Ley 9830 “Ley de alivio fiscal” y la incertidumbre de los agentes económicos sobre la prolongación de la pandemia, que comprometió el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Vargas, (2020), Este tipo de leyes o proyecto reconoce que cuando los mercados no son eficientes, como es el caso del mercado financiero costarricense, según lo evidencian tanto los estudios del Estado de la Nación-CONARE y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE), es importante implementar una estrategia de promoción de la competencia por el ente nacional regulador de dicho mercado, para el caso de Costa Rica este ente es la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF. Entonces, una vez más la teoría económica nos brinda una herramienta para lograr, no solo una mejora de eficiencia sino también en el bienestar del consumidor en dicho mercado, mediante la aplicación de un precio máximo, como bien lo explican en la octava edición del clásico libro de Macroeconomía los destacados economistas Samuelson y Nordhaus.

Pero surge la pregunta, de que, si la fijación de esta una tasa máxima para regular las tasas de interés onerosas en Costa Rica podría generar, para los productores o en este caso para los bancos, un proceso de quiebra de las instituciones financieras o de exclusión financiera para los consumidores nacionales. Empero, la respuesta económica contundente sería que no, ya que al no ser retroactiva la ley, los intereses cobrados y pactados con el sistema financiero deberán ser pagados por el acreedor. La ley lo que posibilita es a una reorganización de la discriminación de precios que solamente sería permitida en el segmento de precios relevante, inferior a la tasa máxima. Sin embargo, lo que, si generara la aprobación de la ley, es la disminución de las tasas

altas de interés para contratos futuros, lo que obligará a los intermediarios financieros a ser más eficientes en su operación (revisión de costos) y en su gestión de crédito (fundamentada en la capacidad de pago y no en una estrategia de financiación y bancarización de los usuarios a partir de leves requisitos).

Antes del Covid-19 el consumo privado se había contraído por el alto endeudamiento de los agentes económicos, entonces independiente de la fijación de una tasa máxima de interés, dicha dinámica económica había producido una exclusión financiera en el nivel nacional, más bien la aprobación de la ley, permitirá que esos procesos de altos endeudamientos no se presenten regularmente en el sistema financiero, reduciendo el riesgo sistémico correspondiente. Tal como hemos dicho en varios artículos previos, la fijación de una tasa máxima provocaría una mayor competencia en los segmentos de crédito productivo, de inversión, vivienda y a lograr un mejor balance entre los dineros dedicados al crédito de consumo y comercial, los cuales deberán claramente bajar la tasa de retorno y ubicarse en categorías de riesgo inferior.

Adicionalmente, en aquellos contratos de créditos firmados antes de la aprobación de esta propuesta normativa, que estipulan la revisión y ajuste de la tasa de interés, permitirá que los deudores cancelen anticipadamente sus deudas, lo que contribuye con la recuperación del consumo privado, pilar fundamental para una reactivación económica robusta, sin una afectación real a los acreedores porque los intereses es una expectativa de pago, que al no haberse materializado aún no puede ser contemplada en los balances contables, y el horizonte de tiempo para su materialización financiera le permite a la industria realizar los ajustes de costos y productividad para no poner en riesgo de iliquidez y/o insolvencia al negocio.

Consecuencias en la banca privada en Costa Rica.

Montoya (2020), Las entidades financieras y cualquier otra persona que incumpla con las disposiciones establecidas por Ley de Usura serán sujetas de las siguientes sanciones como se indican a continuación:

1. El irrespetar el salario mínimo intocable será sujeta a la sanción considerada como infracción muy grave. Esto representa una sanción del 2% del patrimonio de la entidad o persona que impone el BCCR.

2. El cobrar tasas de interés por encima del máximo establecido por el BCCR, obliga a la SUGEF que presente la denuncia ante el Ministerio Público, por el delito de usura. Además, el Ministerio de Economía y Comercio (MEIC) denunciará, a las personas físicas que incurran en el delito de usura, cabiendo la responsabilidad penal, civil, y administrativa para quienes tomen la decisión de cobrar una tasa superior a los límites señalados.

Corrales (2020), Las personas afectadas serían sobre todo las que tienen ingresos bajos. Un banco u otra financiera no podría otorgar el crédito a una tasa máxima del 39% a una persona con un perfil poco alentador, es decir con un alto nivel de riesgo de incobrables y altos costos administrativos.

El tope a las tasas de interés de tarjetas de crédito va a obligar a muchas personas a recurrir a créditos con terceros, donde van a seguir pagando altas tasas de interés, ya que van a ser la única forma de apalancar su economía, esto va a afectar negativamente la economía del país, al afectar el poder adquisitivo de esas familias, generándose un marcado decrecimiento de las ventas de los comercios.

Corrales (2020), El sector más afectado sería el de las financieras no reguladas, ya que su mercado principal es el de las personas de bajo ingreso, quienes actualmente pagan las tasas a veces hasta del 80%. El sector comercial también sería afectado, ya que los créditos otorgados por las empresas tienden a involucrar tasas mayores a las de los bancos o cooperativas por el tipo de negocio que manejan y segmentos de mercado a los que llegan.

Loría (2013), Al captar recursos a nombre de los ahorrantes, los intermediarios asumen el riesgo de no pago por parte de aquellos que reciben y utilizan esos recursos, es decir a quienes se les presta el dinero por créditos. Al mismo tiempo, el sistema financiero ayuda a diversificar el riesgo asignando mayores rentabilidades a los proyectos más rentables y viceversa, de conformidad con el apetito de riesgo de cada inversionista.

Calomino, (2020), Costa Rica presenta un buen nivel de inclusión financiera, aún tenemos más de un 35% de los ciudadanos que podrían estar recurriendo al mercado informal para poder obtener crédito. En función a los efectos anunciados los últimos días (reducción de portafolios, endurecimiento de políticas crediticias, etc.), sumado al efecto del COVID 19 que está generando un aumento sustancial en las tasas de morosidad

Costa Rica se encuentra retrasada respecto a otros países de la región en el uso de datos positivos crediticios, es decir, en entidades no reguladas no se cuenta con información de aquellos ciudadanos que pagan puntualmente sus deudas o buenos pagadores. Lo que no permite conocer mejor a los clientes y evaluar las condiciones de crédito adecuadamente.

Si esta normativa busca facilitar el crédito, ¿por qué algunos oferentes de crédito están cerrando sucursales, reduciendo sus carteras de clientes y despidiendo empleados? En Costa Rica la ley contempla esta necesidad de información, por lo que establece que las entidades podrán consultar datos a SUGEF para conocer el comportamiento crediticio y así evitar el sobreendeudamiento de los ciudadanos (además de permitirle a los oferentes de crédito tomar mejores decisiones). Pero esta metodología presenta una limitación muy importante: sólo aplica a clientes bancarizados que ya tienen créditos con entidades reguladas. Es por esto que la aplicación de esta metodología es un paliativo que no resuelve el problema completo. La solución comprobada en la mayoría de los países de la región y del mundo, es contar con un sistema sólido de información positiva de crédito, compuesto por información pública y privada tanto en entidades reguladas y no reguladas.

Si Costa Rica avanzara en este esquema de intercambio de información, los efectos serían inmediatos. Un país que dispone de data positiva de acuerdo con estudios del Banco Mundial y que coincide con estudios de Equifax, permiten que a un mismo nivel de riesgo de crédito logren ingresar mayor cantidad de personas aprobadas al sistema. Como ejemplo: Si una entidad decide asumir un nivel de riesgo de morosidad del 3%, utilizando fuentes de datos similares a las que existen hoy en Costa Rica, aprobaría a un 48% de sus solicitudes de crédito, mientras que si utilizara un sistema de data positiva esta aprobación subiría al 82%. Si eso lo trasladamos a todas las solicitudes de crédito de un país, la mejora es indiscutible.

Como puede lograrlo con la utilización de Big Data, fuentes de datos alternativas, geanalytics, households, entre otras, es clave en el desarrollo de modelos de riesgo de crédito para reducir costos operacionales manejando grandes volúmenes de datos, de distintas fuentes y reduciendo los tiempos de construcción. Si bien algunos oferentes de crédito ya disponen de este tipo de herramientas, esto no es algo común en el mercado dada la inversión y conocimiento necesarias para la correcta utilización y aprovechamiento de esta tecnología.

Beneficios para los usuarios de la banca privada.

Corrales (2020), Las tasas de interés en varios tipos de transacción serían reducidas, lo que generará un cambio del perfil del sector financiero. Una persona con buenos ingresos no sería afectada, ya que el prestamista no tendría problemas en otorgarle el crédito a una tasa baja de interés, a alguien que le representa un nivel bajo de riesgo de incumplimiento y costos reducidos de administración y cobranza.

Mesen (2020), El propósito de la ley fue traer tasas de interés más justas a los consumidores de créditos en el país. Otro beneficio es que estas tasas se aplican a todas las entidades que den créditos; es decir, no solo a los bancos. Se están incluyendo a todos los comercios que otorgan créditos, llámense almacenes de electrodomésticos, tiendas, prestamistas. Toda persona que otorgue un crédito en Costa Rica ahora tiene que ajustarse a estas tasas máximas.

Ley 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

De acuerdo con el Sistema Costarricense de Información Jurídica, cuando se habla de la ley 9859 se liga también la ley 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. El objetivo de la presente Ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas. La modificación a la Ley de Usura fue sometida a consulta de instituciones públicas previo a la votación. La aprobación se dio segundo debate el 4 de noviembre del 2020.

La relación que existe entre estas dos leyes es la protección al consumidor y la prohibición de ciertas actividades que no beneficien a este. Se prohíbe a toda persona física o jurídica, que otorgue financiamiento a terceros, incorporar a la tasa de interés costos, gastos, multas o comisiones que superen los límites establecidos en la presente ley. No se considerarán parte de la tasa de interés: los cargos por la realización evidenciable de una gestión de cobranza administrativa que no podrá ser superior, en ningún caso, al monto equivalente al cinco por ciento (5%) de la parte del abono al principal que se encuentra en mora, no pudiendo superar nunca el monto de doce dólares de los Estados Unidos de América (\$12), considerando que esta multa aplicará a partir del

quinto día de atraso y no podrá aplicarse más de una vez al mes. Cualquier otro cargo, costo financiero o comisión, se denomine en los contratos tasa de interés o no, se considerarán parte de Se prohíbe al oferente del crédito fragmentar el monto de los créditos regulares, en montos iguales o menores a uno coma cinco (1,5) veces el salario base del oficinista 1 del Poder Judicial, según la Ley 7337, de 5 de mayo de 1993, con el fin de cobrar una tasa mayor a la tasa máxima establecida para el crédito regula la tasa de interés de la operación.

La relación entre estas dos leyes busca mejorar el bienestar financiero de las familias costarricenses que se encuentran sobre endeudadas sin generar un impacto en la continuidad del negocio de las entidades financieras o perjudicar la estabilidad del Sistema Financiero Nacional. Además, dan gracias a la recomendación que realizaron la SUGEF y las asociaciones solidaristas sobre los riesgos de aumentos en la morosidad y la exclusión financiera, tras entrar a regir la Ley de usura.

De acuerdo con la página oficial del Ministerio de Industria y Comercio, (2021), El Banco Central de Costa Rica (BCCR) y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), en atención a lo dispuesto por el artículo 36 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley N° 7472), ponen a disposición de la sociedad costarricense, un comparador de la oferta de productos crediticios. Mediante esta herramienta, los consumidores financieros podrán consultar información relevante sobre los distintos productos crediticios que ofrecen los intermediarios supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

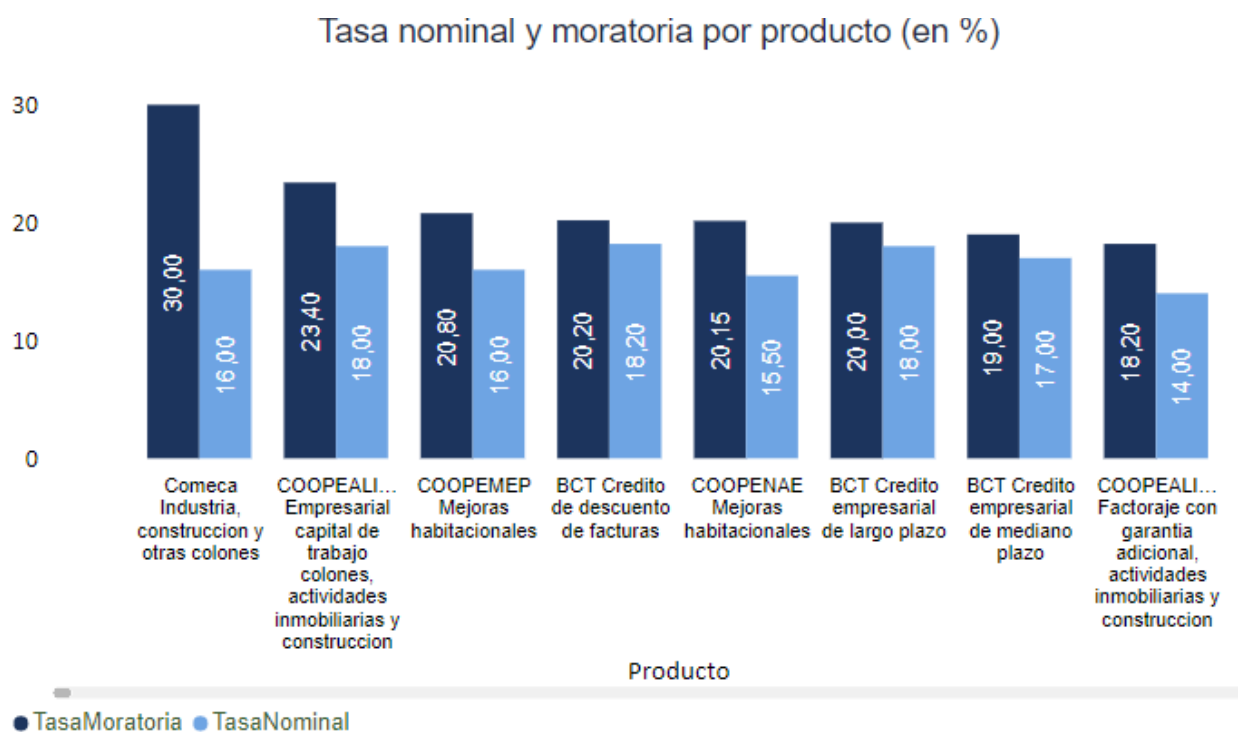
Esta herramienta permite, entre otras cosas, consultar datos sobre las condiciones fundamentales del producto crediticio, tales como tasa de interés nominal, los gastos, las comisiones, los intereses moratorios, las multas y cualquier otra erogación que derive en costos para el usuario que lo adquiera. Además, brinda la oportunidad de comparar, en forma fácil y ágil, productos similares dentro de una misma entidad y entre distintas entidades, con lo cual proporciona a los consumidores financieros un insumo clave para tomar una decisión informada sobre sus operaciones de crédito.

Para el señor Rodrigo Cubero, presidente del BCCR, esta herramienta ayudará a promover mayor competencia e innovación en la oferta crediticia nacional, y de esa manera promoverá también una alta calidad en el servicio de crédito. Además, el comparador permitirá al consumidor

tener una visión completa de la oferta disponible de productos crediticios para elegir, informada y responsablemente, aquél que mejor se ajuste a sus necesidades.

El comparador presenta información que los intermediarios financieros supervisados remiten al BCCR con periodicidad semanal. Por medio de filtros, las personas podrán consultar sobre el producto de su interés. Para ello, podrán escoger la clasificación crediticia de la cual se requiere información (por ejemplo: industria, vivienda, comercio, servicios, consumo, vehículos o aquellos productos asociados a banca de desarrollo), así como el nombre del oferente y el tipo de moneda. Una vez realizado esto, la persona podrá observar las distintas tasas de interés para cada uno de los productos de esa clasificación crediticia.

Figura 3. Comparador de productos crediticios



Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2021.

Rentabilidad

Hoz, Ferrer (2008) rentabilidad representa uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado

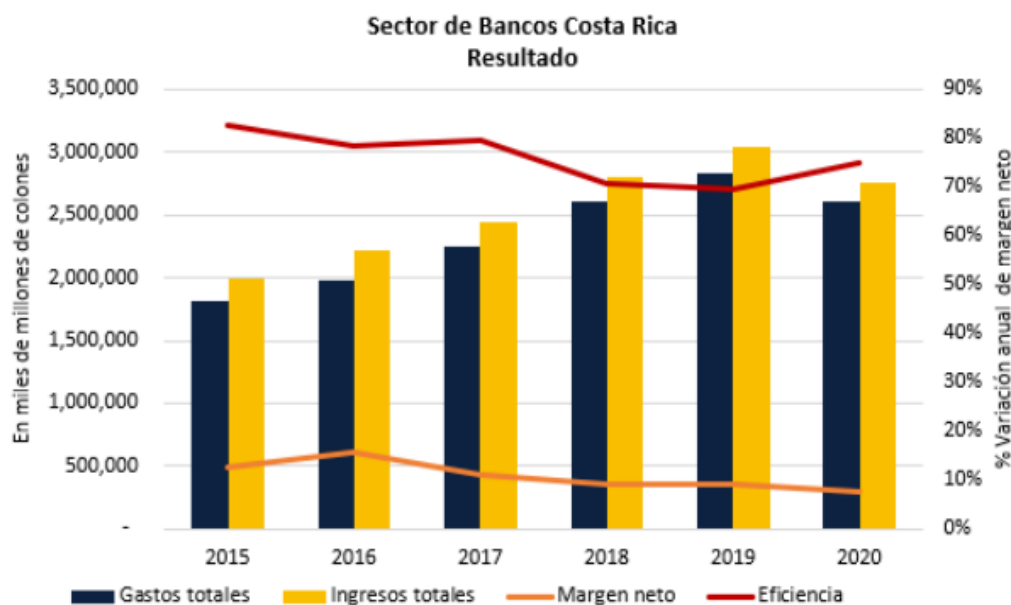
período de tiempo. Se puede definir, además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.

El sistema bancario para el año 2020 perdió ingresos financieros al contraerse las colocaciones de créditos. Esta reducción se justifica plenamente en que el año 2020 fue bastante complejo y retador para la industria financiera en general debido a la desaceleración económica producto de la pandemia ocasionada por el Covid-19, lo cual generó una menor colocación de crédito. Además de que entraron a regir nuevas disposiciones regulatorias, como la ley que impuso un tope a las tasas de interés y el reglamento que redujo las comisiones, por lo que los bancos tuvieron un impacto en sus resultados a 2020.

El mayor impacto de la pandemia en el sistema de intermediación financiera se dio en la rentabilidad, la cual medida como porcentaje del activo total disminuyó de 1,0% en el 2019 a 0,66% en el 2020, en buena parte producto de un bajo crecimiento de la cartera de crédito, de los arreglos de pago realizados y del leve aumento en la morosidad. Además, la rentabilidad del SBN fue afectada también por el impacto de leyes que fijaron topes a las tasas de interés y a las comisiones para los pagos con tarjetas de crédito y débito.

El sector bancario presentó utilidades finales por USD248.3 millones y reflejó una contracción de 23.4% respecto al periodo anterior, esto como producto de la reducción de 8.4% de los ingresos de intermediación financiera. Al cierre de 2020, el margen neto se posicionó en 7.6% versus un 9.0% registrado en diciembre 2019. El indicador de eficiencia operativa aumentó de 69.7% a 74.8% reflejo de la caída obtenida de la utilidad financiera y el leve aumento de los gastos de administración de 1.4%.

Figura 4. Resultados Eficiencia Bancos Costa Rica 2020.



Fuente: Información obtenida de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) de Costa Rica, 2021.

Al cierre del año, entre los bancos que registraron mejoras en eficiencia operativa están: Banco BAC San José (55.0%), Banco Davivienda Costa Rica (59.0%) y Banco CMB Costa Rica, S.A. (60.0%). La rentabilidad de la industria medida por el ROE y ROA se posicionó en 4.5% y 0.5% respectivamente (diciembre 2019: ROE:6.1% y ROA: 0.7%). Los tres bancos que reflejaron mayores utilidades durante el año: Banco BAC San José (USD75.4 millones), Banco de Costa Rica (USD41.5 millones) y Banco Nacional de Costa Rica (USD 23.9 millones).

Figura 5. Indicadores de eficiencia, Bancos Costa Rica 2020.

Indicadores Financieros						
Sistema Bancario	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Eficiencia	82.7%	78.5%	79.5%	70.8%	69.7%	74.8%
Margen Neto	12.7%	15.9%	11.2%	9.4%	9.0%	7.6%
ROE	7.5%	9.2%	6.8%	6.2%	6.1%	4.5%
ROA	0.8%	1.0%	0.7%	0.7%	0.7%	0.5%

Fuente: Información obtenida de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) de Costa Rica, 2021.

Margen de intermediación Financiera

Soto & Villalobos (2004), El margen de intermediación financiera es un indicador de eficiencia operativa de las entidades financieras dado que se define como la diferencia entre el costo de los recursos captados y el precio de los recursos colocados.

En cuanto a lo relacionado con Costa Rica la conceptualización de lo relativo al margen de intermediación financiera no difiere a gran escala de la descripción general. Castro y Serrano (2013, p.16) indican que no se había podido definir para entonces si los depósitos de recursos, acceso a créditos o ambos en igual medida, ejercían el mismo peso sobre el mercado; se resalta esto ya que son los dos involucrados directos del margen de intermediación. Alfaro & Muñoz (2012, p. 12) enfatizan que el margen de intermediación financiera se ve influenciado por parámetros macroeconómicos y específicos para cada uno de los intermediarios. Añaden además factores como el tamaño de los intermediarios, la organización industrial y el progreso de los diferentes indicadores macroeconómicos, los cuales han influido en la determinación del margen de intermediación en Costa Rica.

Monge & Rosales (2007), así como Duran (2009), atribuyen la disminución del margen en el sistema financiero costarricense al proceso de liberalización iniciado a mediados de los ochenta, a las mejoras regulatorias e institucionales y a la creación de entidades promotoras de la competencia como la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM). Dentro del proceso de reforma financiera destacan la liberalización de las tasas de interés y el crédito, la apertura en la cuenta de capitales y la mayor flexibilidad para la captación de recursos de la banca privada que inicio con la ruptura del monopolio estatal en la captación de cuenta corrientes. Regulatoriamente se avanza con el fortalecimiento de la supervisión prudencial por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y la creación del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). Adicionalmente se conforman superintendencias para el sector pensiones (SUPEN), para el mercado de valores (SUGEVAL) y posteriormente para el mercado de seguros (SUGESE).

En un mercado bancario donde las entidades compiten tanto por la captación, como por la colocación de crédito, esa diferencia debería ser un indicador apropiado del grado de eficiencia de las entidades bancarias, dado que señalaría cuántos recursos requiere la entidad para efectuar su labor de canalizar ahorro entre agentes superavitarios y demandantes de financiamiento.

En Costa Rica el Margen de Intermediación Financiera (MIF) es fundamental, y se define como la diferencia entre la tasa de interés activa promedio que cobra una entidad a sus deudores y la tasa de interés pasiva promedio que paga a sus acreedores y ahorrante. En Costa Rica las entidades financieras compiten tanto por la captación, como por la colocación de crédito, esa diferencia debería ser un indicador apropiado del grado de eficiencia de las entidades bancarias, dado que señalaría cuántos recursos requiere la entidad para efectuar su labor de canalizar ahorro entre agentes superavitarios y demandantes de financiamiento.

Calderón (2020), Existen formas alternativas para medir el MIF entre las más comunes se utilizan información de los estados financieros de las entidades, con esta información se construyen dos métricas relativas, una de ingresos, influida principalmente por tasas activas y otra de gastos, que es afectada primordialmente por tasas pasivas. Al tomar la diferencia entre estas, se obtiene la cuantía del MIF. Cuáles partidas de ingresos y respecto a cuáles partidas del balance se relativizan los ingresos y los gastos, constituye la diferencia entre las distintas métricas de MIF. Hay medidas que tienden a ser más “reducidas”, en el sentido de incluir en los ingresos solamente aquellos de naturaleza financiera, mientras otras son más “amplias” pues incluyen también ingresos no financieros (por ejemplo, comisiones y otros ingresos por servicios).

Figura 6. Indicadores MIF Costa Rica

Margen de intermediación financiera (MIF)

puntos porcentuales

	Bancos Públicos			Bancos Privados			Otros Intermediarios /n2		
	M1	M4	M4-A	M1	M4	M4-A	M1	M4	M4-A
Junio/2019	5,24	5,88	4,98	7,12	7,49	6,97	4,79	5,70	4,24
Julio/2019	5,29	5,89	5,02	7,13	7,49	6,98	4,81	5,81	4,29
Agosto/2019	5,32	5,90	5,05	7,14	7,49	6,98	4,80	5,79	4,27
Septiembre/2019	5,33	5,91	5,06	7,14	7,48	6,98	4,78	5,79	4,25
Octubre/2019	5,31	5,92	5,04	7,15	7,50	7,00	4,77	5,78	4,24
Noviembre/2019	5,28	5,93	5,02	7,18	7,55	7,03	4,75	5,77	4,21
Diciembre/2019	5,23	5,92	4,98	7,18	7,51	7,03	4,73	5,77	4,19
Enero/2020	5,17	5,93	4,91	7,14	7,50	6,99	4,18	5,79	4,18
Febrero/2020	5,09	5,94	4,83	7,11	7,51	6,96	4,15	5,80	4,15
Marzo/2020	5,03	5,93	4,78	7,07	7,49	6,91	4,00	5,68	4,00
Abril/2020	4,95	5,91	4,70	7,02	7,48	6,85	4,14	5,95	4,14
Mayo/2020	4,87	5,89	4,63	6,95	7,47	6,77	4,30	6,25	4,30
Junio/2020	4,76	5,86	4,53	6,87	7,44	6,69	4,47	6,57	4,46
Julio/2020	4,66	5,85	4,45	6,75	7,38	6,56	4,64	6,90	4,64
Agosto/2020	4,58	5,84	4,37	6,65	7,32	6,46	4,85	7,28	4,84
Septiembre/2020	4,50	5,83	4,31	6,56	7,26	6,36	5,05	7,67	5,04
Octubre/2020	4,44	5,80	4,26	6,48	7,22	6,27	5,27	8,09	5,26
Noviembre/2020	4,39	5,76	4,21	6,41	7,17	6,20	5,51	8,54	5,49
Diciembre/2020	4,36	5,76	4,19	6,31	7,12	6,09	5,42	8,48	5,40
Enero/2021	4,35	5,75	4,19	6,23	7,09	6,04	6,14	8,95	5,64
Febrero/2021	4,37	5,76	4,22	6,17	6,99	5,96	6,40	9,46	5,89
Marzo/2021	4,40	5,80	4,25	6,11	6,95	5,91	6,84	10,08	6,31
Abril/2021	4,41	5,82	4,27	6,05	6,89	5,85	6,82	10,06	6,28
Mayo/2021	4,42	5,83	4,27	6,00	6,83	5,80	6,82	10,05	6,27

Fuente: Bancos Central de Costa Rica, 2021.

En la figura anterior se puede observar un comparativo de las métricas distintas de MIF y la evolución en el tiempo de tres años de estas métricas, se puede concluir que los márgenes de intermediación de los bancos comerciales del Estado no solo son actualmente más bajos que los de la banca privada, sino que además para el año 2020 eran de los más bajos entre los intermediarios financieros del país y exhibían una alentadora tendencia a la baja. Los bancos comerciales del Estado han logrado reducir progresivamente sus márgenes de intermediación financiera, alineando a mejores niveles de eficiencia bancaria que la banca privada en los últimos años.

Existen varios indicadores y modelos financieros que permiten determinar la gestión financiera de un intermediario, como por ejemplo el empleado por la Superintendencia General de Entidades Financieras para Juzgar la Situación Económica y Financiera de los Intermediarios, Acuerdo SUGEF 24-00 o modelo CAMELS, también modelos como “Un Esquema de Análisis Gerencial para Instituciones Financieras” (Escalante, 1993). el cual responde a la necesidad de

identificar los principales factores que afectan los resultados financieros de un intermediario financiero y constituye un instrumento adicional de ayuda para la toma de decisiones.

Costa Rica se ha caracterizado por poseer altos márgenes de intermediación financiera comparado a sus países vecinos de Latinoamérica. El dato es preocupante, ya que el margen es una medida aceptable de que tan alto es el costo de los servicios financieros para una sociedad. Costa Rica no solo se ha vuelto una economía cara teniendo una de las canastas básicas más costosas de Latinoamérica, sino que sus servicios financieros también pueden llegarse a considerarse altos. Un margen de intermediación financiera alto puede afectar las tasas de interés tal y como lo menciona Soto (2013, p.2), debido a que este es determinado por factores externos como lo es el encaje mínimo legal.

Para calcular las métricas o los diferentes indicadores del Margen de intermediación Financiera se puede hacer de la siguiente manera:

$$M1 = (\text{Ingreso Activo Productivo} / \text{Activo Productivo}) - (\text{Gasto Financiero} / \text{Pasivo Total})$$

$$M4 = (\text{Ingresos Préstamos} / \text{Préstamos}) - (\text{Gasto Financiero} / \text{Pasivos de Intermediación})$$

$$M4-A = (\text{Ingresos Activo Productivo} / \text{Activo Productivo}) - (\text{Gasto Financiero} / \text{Pasivos de Intermediación}).$$

Acuerdo SUGEF 24-00.

Como parte de la evaluación de hace la SUGEF para medir el margen de intermediación financiera se encuentra el Acuerdo SUGEF 24-00, este acuerdo es el reglamento que contiene normas generales para que la Superintendencia General de Entidades Financieras, en adelante Superintendencia, juzgue la situación económica - financiera de las entidades fiscalizadas, con el fin de velar por la estabilidad y la eficiencia del sistema financiero.

La Superintendencia emitirá una calificación global para cada fiscalizado compuesta por una calificación cuantitativa y por una cualitativa. La calificación cuantitativa consta de seis elementos sujetos a análisis denominados CAMELS y su conformación se detalla:

- Capital
- Activos

- Manejo o Gestión
- Evaluación de rendimientos
- Liquidez
- Sensibilidad a riesgos de mercado

El elemento de Capital será evaluado con un indicador; y los elementos de Activos, Manejo, Evaluación de rendimientos, Liquidez y Sensibilidad a riesgos de mercado, serán evaluados con dos indicadores. Los numeradores y denominadores de cada indicador de la calificación cuantitativa estarán compuestos por las cuentas, subcuentas y datos adicionales. Para cada indicador se establecen rangos según los cuales un intermediario financiero asume menor o mayor riesgo, y se le ubica según sea el caso en: nivel normal, nivel 1, nivel 2 o nivel 3. La integración de las calificaciones de los seis elementos mencionados dará por resultado una calificación cuantitativa. Para efectos de lo indicado, debe entenderse que, el elemento de evaluación de rendimientos será evaluado con un indicador. El elemento de sensibilidad a riesgos de mercado será evaluado con tres indicadores. La calificación cualitativa resultará de una evaluación 'in situ'. La combinación de la calificación cuantitativa y de la calificación 'in situ' dará por resultado una calificación global de riesgo.

La Superintendencia, para juzgar la situación económica y financiera de las entidades supervisadas, incluye los siguientes riesgos: el riesgo de solvencia, riesgo de liquidez, riesgo por variaciones en las tasas de interés, riesgo cambiario, riesgo de crédito y riesgo operacional.

- **Riesgo de solvencia:** Se presenta cuando el nivel de capital de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial. La determinación de las pérdidas estimadas se basa en la calidad y estructura de los activos de los intermediarios financieros, por lo tanto, el riesgo de solvencia incluye el riesgo de los activos. **Riesgo de liquidez:** Se origina cuando la entidad financiera no posee los recursos líquidos necesarios para atender sus exigibilidades u obligaciones con terceros en el corto plazo.
- **Riesgo de tasas de interés (o riesgo por variaciones en las tasas de interés):** Se define como la posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro del libro bancario (cartera de

inversión), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad.

- Riesgo de tipos de cambio (o riesgo de tipo de cambio o riesgo cambiario): Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio; y los montos correspondientes se encuentran descalzados. Está compuesto por los riesgos de conversión, riesgos de posición en moneda extranjera y riesgos de transacciones.

La calificación cualitativa del acuerdo resultará de una evaluación 'in situ'. La combinación de la calificación cuantitativa y de la calificación 'in situ' dará por resultado una calificación global de riesgo.

La calificación cualitativa constituye otro elemento de evaluación, esta calificación la emitirá la SUGEF producto de una evaluación in situ de conformidad con la Matriz de Calificación de la gestión. Los aspectos de evaluación incluidos dentro de esta calificación son: planificación, políticas y procedimientos, administración de personal, sistemas de control, sistema de información gerencial y Tecnología de Información. La calificación del aspecto Tecnología de Información será determinada de conformidad con la normativa específica emitida al efecto, y su puntuación podrá establecerse en fechas cierres diferentes a las de los otros cinco aspectos de evaluación, en función de los estudios que realice la SUGEF aplicando la normativa de Tecnología de Información, lo cual actualizará ese componente y la calificación cualitativa. Como resultado de la evaluación, cada aspecto obtendrá una puntuación o porcentaje, y será ubicado en nivel normal, nivel 1, nivel 2 o nivel 3.

La calificación global resultará de sumar el puntaje de la calificación cuantitativa luego de aplicarle su porcentaje de ponderación, más el puntaje obtenido en la calificación cualitativa luego de aplicarle su porcentaje de ponderación. El puntaje de la calificación cuantitativa tendrá una ponderación del 80% y el puntaje de la calificación de gestión (calificación cualitativa) tendrá una ponderación del 20%.

Estrategias

Ibídem (1995), En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de la organización, y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.

Para Muñoz (2011), Las organizaciones bancarias que utilizan la estrategia competitiva de líder en el mercado son aquellas que se encuentran a la cabeza en el lanzamiento de servicios financieros, modificación de las retribuciones, proximidad al cliente e intensidad de la comunicación

El marketing se ha convertido en fundamental para el sector bancario, ya que, con la competencia actual no es solamente atraerlos, sino que es necesario fidelizarlos, rebasando la antigua banca de solo productos para pasar a una banca más dinámica de enfoque al cliente (Borrás y Ameneiro, 2018). En este sentido el marketing financiero brinda herramientas para minimizar los riesgos, destacando la industrialización o estandarización del servicio para asegurar al cliente en un nivel estándar de calidad en la prestación del servicio; y la clientelización o singularización del servicio donde se trata de adaptar cada servicio a las características y necesidades del cliente.

Algunos de los bancos privados del país al considerar impulsar la digitalización que permite ser mucho más eficiente en la administración de costos y gastos, y afrontar el impacto en la disminución de ingresos. Decidieron profundizar el uso de las herramientas como WhatsApp como sustituto de la atención telefónica, para una mayor supervisión de las gestiones. Por otro lado, ampliar los horarios de servicio remoto para así mejorar indicador de NPS (Net Promoter Score) que mide la satisfacción de los clientes. Todos los bancos en el país aceleraron el cambio a la implementación de tarjetas de crédito con chip. Para el año 2020 en entidades como el BAC Credomatic 208 mil, usuarios y ahora las transacciones electrónicas son de casi 5 millones. En poco tiempo, se adaptaron las plataformas de pagos en línea para ser utilizados en algunos comercios.

La herramienta de Gestión Financiera personal comenzó a tejer su camino en la industria bancaria, tanto los consumidores como las propias instituciones financieras se mostraron escépticos. Esta herramienta nació con el objetivo de presentar las cuentas, el saldo o las operaciones financieras en el lenguaje del cliente.

El Financial Services del BBVA añade que las herramientas de Gestión Financiera Personal (PFM en sus siglas en inglés) ayudan a los consumidores a seguir, clasificar, informarse y gestionar sus finanzas personales.

La Gestión Financiera Personal se creó con el fin de hacerles la vida más fácil a los usuarios de la banca. Esta herramienta se centró en un componente crítico en la experiencia de los consumidores y asegurar que las transacciones de los usuarios se clasificaban de forma automática con una precisión exacta. Esto permite que sea increíblemente fácil para los usuarios gestionar su dinero.

Las herramientas de Gestión Financiera Personal pueden transformar potencialmente la experiencia del consumidor, toda vez que están motivadas por los deseos y necesidades del consumidor, más que por las prioridades del negocio bancario.

Marketing Digital Financiero.

Según Teruel (2008), el marketing financiero consiste en una práctica que contempla una serie de actividades que tiene como objetivo determinar de forma reflexiva y metódica las acciones a emprender en un mercado dominado por los constantes y continuos cambios como la liberalización financiera, globalización de los mercados, desintermediación, tecnología, nivel cultural, económico y definiendo un escenario altamente competitivo y cambiante.

Particularmente, para Embid (2010) el marketing financiero es un conjunto de actividades que supone una orientación efectiva de la empresa hacia el mercado, hacia el consumidor, fabricando los productos que el cliente quiere consumir, colocándolos a su disposición en los canales donde este quiere adquirirlos y los precios que este esté dispuesto a pagar por dichos productos y/o servicios. Para ello, la empresa deberá utilizar la comunicación adecuada que pueda captar la atención de dicho cliente y diferenciar sus productos de la competencia.

A escala mundial, Morales et al (2010) sustenta que el marketing financiero ha permitido la reducción de costos, más preferencia a los clientes, mayor eficacia de los programas y mayor eficacia competitiva en múltiples países del viejo mundo, sin embargo, en los países en proceso de desarrollo se adopta una posición diferente, ocasionando múltiples deficiencias en el área de marketing, principalmente en cuanto al desarrollo de nuevas estrategias y la relación con el cliente.

Según Thompson El marketing digital es un tipo de marketing cuya función es mantener conectada a la empresa u organización con sus segmentos de mercado y clientes, mediante los medios digitales que estén disponibles, con la finalidad de comunicarse fluidamente con ellos, brindarles servicios y realizar actividades de venta. Según Techo pedía: Marketing digital es el término que refiere a diferentes técnicas promocionales enfocadas a alcanzar clientes mediante vías tecnológicas. El marketing digital tiene una extensa selección de servicios, productos y técnicas de mercadotecnia para la marca, que generalmente usan el Internet como el principal medio promocional.

Molenaar, 2002; Kotler, (2011). El diseño de los productos y servicios se ve influenciado por el uso de medios electrónicos como el teléfono, computador y televisor, para obtener información y cerrar operaciones financieras, constituyéndose en un aspecto importante de la evolución de los sectores económicos.

Actualmente, las nuevas tecnologías y las comunicaciones constituyen un elemento básico para la interacción humana, que requiere formación profesional y visión estratégica para entender las continuas transformaciones observadas en las estructuras económicas, sociales y culturales, debido en gran parte al avance tecnológico.

Los servicios electrónicos bancarios permiten una comunicación e interacción rápida, segura y confiable las 24 horas del día. No obstante, gran cantidad de usuarios prefieren acudir a las oficinas bancarias. El objetivo es analizar el comportamiento de los clientes frente a los medios electrónicos. Los usuarios poseen una actitud positiva hacia estos servicios y la necesidad de campañas de marketing dirigidas al segmento. Esta realidad se patentiza en el sistema financiero el cual ha promovido cambios sobre todo en la forma de interactuar con los clientes, al introducir medios alternativos o servicios electrónicos como la Internet, cajeros automáticos, centros de atención telefónica y redes sociales, que ofrecen productos y servicios ajustados a las nuevas tendencias.

Durante el año pasado las entidades financieras, tuvieron incrementos en las transacciones en línea desde el 18% y hasta el 85% desde la página web y la aplicación celular, comparado con el 2019. El creciente flujo de clientes en línea generó que los bancos remozaran sus plataformas digitales para incluir los nuevos servicios en línea.

El enfoque fue procurar servir al cliente sin que tuviera que desplazarse a una sucursal. Por ello, se habilitó la posibilidad de solicitar gestiones y trámites de servicio desde las aplicaciones, también se ampliaron los horarios de atención de WhatsApp. Por otro lado la activación y afiliación en línea para Sinpe Móvil, tanto desde la aplicación celular como en el sitio web, para facilitar las transferencias digitales. A partir de la pandemia se desarrollaron servicios en línea muy particulares a la coyuntura como, por ejemplo, la solicitud de prórrogas en términos de crédito.

Por ejemplo, el banco Davivienda ejecutó en el año 2020 una estrategia digital con el lanzamiento de nuevas herramientas como la cuenta móvil, en esta el cliente puede abrir una cuenta bancaria bajo un proceso 100% digital. Además, la generación de las claves de las tarjetas desde la banca en línea o la aplicación de la entidad, sin tener que asistir a la sucursal.

Otro ejemplo fue el BAC Credomatic experimentó grandes avances en sus indicadores de adopción de la transformación digital. La penetración en clientes digitales ascendió de 34% en el 2019 a 42% en el 2020; hecho que se traduce en que más de 1.6 millones de nuestros clientes utiliza los servicios digitales, y 4 de cada 5 lo hace desde su teléfono móvil. Quiero resaltar que nuestros canales digitales WhatsApp, Webchat y chatbots- estaban preparados para este nuevo comportamiento de los clientes, muestra de ello es que hoy el 90% de las transacciones se realizaron por medio de nuestros canales remotos.

Con estos cambios producidos por el BAC Credomatic los trámites lograron mejorar en un 89% en el proceso; en 96% de ellos mejoraron la experiencia del cliente; en 32% la comunicación con el cliente y en 52% se consiguió empoderar al colaborador para que pueda resolver la gestión de forma más ágil y oportuna. Adicionalmente y, como consecuencia del impacto de la pandemia, se habilitaron en la banca en línea y en la banca móvil, 48 trámites para autoservicio de los clientes.

La entidad financiera Scotiabank anunció el lanzamiento de una herramienta para empresas. La nueva plataforma, llamada “Click - to Pay”, ofrece integrar la opción de pago en línea por medio de un enlace que se puede enviar por diversas plataformas. De esta forma, el mismo está pensado para negocios que utilizan canales tradicionales como correo electrónico o WhatsApp, pero también para los que se han adaptado a redes sociales como Instagram. Mientras que los clientes tienen la opción de pago a un click, las empresas reciben reportes personalizados para el desarrollo de la estrategia comercial. También adquieren el respaldo de sistemas antifraudes con las que cuenta la entidad financiera.

Estos recursos digitales son, en la actualidad, esenciales para atraer nuevos clientes a través de plataformas como redes sociales y aumentar las ventas, para incrementar la fidelidad de los clientes y maximizar la seguridad del negocio y del comprado.

El crecimiento del comercio electrónico ha quedado evidenciado por el aumento de descargas de aplicaciones móviles de entidades financieras. Según datos oficiales, el número de descargas, de estas apps aumentó un 232%. Esto también repercutió en la utilización de las plataformas digitales. Las visitas a los sitios web reportaron un incremento del 42%., pasando de 190.4 millones ingresos en 2019 a 269.8 millones en 2020. Ahí, el promedio de trámites pasó de 77 a 97.

Marketing Omnicanal.

Facchin, (2021). La omnicanalidad es la integración de todos los canales existentes en un mercado y la capacidad de una compañía para comunicar, vender y fidelizar a sus clientes en ellos. Pero, teniendo en cuenta que una interacción que se inició en una vía de comunicación pueda continuar en otra diferente sin perder su calidad. La estrategia omnicanal es la que permite hacerlo de forma simultánea, buscando la mayor satisfacción del usuario y sin perder de vista la eficiencia operativa y los objetivos de negocio propios de cada una de las áreas implicadas en los procesos.

Uno de los mayores cambios en el sector financiero en los últimos cinco años es el de los sistemas bancarios en línea, donde puede abrir una cuenta a través del chat de video, solicitar una tarjeta de crédito a través de una aplicación y consultar el saldo a través de SMS.

Las entidades financieras le están apostando a la digitalización para la prestación de sus servicios y este seguirá siendo su prioridad en el futuro, o por lo menos eso es lo que hoy afirman. En cinco años, la mayoría de los bancos se visualizan con más presencia en los dispositivos móviles y con menos atención y cantidad de sucursales físicas.

Créditos

Montes de Oca (2016), Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor' (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor', quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada 'intereses'. La

palabra deriva del latín *creditus*, que significa ‘confianza’, por ende, un crédito es el derecho que tiene el acreedor a recibir de parte del deudor, la cantidad prestada.

Montes de Oca (2016), Así, el crédito será la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir y en la solvencia de un individuo, de saldar dicha obligación contraída. Llegado el caso de que el deudor no pudiera hacer frente al crédito que le fue concedido, el acreedor se encuentra en su derecho de comenzar acciones legales.

Durante el 2020 el sistema financiero nacional enfrentó un incremento en los riesgos de crédito y de mercado producto de los desequilibrios ocasionados por la pandemia del COVID-19 en la economía y el desbalance fiscal del país. El incremento en el desempleo, el deterioro de la actividad económica y el ambiente de incertidumbre a causa de la crisis del COVID-19 redujeron la capacidad de pago de las empresas y 7 los hogares y condujeron a un incremento del riesgo de crédito.

El estancamiento del crédito es consecuente con la contracción económica, el alto desempleo y perspectivas de empresarios y consumidores en terreno pesimista (ante el alto nivel de incertidumbre por los efectos de la pandemia y por la situación fiscal), que habrían incidido en una menor demanda de crédito. Además, por el lado de la oferta, es posible que los intermediarios financieros hayan mostrado mayor cautela, dado el incremento en el riesgo crediticio y la mayor concentración del ahorro financiero en instrumentos altamente líquidos, que amplía la falta de correspondencia en el plazo de sus operaciones. En este contexto, los intermediarios financieros canalizaron los recursos provenientes de la captación (su principal fuente de fondos en el 2020), principalmente al incremento de activos externos netos (constitución de activos y cancelación de pasivos) y a la adquisición de títulos de deuda pública.

Según datos de la Sección de Estadística de la Dirección de Planificación del Poder Judicial, de enero a diciembre del 2020 se recibieron un total de 182.493 demandas nuevas por cobros judiciales. Junto con estos datos, la Defensoría de Apoyo al Deudor (DEFADE) aseguró que se han mantenido los números de las propiedades que entran en cobro judicial para remate. Según la organización, en enero del 2019 se realizaron 284 remates, para enero del 2020 se registraron 352 y en enero del 2021 se efectuaron 384 remates.

A su vez, la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) reporta un crecimiento en el porcentaje de créditos con morosidad mayor a 90 días o se encuentra en cobro judicial. Para diciembre de 2020, el 2,46% de todas las operaciones se encontraban en dicho estado, mientras que en el mismo mes del 2019 era el 2,42%.

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) reporta un crecimiento en el porcentaje de créditos con morosidad mayor a 90 días o se encuentra en cobro judicial. Para diciembre de 2020, el 2,46% de todas las operaciones se encontraban en dicho estado, mientras que en el mismo mes del 2019 era el 2,42%.

Ante este panorama, el economista y ex viceministro de Hacienda, Fernando Rodríguez, considera que las medidas que aplica el Gobierno están dejando de lado las necesidades de las personas y sus empresas, y que recurren a buscar el bienestar únicamente del sistema financiero.

Banco Central de Costa Rica, (2021), No obstante, las exposiciones al riesgo de crédito son mayores que las que hubo antes de la pandemia. El impacto de la emergencia sanitaria sobre la calidad de la cartera crediticia aún no se observa plenamente pues su transmisión está en desarrollo y porque las medidas de flexibilidad normativa han permitido mitigar el golpe sobre los balances de los intermediarios”, agregó el señor Cubero. Desde el Banco Central y las autoridades financieras se mantienen políticas que faciliten las condiciones financieras, pero permanecemos vigilantes de los riesgos.

Durante el 2020 el sistema financiero costarricense mantuvo niveles de capitalización y liquidez adecuados y muy similares a los de años anteriores. Los indicadores de mora crediticia muestran un deterioro apenas leve, de 2,40% (como porcentaje del total de créditos) en 2019 a 2,43% en 2020.

Los riesgos de crédito y de mercado del Sistema Bancario Nacional aumentaron producto de los desequilibrios económicos y financieros ocasionados por la crisis económica asociada con el Covid-19. El incremento en el desempleo, el deterioro de la actividad económica y el ambiente de incertidumbre a causa de la crisis del Covid-19 redujeron la capacidad de pago de las empresas y los hogares y condujeron a un incremento del riesgo de crédito. Esto se dio en el contexto de algunas exposiciones que venía registrando el sector de intermediación financiera desde antes de la pandemia. Por otra parte, durante el 2020 se presentó un mayor riesgo de mercado por tensiones

vinculadas a la situación fiscal, especialmente a partir del segundo trimestre del año, pues la contracción económica exacerbó las presiones fiscales que venía arrastrando el país en años previos.

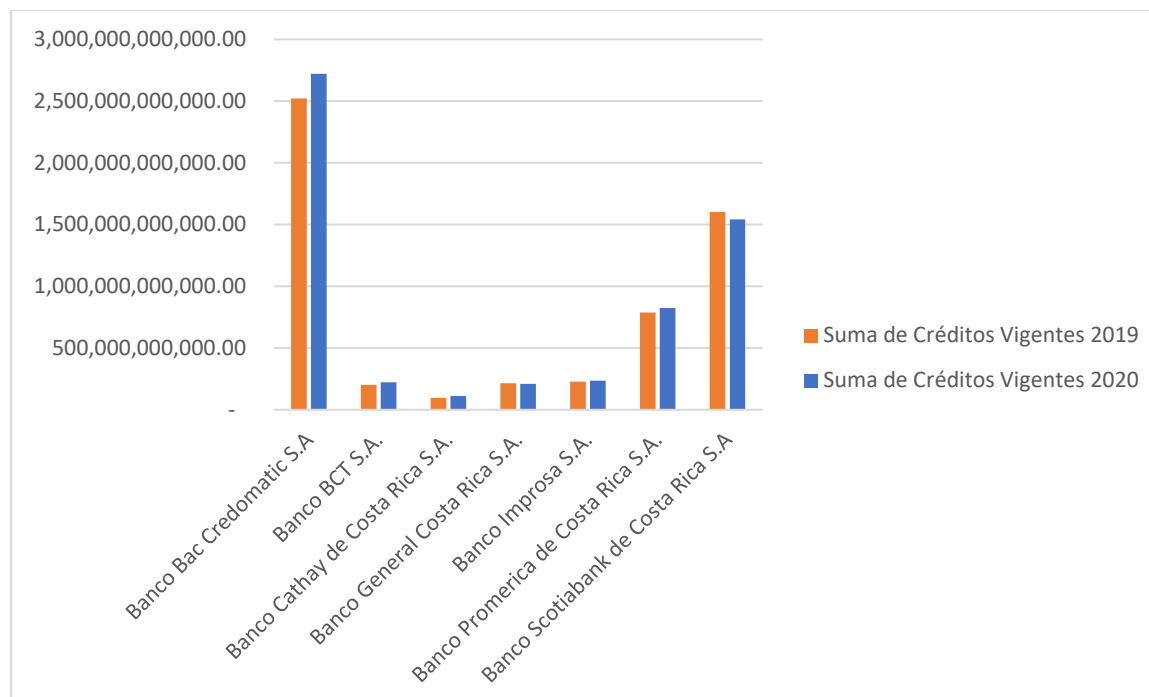
El siguiente cuadro y gráfico esta realizado de acuerdo con el balance general consolidado de cada uno de los bancos por año 2019-2020 visualizando su cartera de créditos para realizar un comparativo. Se puede observar que en dos de los bancos la cartera de clientes vigentes disminuye, pero pese a la ley 9859 contra la usura crediticia la mayoría aumentaron la prestación de créditos.

Tabla 3. Cartera de Créditos Vigentes 2019 - 2020

Banco	Créditos Vigentes 2019	Créditos Vigentes 2020
Banco Bac Credomatic S.A.	2 521 433 936 021,00	2 722 616 617 961,00
Banco BCT S.A.	201 719 632 572,00	221 407 467 180,00
Banco Cathay de Costa Rica S.A.	95 862 802 603,00	110 191 570 559,00
Banco General Costa Rica S.A.	214 216 637 319,00	211 013 782 401,00
Banco Improsa S.A.	228 645 014 712,00	236 382 268 112,00
Banco Promerica de Costa Rica S.A.	786 493 673 963,00	823 547 194 991,00
Banco Scotiabank de Costa Rica S.A.	1 602 036 615 070,00	1 542 394 469 870,00

Fuente: Elaboración propia con datos, Estados consolidados de Balance General de cada banco 2021.

Gráfico 1. Cartera de Créditos 2019 -2020



Fuente: Elaboración propia con datos, Estados consolidados de Balance General de cada banco 2021.

Riesgo Financiero.

Aravena, (2013), El riesgo es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.

La Gestión de Riesgos se define como un tratamiento integral de los diferentes tipos de riesgos, entre los que se encuentran los riesgos de crédito, de liquidez, de mercado y de operación, lo cual facilita la identificación, medición sobre bases homogéneas y sobre todo, la gestión de las exposiciones globales de ambos Grupos en las distintas dimensiones.

Los riesgos financieros están relacionados con las posibles pérdidas generadas en las actividades financieras, tal como los movimientos desfavorables de los tipos de interés, de los tipos de cambio o de los precios de las acciones, cambios en la solvencia de los prestatarios o variaciones en los flujos netos de fondos.

Las entidades financieras no buscan eliminar esos riesgos, sino gestionarlos y controlarlos, para lo cual necesitan, en primer lugar, identificarlos y medirlos. El riesgo es entonces, la posibilidad de que se produzca un resultado desfavorable en relación con un resultado esperado.

La Gestión de Riesgos se define como un tratamiento integral de los diferentes tipos de riesgos, entre los que se encuentran los riesgos de crédito, de liquidez, de mercado y de operación, lo cual facilita la identificación, medición sobre bases homogéneas y sobre todo, la gestión de las exposiciones globales de ambos Grupos en las distintas dimensiones.

Riesgo Bancario.

Aravena, (2013), El concepto de riesgo bancario se refiere a todos los distintos tipos de riesgos que enfrentan las instituciones bancarias cuando llevan a cabo sus actividades. Normalmente, éste varía dependiendo del tipo de negocios que desarrolle dicha institución.

En banco es un tipo especial de empresa, que capta dinero del público, estos recursos del exterior, conjuntamente con los recursos propios de la entidad son transferidos en forma de préstamos, a terceros, que pagan intereses por el uso del dinero. Así, usualmente los recursos con los que un banco genera sus ingresos son, en parte propios (patrimonio o capital), y mayoritariamente ajenos (depósitos del público). Por ello, dado que la mayoría del dinero que un banco administra no le pertenece, la gestión bancaria requiere un proceso constante de evaluación y medición de los riesgos a los que se exponen los recursos de los depositantes en las operaciones de la entidad. Estos riesgos, en conjunto, se denominan riesgo bancario y su administración suele ser regulada por los organismos supervisores de la banca (Superintendencias) en cada país individual. Una preocupación básica de estos organismos es asegurar que cada entidad bancaria pueda devolver los depósitos del público, lo que requiere de un nivel adecuado de capital para que, en caso de una pérdida, ésta se cubra con recursos propios y no con dinero del público. Por ello, cada entidad debe tener un capital proporcional a los recursos que arriesga y en el nivel de riesgo al que los expone. Esta relación entre lo propio y lo arriesgado se conoce como Nivel de Solvencia, y determinar su proporción ideal es objeto de esfuerzos internacionales.

Riesgo de Crédito.

Aravena, (2013), La actividad de colocación requiere que los bancos hagan juicios relativos a la credibilidad (moralidad) de los potenciales clientes susceptibles de otorgarles un crédito.

Estos juicios no siempre prueban ser acuciosos y los deudores pueden caer en mora a través del tiempo debido a varios factores. Consecuentemente el mayor riesgo que los bancos enfrentan es el riesgo de crédito a lo que es lo mismo la falla de la contraparte en el desempeño y cumplimiento de sus compromisos contractuales. Este riesgo no se aplica sólo a los préstamos, sino

que también a otras situaciones, tales como garantías, inversiones en activos, productos bancos de no reconocer deterioros en los activos, crear reservas para hacer frente al no pago de los créditos (cancelación de activos), suspender el reconocimiento de ingresos por intereses es considerado prudente.

Una gran exposición al único deudor, o a un grupo de deudores relacionado es un caso típico de problemas para la banca, ya que ellos representan una concentración del riesgo de crédito. Una gran concentración también puede aumentar con respecto a industrias particulares, sectores económicos, o geográficos y/o teniendo un conjunto de préstamos que hacen vulnerable y debilitan la posición del banco con respecto a un mismo factor (por ejemplo, transacciones altamente apalancadas).

Préstamos relacionados, la extensión de créditos a individuos o a empresas relacionadas al banco a través de la propiedad o a través de la habilidad para ejercer control directo o indirecto, sino propiamente controlado, puede conducir a problemas importantes debido a que determinan la moralidad de los deudores son no siempre objetivamente. Partes relacionadas incluyen una organización bancaria, grandes accionistas, subsidiarias, entidades afiliadas, directores y ejecutivos. Se consideran también a empresas relacionadas cuando ellas son controladas por la misma familia o grupos. En este caso, o en uno similar, las circunstancias relativas a los relacionados pueden conducir a un trato preferencial en préstamos y así un gran riesgo de pérdida de recursos.

Riesgo de mercado.

Aravena, (2013), Los bancos enfrentan un riesgo de pérdida tanto dentro como fuera de las posiciones del balance aumentando por movimientos en los precios del mercado. Los principios contables establecidos causan estos riesgos los cuales son típicamente más visibles en las actividades “trading” en un banco, ya sea que ellos involucran instrumentos de deuda o inversión, o intercambios externos o posiciones en Commodity. Un elemento específico de riesgo de mercado es el riesgo de mercado externo. Los bancos como “market-makers” en intercambio externo por cotización de tasa a sus clientes y por tomar posiciones abiertas en monedas. El riesgo inherente en el negocio de intercambio externo, particularmente en correr posiciones abiertas externas, es aumentado en períodos de inestabilidad en los mercados de tasas.

Riesgo de Liquidez.

Aravena, (2013), El riesgo de liquidez es la posibilidad que una institución no disponga de los recursos en efectivo necesario para cumplir sus compromisos al vencimiento. Para ser líquida, una institución debe tener la capacidad de acomodarse a disminuciones no previstas en el financiamiento, simultáneamente con aumentos en los activos, debiendo al mismo tiempo pagar el costo de financiamiento. Por otra parte, una institución que mantiene un exceso de liquidez generalmente sacrifica en alguna medida sus ganancias y eficiencias. La liquidez de los activos depende de la profundidad de los mercados. Esto hace que exista una diferencia entre la liquidez teórica y la práctica.

También debe considerarse que una institución vende un activo a un valor inferior al contable, la institución incurrirá en pérdida. Por ejemplo, un título emitido a 20 años por el Banco Central de Chile es en teoría muy líquido, sin embargo, al depender de las circunstancias en que la institución lo adquirió o lo tiene valorizado, su venta puede significar una fuerte pérdida, al reducir el interés de la institución por enajenarlo. Es conveniente que las instituciones mantengan sus inversiones financieras valorizadas a precios o tasas de mercado, especialmente aquellas que constituyen sus reservas de liquidez. Todas las instituciones incurren en riesgo de liquidez en el curso normal de sus operaciones. Estos riesgos pueden ser planificados o pueden ser no intencionales. Las instituciones deben reconocer que cada transacción que realizan afecta su perfil de liquidez.

Es especialmente delicado cuando la institución experimenta problemas de liquidez acompañado por un periodo de iliquidez generalizada de la economía. En estas circunstancias un banco puede sufrir fuertes pérdidas causadas por la necesidad de levantar fondos a altas tasas de interés, o incluso caer en la denominada trampa de liquidez.

Riesgo Operacional.

Aravena, (2013), El riesgo operacional es el riesgo de pérdidas directas o indirectas derivadas de una amplia variedad de causas relacionadas con los procesos del Banco, personal, tecnología e infraestructura, y factores externos que no sean de crédito, mercado o liquidez, tales como los relacionados a los requisitos legales o regulatorios, y surgen de todas las operaciones del Banco. Administración del Banco es responsable por la gestión del riesgo operacional, desarrollando y aplicando controles para enfrentar los riesgos operativos. Supervisión del

cumplimiento a través de un programa de revisiones periódicas, realizadas por Auditoría Interna del Banco y presentación de resultados a la gerencia de la unidad de negocio examinada y al Comité de Directores y Auditoría.

Centro de Información Crediticia.

De acuerdo con La Superintendencia General de Entidades (SUGEF), El Centro de Información Crediticia (CIC) es un sistema integrado de registro que consolida la información de la situación crediticia de los deudores de las Entidades del Sistema Financiero Nacional y su objetivo es informar acerca del historial crediticio y de la situación de endeudamiento de los deudores en dichas entidades. El Centro de Información Crediticia esta normado por el Acuerdo SUGEF 7-06 "Reglamento del Centro de Información Crediticia" y por el Acuerdo SUGEF 1-05 "Reglamento para la Calificación de Deudores", los cuales se encuentran en al apartado de Normativa de esta página.

El Sistema Costarricense de Información Jurídica de acuerdo con el Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 1- 05, obliga a calificar el riesgo de crédito de los deudores en función del comportamiento de pago histórico, para cuyo cálculo se necesita de información que solo se encuentra disponible en las bases de datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y en función de la capacidad de pago, para cuya evaluación es útil la información que se encuentra en estas mismas bases de datos debido a lo anterior, se prevé un aumento considerable en la demanda de información de estas bases de datos a partir de la entrada en vigencia del Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 1-05, por lo que se hace necesario desarrollar un sistema de consulta ágil, seguro y de bajo costo tanto para las entidades como para la SUGEF, es importante que el sistema de consulta de información crediticia cuente con un reglamento que defina las responsabilidades de las entidades supervisadas y de la SUGEF y los derechos de todos los ciudadanos en relación con el manejo de su información crediticia, Únicamente los funcionarios de la entidad que hayan sido autorizados por la SUGEF pueden consultar la información que mantiene el CIC; estos funcionarios se denominan "usuario autorizado". La solicitud de autorización para los funcionarios y la actualización de la información de los usuarios autorizados debe ser remitida a la SUGEF en los plazos, formatos y por los medios establecidos en el Manual de Información del Sistema Financiero. La entidad debe solicitar la revocación de la autorización para los usuarios cuando así lo considere necesario. La SUGEF puede

revocar una autorización o rechazar una solicitud de autorización cuando el funcionario haya incumplido cualquiera de las disposiciones contenidas en los Artículos 7, 8, 9 y 10 de este Reglamento.

El CIC genera tres tipos diferentes de reportes individuales sobre la situación crediticia de una persona: el reporte para la entidad sin autorización, el reporte para la entidad con autorización y el reporte para el deudor. El reporte para la entidad sin autorización contiene únicamente información de dominio público y el reporte para la entidad con autorización contiene adicionalmente información que no es de dominio público, pero que es susceptible de ser suministrada a las entidades previa autorización de la persona. El reporte para el deudor contiene toda la información del reporte para la entidad con autorización, pero puede incluir información adicional que, a juicio de la SUGEF, puede ser de interés exclusivo para la persona. En el Anexo se especifican las variables incluidas en cada uno de estos reportes.

Es importante señalar que la Superintendencia General de Entidades Financieras, carece de atribuciones legales para arbitrar o resolver conflictos, que se presenten entre las entidades supervisadas y sus clientes, como consecuencia de los contratos privados suscritos entre ambos. En ese sentido, en caso de no dirimirse por los procedimientos administrativos contemplados en nuestro ordenamiento jurídico, dichos conflictos necesariamente deberán resolverse en las instancias judiciales correspondientes.

En línea con lo anterior, se aclara que la SUGEF es una instancia administrativa y consecuentemente, para recibir quejas contra sus entidades supervisadas, se debe haber agotado primero la vía administrativa con dichas entidades.

Modelos de Credit Scoring.

Eva, (2009) El modelo de Credit Scoring busca que la clasificación en la selección de los clientes analice de manera más íntegra al posible sujeto que se le vaya a aprobar un crédito. Implementan un sistema de medición por distancias como modelo de medición de datos reales que proporcionen información de mayor confiabilidad para la toma de decisiones a la hora de otorgar los diferentes créditos, además, de demostrar que al implementar una serie de datos estadísticos pueden obtener gran información que una vez trasladada a las fórmulas probabilísticas puedan dar datos suficientes para determinar si una persona es apta o no para un crédito. Para lograr esto utilizaron las bases de datos de dos entidades financieras para así, determinar los diferentes

escenarios en que se comportaba el mercado y de esta forma ubicar de una manera más confiable cuales serían los objetivos para implementar. El modelo de medición en distancias fue enfocado en métodos no paramétricos, estimación de núcleo, la densidad y el árbol de clasificación, que ayudaron a obtener una solvencia en los datos que se iban obteniendo por parte de los autores.

Es importante mencionar que los modelos de Credit Scoring han tomado un verdadero auge en los últimos años, ya que la toma de decisiones crediticias no es solo para las entidades financieras, sino que hoy en día su utilización se ha generalizado en actividades de mercadeo y de cobranza, esto se puede observar en casos de telefonía celular, servicios públicos, entre otros.

El modelo de Credit Scoring ha tomado un verdadero auge en los últimos años, ya que la toma de decisiones crediticias no es solo para las entidades financieras, sino que hoy su utilización se ha generalizado en actividades de mercadeo y de cobranza, esto se puede observar en casos de telefonía celular, servicios públicos, entre otros.

Para poder realizar un análisis o modelo de Credit Scoring, existen varias metodologías las cuales deben ser seleccionadas de acuerdo con la información de la que se dispone o se vaya a analizar. Cada una de ellas arroja datos interesantes para ser evaluados por parte de las instituciones financieras que así lo deseen.

Tipos de Crédito.

Préstamos Personales.

Danoso, (2020), Un crédito o préstamo personales es aquella operación en la cual un acreedor, que suele ser una entidad financiera, presta una cierta cantidad monetaria a un deudor, que debe ser una persona física, y que tendrá que devolverlo acompañado de unos intereses.

La principal característica de los créditos personales es que el deudor responde con todos sus bienes presentes y futuros, sin necesitar avales o garantías adicionales. En otro tipo de créditos, como los hipotecarios, además de la responsabilidad personal del deudor, es necesario acreditar una garantía hipotecaria (habitualmente sobre el bien inmueble sobre el que recae la hipoteca)..

Los créditos personales tienen la principal ventaja de que se no se exigen tantas garantías o avales adicionales, como sí que ocurre en los créditos hipotecarios. De esta forma, el deudor tiene mayor accesibilidad a la concesión de estos créditos. Sin embargo, su principal inconveniente es su mayor tipo de interés, lo que implica que el coste de la operación es superior al de otros créditos.

Crédito Hipotecario.

Danoso, (2020), El crédito hipotecario es un tipo de crédito que está respaldado por una garantía hipotecaria. Es decir, si el deudor del crédito no pudiera pagar las cuotas, el acreedor podría llegar a quedarse con el activo hipotecado (normalmente una vivienda).

Este crédito va dirigido a la adquisición de bienes inmuebles (habitualmente una vivienda). Es importante destacar que la cuantía máxima del crédito será el valor del inmueble. La garantía hipotecaria es la principal característica de los créditos hipotecarios. Al formalizar la operación (al comprar el inmueble con el crédito que otorga la entidad financiera), el inmueble adquirido se grava con una hipoteca. De esta forma, si se produjese el impago del crédito, la entidad financiera o acreedor podría ejecutar esta garantía hipotecaria. Dicha ejecución consiste en que la entidad financiera podría vender el inmueble sobre el que recae la hipoteca para satisfacer la deuda pendiente de pago.

De acuerdo con la memoria anual del Banco Central del año 2020, El crédito para vivienda creció a tasas moderadas, si bien mayores en comparación con el 2019, destacando las mayores colocaciones realizadas por los intermediarios financieros.

La expectativa de los bancos esta puesta para que después de la ley 9859 de usura, se dé una mayor reactivación del sector construcción, sobre todo en proyectos verticales de vivienda. Esto despertaría, además del financiamiento al sector inmobiliario, la colocación de nuevos créditos para la compra de casas.

Crédito Prendario.

De acuerdo con la página del Bac San José, (2021), El crédito prendario es la obligación que adquieres cuando pides dinero prestado a una institución (banco, cooperativa o financiera), con la promesa de pagar ese dinero en un determinado plazo y con el fin de financiar la compra de diferentes tipos de bienes muebles, tales como vehículos, maquinaria, equipo, camiones o motocicletas. En este caso, el banco te ofrece la opción de que el mismo bien (por ejemplo, el vehículo o la maquinaria) sea la garantía de tu préstamo.

Tarjetas de Crédito.

Gil (2016), Una tarjeta de crédito es un documento de material plástico o metal emitido por un banco o institución especializada a nombre de una persona, que podrá utilizarla para efectuar

compras sin tener que pagar en efectivo y pudiendo, además, llevar el pago de los productos a períodos futuros. Las tarjetas de crédito suelen tener un límite de dinero que permite que la persona compre o consuma servicios. No obstante, la entidad emisora de la tarjeta de crédito carga al comerciante un porcentaje por este servicio y en algunos casos una cuota fija anual al tenedor.

Gil (2016), Las formas más primitivas de las tarjetas de crédito fueron aquellas que se empezaron a difundir entre algunas empresas de Estados Unidos en la década de 1920. Estas tarjetas eran de uso interno en tales compañías y servían para acreditar sueldos y realizar otras operaciones simples, aunque no estaban todavía dirigidas hacia el consumo. Con todo, la primera tarjeta de crédito universal, que fue aceptada en muchos establecimientos, fue emitida por Diner's Club en 1950.

Las tarjetas de crédito llegan a Costa Rica a finales de los ochenta principios de los noventa por el Banco de Costa Rica, pero no ha sido hasta hace 20 años que las mismas han cobrado más auge en el país. El banco de Costa Rica impulsó las tarjetas con una llamada Creditar que podía ser utilizada en comercios afiliados a este, más adelante el banco opto por respaldar las mismas en el nivel internacional por Visa. El Bac Credomatic por ejemplo incursionó mucho antes en las tarjetas de crédito, pero no fue hasta los ochenta que llegó a nuestro país.

En la actualidad la competencia entre bancos por este tema contribuye a aumentar la variedad de tarjetas de crédito y el crecimiento por este medio de pago en el sistema bancario. Sin embargo, al utilizar las tarjetas de crédito como medio de pago inician los inconvenientes por los cargos adicionales que se fueron implementando a esta como los intereses moratorios.

No es cierto que las tarjetas de crédito hayan sido las causantes de todo el endeudamiento de las familias en Costa Rica. Los hogares promedio en el país no están sobre endeudados, no se puede negar que, dentro de todos los quintiles de ingreso, hay algún porcentaje de familias que tienen una situación de sobre endeudamiento. El tema de tarjetas de crédito y de endeudamiento no obedece a las altas tasas de interés. De hecho, este producto representa solo el 6.6% de todo el crédito del país, con un saldo de \$ 2.4 miles de millones de dólares. Por el contrario, el crédito de consumo (todo aquel que no es para financiar casa; vehículos o tarjetas) se acerca a la cifra de \$ 8 mil millones, más del 20% del crédito del país.

De acuerdo con el siguiente cuadro podemos notar que para el segundo semestre del año 2020 hubo una disminución en las tasas de interés, según el informe redactado por el Ministerio de Economía Industria y Comercio esto se debe a la coyuntura del Covid-19 y además el retiro de algunas de las tarjetas por la banca privada posterior a la aprobación de la ley 9859.

Figura 7. Cambio en indicadores de mercado - octubre 2020

Variables/Trimestres	Jul-20	Oct-20	Jul-20/Oct-20
Cantidad de emisores	32	32	0
Tipos de tarjetas	429	429	0
Tarjetas en circulación /1	2.804.732	2.567.306	-237.426
Miles de dólares de saldo de deuda	257.406	277.561	20.155
Millones de colones de saldo de deuda	938.298	966.702	28.404
Millones de colones de saldo de deuda total 2/	1.089.738	1.136.825	47.087
Morosidad de 1 a 90 días	11,59%	9,88%	-1,71 p.p.
Morosidad (a más de 90 días)	1,98%	3,11%	1,13 p.p.

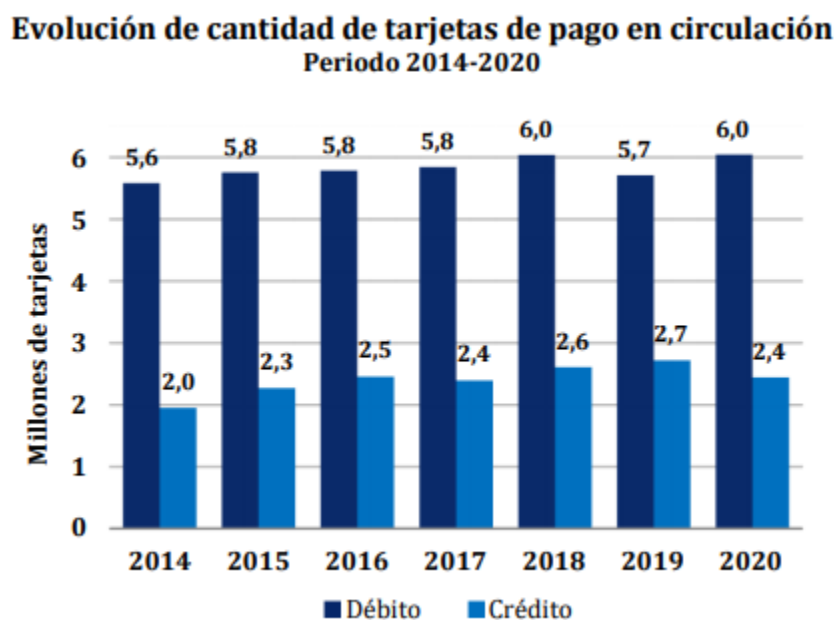
Fuente: MEIC, datos de estudio trimestral al 31 de octubre 2020 a partir de información proporcionada por las entidades emisoras.

Al finalizar el 2020 la cantidad de tarjetas de pago en circulación fue de 8,4 millones, distribuida en 71,2% (6,0 millones) de débito y 28,8% (2,4 millones) de crédito. En la cantidad de tarjetas de crédito se dio una disminución importante respecto al 2019 producto de la reforma a la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor que establece límites máximos a la tasa de interés de operaciones financieras, comerciales y microcréditos (conocida como Ley Contra la Usura Crediticia). Debido a esto, las entidades emisoras de tarjetas de crédito cerraron cuentas de crédito concedido a través de tarjetas, por lo que la cantidad de plásticos de crédito cerró en 272 mil plásticos menos que en 2019. Esta disminución fue compensada por un aumento en tarjetas de débito, haciendo que el parque total de tarjetas se mantuviera muy similar.

Respecto al valor de los pagos efectuados con tarjetas (₡7,4 billones) en 2020 el 51,1% corresponde a pagos realizados con tarjetas de crédito. Tal como ocurrió en 2019 en el 2020 el valor de los pagos con tarjeta de crédito superó los realizados con tarjetas de débito; el valor promedio de cada compra con tarjeta de crédito fue 2,2 veces mayor que el valor promedio de cada compra realizada con tarjeta de débito evidenciando el uso y preferencia de las personas

tarjetahabientes ante los esquemas de pago tales como cuota cero intereses, puntos, cash-back, entre otros beneficios que los emisores de tarjetas de crédito ofrecen a sus usuarios.

Figura 8. Evolución de cantidad de tarjetas de pago en circulación 2014-2020



Fuente: Banco Central de Costa Rica, Entidades Financieras y emisoras de tarjetas, 2021.

De tarjetas de crédito en colones que circulaban en el mercado nacional hasta abril del 2020. Si tomamos un ejemplo de los 443 plásticos en colones, el 56,8% tenían tasas superiores al 37,69% que definió el Central, mientras que 43,1% están por debajo de ese tope. El Banco Promérica y Credomatic son los emisores que tienen más tarjetas en su oferta y también los que reportaron mayor cantidad de plásticos que superan la tasa máxima establecida por el BCCR.

En la siguiente imagen se puede observar por banco y la marca de la tarjeta cuales de estas se encuentran en el grupo que tiene tasas que se considerarían en usura.

Figura 9. Tarjetas con tasas que superan los topes de usura



Fuente: Periódico Financiero Costa Rica, datos 2020.

Crédito Informal.

En el trabajo de Hernández, (2016), se cita a Trivelli, (1994) quien define el crédito informal como una actividad de intermediación realizada por prestamistas no especializados, que no cuenta con supervisión ni respaldo del Estado.

Crédito informal es una actividad económica propia de las actividades ilegales que normalmente afectan pequeñas empresas y personas de escasos recursos económicos. Con relación a la demanda de este tipo de créditos, en diversas ocasiones se ha visto que la mora en sus pagos afecta la salud mental de las personas, en el tiempo de poner en riesgo la vida y estabilidad económica; así mismo, es una actividad rentable para quienes ofrecen dichos créditos, aunque con un alto grado de riesgo tanto en pérdida del dinero como en los conflictos derivados de sus acciones coercitivas sobre los clientes.

Con relación en la oferta, los créditos informales no requieren documentos o garantías como codeudores o activos de respaldo, porque la relación se basa en la confianza. Sin embargo, el retraso o mora de las cuotas y del dinero prestado, sí genera consecuencias graves para los deudores

Tasas de interés

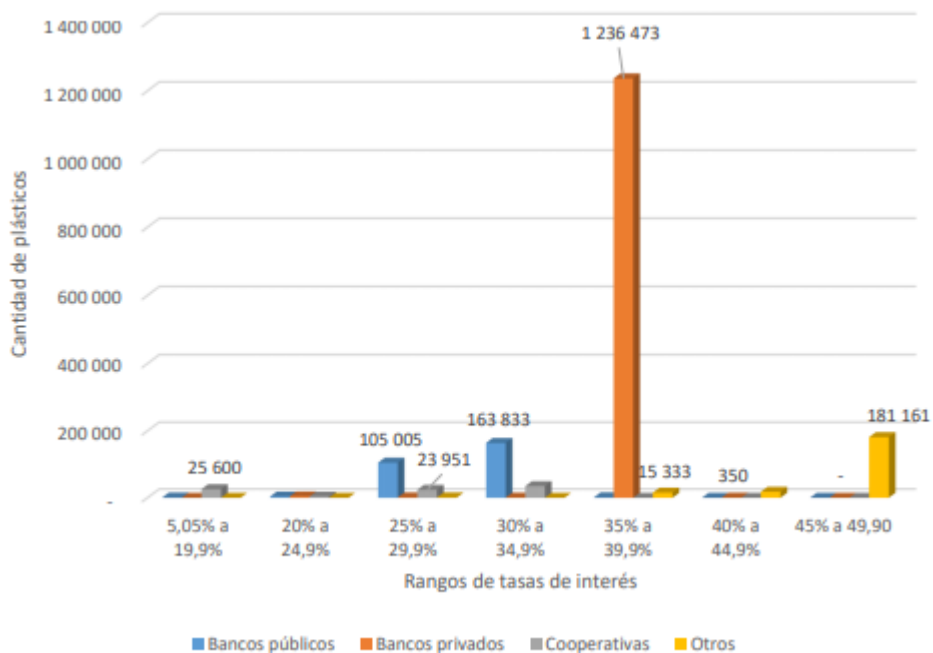
Gómez (2018), La tasa de interés es un indicador económico y financiero que señala la rentabilidad de un ahorro o inversión, o bien, el costo de un crédito. El interés representa un beneficio para quien lo ahorra o invierte en alguna institución o instrumento financiero, y representa un costo para la entidad o persona que adquiere un crédito o préstamo. En resumen, la tasa de interés es el precio del dinero.

La tasa de interés no es algo arbitrario que, cualquier prestamista puede fijar exclusivamente según su voluntad. Tampoco puede atribuirse sólo a la ignorancia, ingenuidad o urgencia del crédito por parte del prestatario individual. El nivel de interés depende en general de las condiciones y características globales del mercado crediticio; las cuales, a su vez, están estrechamente ligadas a la estructura y la evolución económica y social de la nación. Las "altas" tasas de intereses son motivo de inquietud e insatisfacción en la mayoría de los sectores, son consideradas por algunos como más perjudiciales para el país cuando gravan principalmente al pequeño y al mediano productor agropecuario o industrial; puesto que se dificulta, e inclusive se anula a veces, la actividad de tales unidades productoras, que son base de la economía nacional.

Las tasas cobradas por entidades financieras privadas no son bien conocidas puesto que las mismas mantienen sus operaciones bajo la mayor reserva y confidencialidad. Probablemente no siguen políticas tan estrictas como el Sistema Bancario, y fijan las tasas de interés según criterios distintos y que podrían variar según cada caso. Además, las financieras que negocian con préstamos pequeños de tipo personal quizás cobran tasas superiores, debido en parte a costos promedios más altos y mayores riesgos. Puesto que cada contrato tiene una serie de costos (administrativos y legales) fijos, es decir independientes de la cuantía del préstamo, en tanto mayor sea ésta, menor tiende a ser el costo por colón prestado; y viceversa: en tanto menor sea el monto del crédito, mayor será el costo por colón prestado.

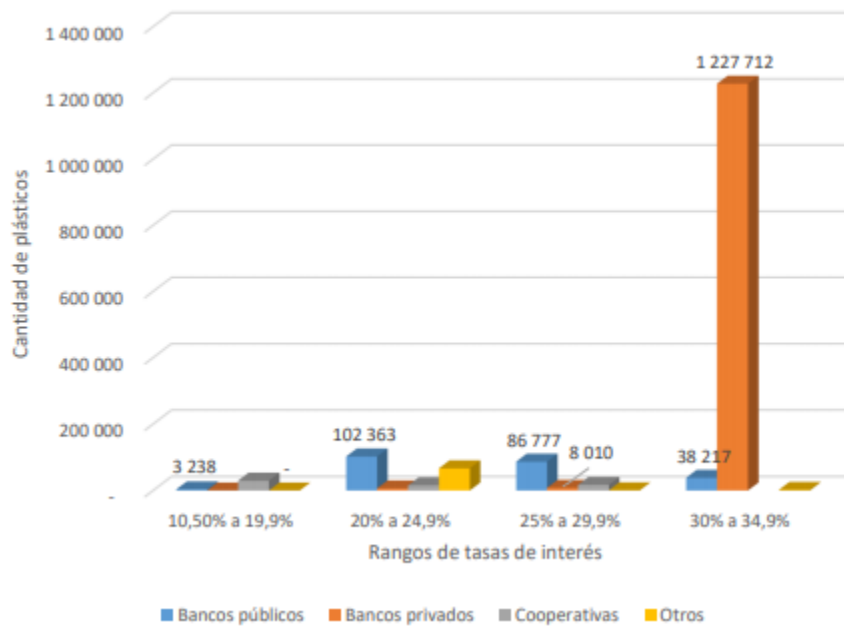
De acuerdo con la información recolectada a diciembre del año 2020 por el Ministerio de Economía Industria y Comercio, se registran en Costa Rica un total de 32 emisores lo cuales están conformados por la banca privada, banca pública, cooperativas y empresas privadas. Se registraron 429 tipos de tarjetas de las cuales 270 corresponden a tipos de tarjetas de acceso y uso no restringido, mientras que 159 enfrentan restricciones para su obtención.

Figura 10. Tasas de Interés en colones



Fuente: MEIC, datos de estudio trimestral al 31 de octubre 2020

Figura 11. Tasas de interés en dólares



Fuente: MEIC, datos de estudio trimestral al 31 de octubre 2020.

Figura 12. Tasas máximas de interés - actuales

	semestral 2/2020	semestral 1/2021
▣ Todo tipo de crédito (salvo microcréditos)		
Colones	37,69	35,56
Dólares	30,36	29,56
▣ Microcréditos		
Colones	53,18	50,22
Dólares	42,99	41,88
Créditos en otras monedas	7,44	6,91

Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2021.

Cientes bancarios

Según la American Marketing Association (A.M.A.), el cliente es el comprador potencial o real de los productos o servicios. Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido), el cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final).

Los productos van y vienen, el reto de las entidades financieras se centra en que sus clientes duren más que sus productos. Las entidades financieras deben considerar a sus clientes como un activo que debe ser gestionado como cualquier otro activo de la empresa. Si no prestan atención a sus clientes, alguna otra entidad financiera lo hará.

Rivera (2015), El cliente bancario es un consumidor. El consumidor tiene derecho fundamental e irrenunciable no solo a la protección contra los riesgos que puedan afectar, su salud, seguridad y el medio ambiente y a sus legítimos intereses económicos y sociales, sino también a la protección, administrativa y judicial, contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección. Y a una protección que haga efectivo su derecho a una tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no se puede eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, se redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas se derivan hipótesis y determinan y definen variables; se traza un plan para probar las primeras, se seleccionan casos o unidades para medir en estas las variables en un contexto específico (lugar y tiempo); se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis.

La presente investigación sobre la disminución de la rentabilidad crediticia de la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica para el segundo semestre 2020, se enmarca bajo un enfoque cuantitativo y este se basa en datos estadísticos y numéricos, además de que utiliza fuentes primarias y secundarias como complemento para la investigación. En la presente investigación se busca realizar un análisis por medio de cuestionario.

Se pretende dar un alcance novedoso e interesante y de interés investigativo, para brindar información e incluso oportunidades de mejora para la banca privada en sus servicios crediticios y opciones a los usuarios de los mismo tanto los activos como los que ya no cuentan con este servicio por efectos de la ley 9859.

También en la siguiente investigación se planea realizar cuestionarios y entrevistas, los cuales serán de forma abierta y voluntaria, y con el propósito de garantizar el correcto uso del enfoque seleccionado. Los resultados se representarán estadísticamente, por lo tanto, la información obtenida se presentará en el informe a través de las número y gráficos que profundicen acerca del tema investigado, para lograr determinar la viabilidad de este. Se pretende dar un conocimiento más amplio sobre el tema de investigación.

Diseño de la investigación

La investigación tendrá un paradigma no experimental ya que la misma se realiza sin manipular las variables, es decir de efectuará en observar y medir variables que se dan en su contexto natural para analizarlas. El diseño no experimental es la manera de clasificar una investigación por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan datos. Hernández-Sampieri et al (2017).

La investigación planteará un enfoque transversal, se recopilan datos a partir de un momento único con el fin de describir las variables presentes y analizar su incidencia en lo acontecido en la investigación y también evaluar un evento o contexto en un punto del tiempo. También dentro del diseño se puede mencionar que la investigación será transversal explicativo debido a que las teorías explican el fenómeno o problema que está en proceso de investigación, según Hernández et al (2018).

Al ser un tema que no ha sido estudiado con anticipación se pretende explorar y explicar el tema de la disminución en la rentabilidad que ha tenido los bancos privados posterior a la aprobación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica y conceptualizar la información en datos numéricos y gráficos, tomando la información financiera de la banca y de los usuarios afectados o no por esta implementación, para establecer conclusiones factibles.

Fuentes de información

Fuentes primarias

Maranto (2015), Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros.

Para esta investigación se utilizarán fuentes primarias, ya que la información que pueden aportar es de gran peso y se puede llegar a conclusiones exactas, pues se requiere analizar el impacto que ha tenido la ley 9859 en la banca privada y en los usuarios costarricenses.

Por lo tanto, las fuentes primarias por utilizar en la investigación serán: entrevistas y cuestionarios a los usuarios de créditos en banca privada activos o bien a los que se les ha limitado el servicio, también entrevistas a profesionales de la banca privada, tesis e investigaciones recientes, datos oficiales del Banco Central de Costa Rica (BCCR), testimonios de expertos en temas de banca y finanzas o finanzas generales.

Fuentes secundarias

Maranto (2015), Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria.

También se tomarán fuentes secundarias para la investigación ya que es relevante la información elaborada con anterioridad, que se encuentre en libros, enciclopedias, censos, incluso diccionarios, en ellos se puede encontrar información estructurada e información de cómo se sigue un proceso adaptación de leyes en el país de Costa Rica.

Población

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación.

Para la investigación se considera como población a la banca privada de Costa Rica que brindan el servicio de crédito y utilizan tasas de interés y a los cuales se ven bajo el reglamento de la nueva ley de usura 9859 contra la usura en Costa Rica. Con el objetivo de lograr recabar información confiable, se debe entrevistar y además aplicar un cuestionario a expertos en la rama

de finanzas y banca privada que sigue el proceso de crédito y tasas de interés de primera mano, también se tomaron en cuenta los usuarios de créditos bancarios privados. También es de suma importancia recolectar información de ambas partes expertos o personas que conocen del tema y usuarios de este servicio poder obtener conclusiones reales y seguras.

Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada (p.176). En el caso de Palella y Martins (2008), definen la muestra como una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible. (p.93).

La población debe verse delimitada para dar origen a la muestra para la investigación, esto con el fin de darle respuestas veraces y concisas a la investigación. En este caso la delimitación de la muestra de dará de acuerdo con la banca privada costarricense, que deseen compartir sus conocimientos en el tema de créditos y la nueva ley de usura aplicada en ellos.

Se utilizará un muestreo no probabilístico ya que va a ser muestras dirigidas, y suponen un procedimiento de selección orientado por las características y contexto de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Al ser una muestra no probabilística se pretende tomar en cuenta personas expertas en temas de banca privada y crédito para evacuar dudas muy exactas en tema y opinión de usuarios que serán de gran ayuda a la investigación. Por lo tanto, la elección de las personas tomadas como muestra debe ser homogénea, deben tener un perfil similar de información que puedan aportar sus conocimientos relacionados con el tema.

Se pretende determinar si hubo un aumento o disminución de la rentabilidad para la banca privada posterior a la aprobación de la ley, involucrar a todos los participantes del proceso de crédito bancario privado y tasas de interés de manera voluntaria, sería una correlación positiva para la investigación y sería factible la relación para presentar resultados.

Para efectos de la presente investigación, la muestra está constituida por 10 entrevistados conocedores del mercado de banca y finanzas en Costa Rica, así como usuarios de esta, muestra

aplicada por conveniencia según el perfil buscado a partir del planteamiento del problema de estudio y los objetivos trazados, la muestra está conformada de la siguiente manera:

Tabla 4. Muestra de la investigación

Nombre	Institución
1	BAC Credomatic Costa Rica
2	Banco Scotiabank Costa Rica
3	Banco Promerica Costa Rica
4	Banco Davivienda Costa Rica
5	Banco Lafise Costa Rica
6	Superintendencia General de Entidades Financieras
7	Asociación Bancaria Costarricense
8	Banco Central de Costa Rica
9	Cámara de Bancos e Instituciones Financieras
10	Usuarios de la banca privada

Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

Criterios de inclusión y exclusión

Para la presente investigación se tomarán en inclusión personas mayores de edad que sean usuarios de créditos activo, personas mayores de edad a las cuales su crédito se le fue cancelado en el segundo semestre 2020, personas mayores de edad expertas en temas de banca y finanzas, personas mayores de edad colaboradores de bancos privados en Heredia, personas mayores de edad que conozcan sobre la nueva ley 9859 contra la usura. Todas estas personas tanto personas expertas como usuarios de la banca privada participaran de manera voluntaria. Serán excluidos de la muestra de la investigación menores de edad, personas que no poseen créditos en bancos privados y personas que no sepan de tema de investigación.

Unidades de Análisis

Las unidades de análisis se tomaron de los objetivos específicos de la investigación, cada objetivo posee un aspecto importante por evaluar, al cual se le buscará dar una definición

conceptual. Según Balcells (1994) las unidades de análisis son el fragmento del documento que se toma como elemento y base de la investigación.

Las unidades de análisis además obtienen información que debe ser definidos con propiedad, es decir precisar. Las unidades de análisis deben ser identificadas para poder precisar el tipo de instrumento de recolección de información por cuanto al no ser similares, su intervención proporcionando información puede resultar confusa o complicada. Esto es importante según sea el tema o problema de investigación, para lograr identificar la factibilidad del presente estudio.

Tabla 5. Matriz de consistencia teórica y metodológico

Objetivo	Variable	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Examinar el comportamiento de los usuarios de créditos en la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica para el segundo semestre 2020.	Usuarios en la banca privada	Analizar el comportamiento de los usuarios de crédito	Rivera (2015), El cliente bancario es un consumidor. El consumidor tiene derecho fundamental e irrenunciable no solo a la protección contra los riesgos que puedan afectar, su salud, seguridad y el medio ambiente y a sus legítimos intereses económicos y sociales.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.
Determinar la estrategia y el	Estrategias	Evaluación de las estrategia	Ibídem (1995), En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y	Escala Likert (1 = totalmente de	Cuestionario 1, 2..., 10.

proceso de colocación de créditos en la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 en Costa Rica para el segundo semestre 2020.		s comercial es utilizadas en la banca privada	políticas de la organización, y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.	acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	
		Tipos de estrategia s empleada s por los bancos	Marketing Digital Financiero: Según Teruel (2008), el marketing financiero es lo que determinar de forma reflexiva y metódica las acciones a emprender en un mercado dominado por los constantes y continuos cambios como la liberalización financiera. Marketing Omnicanal: Facchin, (2021). La omnicanalidad es la integración de todos los canales existentes en un mercado y la capacidad de una compañía para comunicar, vender y fidelizar a sus clientes en ellos.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionari o 1, 2..., 10.

Administración	Administración	Cueva, (2019), La teoría clásica de la administración se distinguió por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia, mientras que la administración científica se caracterizaba por hacer énfasis en las tareas que realizaba el obrero. Sin embargo, ambas teorías perseguían el mismo objetivo: la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.
Finanzas	Finanzas	Robert, Merton de acuerdo con este autor las finanzas deben ser entendida como aquella rama de la economía que estudia la manera en que los individuos asignan los recursos escasos por medio del tiempo.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.
Créditos bancarios	créditos Bancarios	Montes de Oca (2016), Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor' (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor'.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.

		Riesgo Financiero	Aravena, (2013), El riesgo es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario o 1, 2..., 10.
			Riesgo Bancario: Aravena, (2013), El concepto de riesgo bancario se refiere a todos los distintos tipos de riesgos que enfrentan las instituciones bancarias cuando llevan a cabo sus actividades. Normalmente, éste varía dependiendo del tipo de negocios que desarrolle dicha institución.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario o 1, 2..., 10.
			Riesgo de Crédito: Aravena, (2013), La actividad de colocación requiere que los bancos hagan juicios relativos a la credibilidad (moralidad) de los potenciales clientes susceptibles de otorgarles un crédito.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario o 1, 2..., 10.

			<p>Riesgo de mercado: Aravena, (2013), Los bancos enfrentan un riesgo de pérdida tanto dentro como fuera de las posiciones del balance aumentando por movimientos en los precios del mercado. Los principios contables establecidos causan estos riesgos los cuales son típicamente más visibles en las actividades “trading” en un banco, ya sea que ellos involucran instrumentos de deuda o inversión, o intercambios externos o posiciones en Commodity.</p>	<p>Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).</p>	<p>Cuestionario 1, 2..., 10.</p>
--	--	--	--	---	----------------------------------

			<p>Riesgo de Liquidez: Aravena, (2013), El riesgo de liquidez es la posibilidad que una institución no disponga de los recursos en efectivo necesario para cumplir sus compromisos al vencimiento. Para ser liquida, una institución debe tener la capacidad de acomodarse a disminuciones no previstas en el financiamiento, simultáneamente con aumentos en los activos, debiendo al mismo tiempo pagar el costo de financiamiento. Por otra parte, una institución que mantiene un exceso de liquidez generalmente sacrifica en alguna medida sus ganancias y eficiencias. La liquidez de los activos depende de la profundidad de los mercados. Esto hace que exista una diferencia entre la liquidez teórica y la práctica</p>	<p>Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).</p>	<p>Cuestionario 1, 2..., 10.</p>
--	--	--	---	---	----------------------------------

			Riesgo Operacional: Aravena, (2013), El riesgo operacional es el riesgo de pérdidas directas o indirectas derivadas de una amplia variedad de causas relacionadas con los procesos del Banco, personal, tecnología e infraestructura, y factores externos que no sean de crédito, mercado o liquidez, tales como los relacionados a los requisitos legales o regulatorios, y surgen de todas las operaciones del Banco.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.
		Centro de Información Crediticia	De acuerdo con La Superintendencia General de Entidades (SUGEF), El Centro de Información Crediticia (CIC) es un sistema integrado de registro que consolida la información de la situación crediticia de los deudores de las Entidades del Sistema Financiero Nacional y su objetivo es informar acerca del historial crediticio y de la situación de endeudamiento de los deudores en dichas entidades.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.

		Modelos de Credit Scoring	(Eva, 2009) El modelo de Credit Scoring: Busca que la clasificación en la selección de los clientes analice de manera más íntegra al posible sujeto que se le vaya a aprobar un crédito. Implementan un sistema de medición por distancias como modelo de medición de datos reales que proporcionen información de mayor confiabilidad para la toma de decisiones a la hora de otorgar los diferentes créditos, además, de demostrar que al implementar una serie de datos estadísticos pueden obtener gran información que una vez trasladada a las fórmulas probabilísticas puedan dar datos suficientes para determinar si una persona es apta o no para un crédito	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionari o 1, 2..., 10.
--	--	---------------------------	--	--	----------------------------

		Tipos de crédito	<p>Préstamos Personales: Danoso, (2020), Un crédito o préstamo personales es aquella operación en la cual un acreedor, que suele ser una entidad financiera, presta una cierta cantidad monetaria a un deudor, que debe ser una persona física, y que tendrá que devolverlo acompañado de unos intereses.</p> <p>crédito Hipotecario: Danoso, (2020), El crédito hipotecario es un tipo de crédito que está respaldado por una garantía hipotecaria. Es decir, si el deudor del crédito no pudiera pagar las cuotas, el acreedor podría llegar a quedarse con el activo hipotecado (normalmente una vivienda).</p> <p>Crédito Prendario: Danoso, (2020), De acuerdo con la página del Bac San José, (2021), El crédito prendario es la obligación que adquieres cuando pides dinero prestado a una institución (banco, cooperativa o financiera), con la promesa de</p>	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.
--	--	------------------	---	--	---------------------------

		<p>pagar ese dinero en un determinado plazo y con el fin de financiar la compra de diferentes tipos de bienes muebles, tales como vehículos, maquinaria, equipo, camiones o motocicletas.</p> <p>Tarjetas de crédito: Gil (2016), Una tarjeta de crédito es un documento de material plástico o metal emitido por un banco o institución especializada a nombre de una persona, que podrá utilizarla para efectuar compras sin tener que pagar en efectivo y pudiendo, además, llevar el pago de los productos a períodos futuros. Las tarjetas de crédito suelen tener un límite de dinero que permite que la persona compre o consuma servicios. Crédito Informal.</p>		
	Tasas de interés	Gómez (2018), La tasa de interés es un indicador económico y financiero que señala	Escala Likert (1 =	Cuestionari o 1, 2..., 10.

			la rentabilidad de un ahorro o inversión, o bien, el costo de un crédito.	totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	
Indagar las consecuencias en la actividad financiera de la banca privada posterior a la aprobación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica para el segundo semestre 2020.	Actividad Financiera	Actividad Financiera	Sáenz (2014), Identifica la actividad financiera como la acción de entes que se dirige a obtener los ingresos necesarios para poder realizar los gastos, es decir que sirven al sostenimiento de gastos o servicios de una entidad.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario o 1, 2..., 10.
		Proceso de intermediación Financiera	Mora (2013), El proceso de intermediación financiera consiste en captar fondos, recursos monetarios, recursos financieros para a su vez prestar. Debe quedar claro que el proceso de intermediación por un lado y el proceso de canalización por otro sería más eficiente si lo van a realizar entidades, empresas, personas especializadas. Esas empresas o personas obviamente deben estar motivadas para hacer esa función: es una función simplemente económica Además de estar	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario o 1, 2..., 10.

			<p>motivadas ellas mismas por su propio interés deben saber motivar a sus clientes, generar incentivos para que haya una cantidad suficiente, una cantidad adecuada de ahorro financiero. Obviamente una forma importante de incentivar el ahorro financiero es la remuneración a ese acto, puramente de decisión de no gasto.</p>		
	Banca privada	Banco privado	<p>Quintero (2018), La banca privada es un conjunto de instituciones financieras que son intermediarias entre los agentes económicos.</p>	<p>Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).</p>	<p>Cuestionario o 1, 2..., 10.</p>
		Bancos privados en Costa Rica	<p>Quintero (2018), La banca privada es un conjunto de instituciones financieras que son intermediarias entre los agentes económicos (personas, empresas, Estado).</p>	<p>Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 =</p>	<p>Cuestionario o 1, 2..., 10.</p>

				totalmente de acuerdo).	
	Reguladores	Reguladores	Ramírez, (et), Para George Stigler, el término regulación “ se refiere a un amplio abanico de políticas tales como los subsidios, las cuotas, las importaciones, las modalidades de empresas públicas o privadas, e incluso, la creación de nuevos derechos de propiedad y de mercados específicos para intercambiarlos.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario o 1, 2..., 10.
		Superintendencia General de Entidades Financieras	De acuerdo con su página oficial, La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), es el ente supervisor modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, su capacidad innovadora y su personal altamente capacitado y motivado, apoyado en un marco legal sólido, y procesos y tecnología efectivos.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario o 1, 2..., 10.

		Banco Central de Costa Rica	Según la página principal de El Banco Central de Costa Rica es la organización cuyo principal objetivo es controlar la inflación, realiza labores juntamente con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero para cumplir con sus objetivos. Se encarga también de promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento, entre otras tareas.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.
		Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica	Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, (2021), Es una asociación gremial sin fines de lucro, especializada en el sector bancario y financiero. Su principal objetivo es representar al Sistema Financiero costarricense y promover su desarrollo y fortalecimiento.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.

		Asociación Bancaria Costarricense	La Asociación Bancaria Costarricense (ABC), (2021), es una entidad gremial que asocia a todos los bancos públicos y privados del Sistema; se constituyó en diciembre de 1983, producto de la iniciativa de un grupo de Bancos Privados y Sociedades Financieras, que percibieron la necesidad de crear un organismo que velara por los intereses del Sector Financiero Nacional, de manera permanente.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.
	Rentabilidad	Rentabilidad	Hoz, Ferrer (2008) rentabilidad representa uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir, además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.
		Margen de intermediación	Soto & Villalobos (2004), El margen de intermediación financiera es un indicador de eficiencia operativa de las entidades	Escala Likert (1 = totalmente de	Cuestionario 1, 2..., 10.

			financieras dado que se define como la diferencia entre el costo de los recursos captados y el precio de los recursos colocados.	acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	
	Acuerdo SUGEF 24-00		Como parte de la evaluación de hace la SUGEF para medir el margen de intermediación financiera se encuentra el Acuerdo SUGEF 24-00, este acuerdo es el reglamento que contiene normas generales para que la Superintendencia General de Entidades Financieras	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionari o 1, 2..., 10.
	Usura	Usura	Damianovich, (1971), El préstamo es la circunstancia que permite su desarrollo en la usura crediticia. Usura es un concepto de alto contenido valorativo utilizado para calificar ciertas operaciones, casi siempre crediticias, que se consideran "onerosas" o excesivamente "gravosas" para el deudor.	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionari o 1, 2..., 10.
	Ley 9859 de usura crediticia	Ley 9859 de usura crediticia	Madrigal (2020), Ley 9859, establece la metodología que el Banco Central de Costa Rica (BCCR) deberá usar para fijar el tope	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 =	Cuestionari o 1, 2..., 10.

			de interés máximo dos veces al año: en julio y enero.	totalmente de acuerdo).	
		Ley 7472: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor	De acuerdo con el Sistema Costarricense de Información Jurídica, cuando se habla de la ley 9859 se liga también la ley 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. El objetivo de la presente Ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas	Escala Likert (1 = totalmente de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo).	Cuestionario 1, 2..., 10.

Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021

Instrumentos

Cuestionario

Según Hernández Sampieri (1997), el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Además, se utilizó el escalamiento tipo Likert, el cual sirve para medir las actitudes.

Se aplicará el cuestionario planteado y estructurado previamente, será claro y breve que permita brindar un análisis de forma rápida de la situación actual de la banca privada respecto con sus niveles de rentabilidad. El cuestionario tendrá una serie de preguntas abiertas y cerradas, previamente definidas por el investigador. El objetivo de las preguntas abiertas es brindar confianza al entrevistado para que responda ampliamente con el fin de obtener más información relevante para este estudio y brindar conclusiones y recomendaciones viables.

Escala tipo Likert

La escala Likert es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional. Bertram (2008).

Esta ayudará a definir los motivos y los comentarios respecto a si la implementación de la ley ha sido adecuada y si están totalmente de acuerdo con ella. Si están de acuerdo con los niveles de rentabilidad alcanzados después de la aprobación de la ley. La escala Likert será un complemento adecuado al cuestionario para obtener respuestas rápidas y concisas.

Procedimiento de Recolección y Análisis de Datos

Procedimiento de Recolección de datos

La recolección de los datos será principalmente de fuentes primarias, utilizando como principal instrumento el cuestionario, ya que es información que proviene de personas o empresas en el caso de bancos privados con conocimientos amplios en el tema y experiencia en créditos, ya sea porque los otorgan o porque son usuarios. No menos importante las fuentes secundarias para

la investigación se fundamentan en libros, páginas web, revistas educativas, científicas, noticieros y artículos, que se refieran al tema en estudio.

El primero contacto con las fuentes se establecerá vía correo electrónico, sobre todo en los bancos ya que se requiere una previa solicitud o autorización para realizar las entrevistas en su sucursal o bien a sus colaboradores expertos en el tema o bien que trabajan día con día en créditos. En el caso de las personas físicas que sean usuarios actuales o a los que se les cancelo el servicio de crédito en el banco se les contactará por correo electrónico consultado su interés en la participación de la presente investigación.

La recolección de los datos se dará para el segundo cuatrimestre del año 2021, entre el mes de abril y mayo, por medio del instrumento seleccionado en este caso el cuestionario apoyado de la escala de Likert. La recolección de los datos será en todos dos primeros meses para posteriormente realizar el análisis de datos. Debido al estado de emergencia en el que se encuentra el país, la recolección de los datos se dará de manera virtual y presencial. Se utilizarán plataformas digitales como lo es zoom, teams, google meet, entre otras para hacer de las entrevistas algo dinámico e interactivo.

La aplicación de los cuestionarios tanto las presenciales virtuales estará acampado por conversación semiestructuradas y guiadas referente al cuestionario para así obtener la información más veraz y enriquecedora para la investigación. Por lo tanto, las preguntas del cuestionario van a estar planteadas con antelación donde el entrevistado es libre t de aportar su opinión sobre algo más relacionado al tema de la investigación.

Procedimiento de análisis de datos

En el presente estudio, la acción esencial consistirá en recibir datos no estructurados, a los cuales se les proporcionará una estructura y se transformaran en datos numérico y gráficos explicativos. El análisis de datos se realizará por medio de variables de análisis, las cuales serán descritas, definidas y analizadas para efectos de esta investigación, considerando que, las variables son “conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación”. También en el análisis de los datos se utilizará en algunos casos por formulas y ecuaciones para medir uno o más indicadores y determinar un valor. Hernández., (2018), p.467.

Para la codificación de los datos obtenidos y su análisis se utilizará programas de codificación de datos que brinden mayor facilidad y rapidez del análisis de los datos obtenidos en el cuestionario. El sistema IBM SPSS crea una base de datos o una matriz completa y digitalizada que permite tener un historial de los datos y la interpretación de ellos. Hernández-Sampieri p298, (2017).

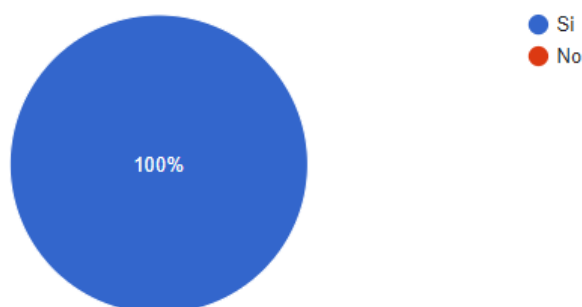
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se realizará el análisis de los resultados obtenidos a través del instrumento utilizado, el cuestionario y la escala de Likert con una serie de preguntas necesarias a los usuarios y colaboradores de la banca, el mismo fue basado en las variables de análisis, los cuales se utilizaron para recolectar información. Por lo que se logró comprender a fondo cómo se realiza actualmente el proceso de tarjetas de crédito y sus respectivas tasas de interés, además de comprender el comportamiento de los usuarios y la banca actualmente a raíz de esta actualización.

Cuestionario

Gráfico 2. Colaborador - Usuario

1. ¿Trabaja usted actualmente en algún banco privado o bien es usuario de un banco privado?



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

En el gráfico tres del presente capítulo se observa que quince personas contestaron que sí lo que corresponde al 100% de los entrevistados. De estas quince personas 5 corresponden a usuarios y 10 corresponden a colaboradores de la banca privada. Para dicha investigación que tanto usuarios como colaboradores sean de la banca privada es uno de los principales datos y de los más importante para los resultados que se pretenden lograr. Según Charles Gide (1887), el crédito es una continuación del cambio, lo que equivale decir, que es el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura.

A pesar de que la ley 9859 viene a regir para todos intermediarios financieros, para el presente trabajo se toma en cuenta solo a la banca privada ya que antes de la aplicación de la ley eran quienes

mantenían los topes de tasas más altos en el mercado. La tasa de interés máxima manejada por la banca privada en colones para tarjetas de crédito, por ejemplo, era del 50% y en dólares es del 30%.

Para explicar un poco el contexto de los colaboradores de los bancos privados podemos decir que los bancos suelen dividir los puestos y categorías de trabajo en grados, según la responsabilidad, la experiencia requerida en cada caso, y la categoría de servicio. Es claro que, al hablar del personal de la banca privada, y para dicha investigación, es de vital importancia que este sea parte de un proceso de crédito para analizar los resultados. De acuerdo con el criterio de los entrevistados que se relacionan con este proceso en la banca privada; gran parte de estos afirman que sí laboran en, o son usuarios fijos de la banca privada.

Según Cortés (2017), podemos decir que El Sistema Bancario Nacional es fuente de empleo para 24.864 personas aproximadamente en todo Costa Rica esto según la última Encuesta de Género, elaborada por la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), entre las 14 entidades financieras que la integran, tanto bancos públicos como privados. El Sistema Bancario Nacional es sin duda una fuente de empleo muy importante para Costa Rica; estos datos reflejan el dinamismo de un sector que genera empleo de alta calidad.

Ahora, al hablar de los consumidores podemos decir que la mayoría de ellos recurren a bancos privados por créditos de fácil acceso para financiarse, ya que requieren de un dinero casi de inmediato. Muchos de estos tienen derechos y obligaciones con el banco y deben cumplir ciertos requisitos, que en los bancos privados suelen ser menos estrictos. Vale la pena señalar que estos conceptos van más allá de originar un esquema o de abarcar una serie de responsabilidades y tareas que deben realizar los colaboradores o los bancos, si su objetivo es recalcar la importancia del conocimiento que ellos tengan sobre el crédito en bancos privados y como este puede enriquecer la investigación.

Por ejemplo, el BAC Credomatic para proveer sus productos y servicios en el país a sus clientes, dispone de una variedad de canales de atención y distribución como lo son nuestras 42 Sucursales, 6 Auto bancos, 7 Moto bancos, 11 Rapi-bancos, 50 Cajas Empresariales, 7 Sucursales Digitales, además 500 Cajeros Automáticos. Además de esto el BAC Credomatic cuenta con aproximadamente 20 mil colaboradores en el nivel regional y 3.8 millones de clientes. Actualmente el banco Scotiabank, banco de capital canadiense contaba, en julio del año 2020, con una planilla de 1.733 trabajadores y 33 sucursales, según el registro de la Superintendencia General de

Entidades Financieras (Sugef). El banco Davivienda tiene 28 sucursales, 2 cajas auxiliares, 115 cajeros automáticos y laboran 822 empleados.

Gráfico 3. Preferencia bancaria

2. ¿Al adquirir un crédito bancario cuál es su preferencia?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021

En el gráfico cuatro del presente capítulo se observa quince personas contestaron que sí lo que corresponde al 100% de los entrevistados. De estas quince personas cinco corresponden a usuarios y diez corresponden a colaboradores de la banca privada. Para dicha investigación la preferencia hacia el banco privado al adquirir un crédito es uno de los principales datos y el más importante ya que la investigación está dirigida a este sector del sistema financiero del país. De acuerdo con las tasas de interés que estos manejaban anteriormente, son los bancos con mayor posibilidad de afectación por la puesta en marcha de Ley 9859 contra la Usura Crediticia.

De acuerdo con la Real Academia Española, (2021), podemos definir la preferencia como la primacía, ventaja, elección o mayoría que alguien o algo tiene sobre otra persona o cosa, ya en el valor, ya en el merecimiento. También se puede decir que es la elección de alguien o algo entre varias personas o cosas.

Al analizar las respuestas de los colaboradores es claro que existe una preferencia o influencia considerable por los servicios brindados por la banca privada respecto a créditos. Lo que más atrae la atención de los usuarios son las instalaciones, practicidad y servicio al cliente. Sin embargo, se debe admitir que también influye una decisión la popularidad que estos tienen en la sociedad.

Muchas de estas preferencias se deben al posicionamiento de estos en redes sociales o plataformas virtuales, en estas los bancos pueden tener una mejor comunicación con sus clientes y dar a conocer más sobre sus servicios. Actualmente con la pandemia muchos de ellos han implementado medidas de marketing digital y omnicanal para acercarse a los clientes, que estos puedan conseguir todo lo que buscan con un clic.

Según Calderón, (2020), es mito que los bancos públicos poseen el 60% de la cartera de crédito, y que operan con altos márgenes de intermediación. En primera instancia, los datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras en junio de 2020, evidencia que la participación de mercado de los bancos públicos o del Estado en crédito, suma 45,32%, no el 60%. Por otro lado, en cuanto a los márgenes, de intermediación financiera del Banco Nacional (4,47%) tiene el menor comparado con el resto del Sistema Financiero Nacional excluyendo al BN (5,82%), y también menor al del Sistema Financiero excluyendo a la banca estatal (5,94%).

Según Gudiño, (2020), entidades como Davivienda, Banco BCT, Banco Improsa, BAC Credomatic, Banco Lafise, Banco Promérica, brindan beneficios que normalmente no se brindan. El 80% permitirán beneficiar con readecuaciones, refinanciamientos y prórrogas a diversos deudores que han visto reducida su capacidad de pago debido a la pandemia del Covid-19.

Al conversar con los usuarios entrevistados los mismos comentan que entre los bancos privados de los cuales han recibido servicios, el preferido de la gran mayoría es el BAC Credomatic. Los entrevistados comentan que suelen ser muy rápido y de fácil acceso que todo lo pueden adquirir desde su página web y se les hace llegar a sus hogares. De hecho, para el año 2020 el Banco Central de Costa Rica le ofrece al Bac Credomatic y a dos entidades más recursos de autoridad monetaria para ofrecer más créditos a las personas afectadas por la coyuntura de este año. El banco Central dejó al BAC Credomatic como su primera opción al observar que es el banco más solicitado para estos temas.

La revista financiera Global Finance, (2020), reconoció al BAC Credomatic como el mejor banco de Costa Rica en el año 2020. La transformación digital de la entidad financiera fue uno de los pilares más importantes para reconocerlo con este galardón que reconoce a los mejores bancos del mundo. Entre los aspectos para considerarlo como el mejor de los bancos y preferido por los clientes están, la fortaleza financiera y la seguridad, el uso inteligente de la tecnología, las

relaciones estratégicas, los precios competitivos, la inversión de capital, la innovación en productos y servicios, servicio al cliente, gestión de riesgos, entre otros. También en el nivel de patrimonio el BAC Credomatic posee \$691 millones, lo que lo hace ser el cuarto banco con mayor posicionamiento del país en el nivel general y entre los bancos privados es el número uno.

En el siguiente cuadro podemos ver un comparativo de los beneficios que ofrece del BAC Credomatic y del Banco Nacional de Costa Rica al adquirir un crédito, podemos reafirmar que los costarricenses suelen adquirir más créditos de bancos privados por la cantidad de beneficios y las mejores condiciones en requisitos.

Tabla 6. Beneficios en créditos

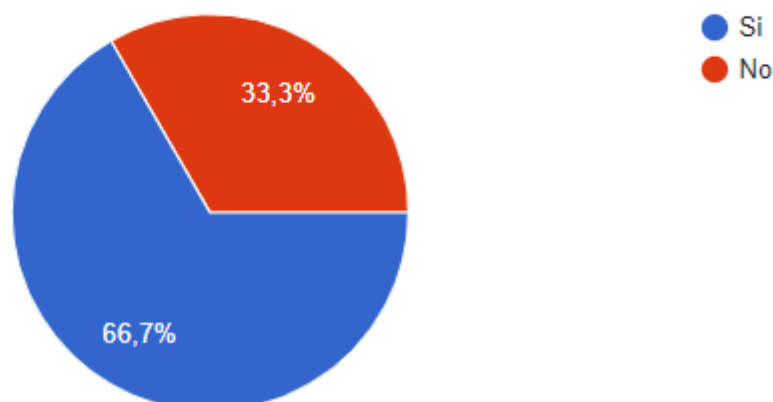
Bac Credomatic Costa Rica	Banco Nacional de Costa Rica
Convenientes tasas de interés	Aprobación rápida y ágil
Formalización gratis a domicilio	Desde 300 mil hasta 15 millones de colones
Sencillas formas de pago	Plazo de hasta 8 años
Disponibilidad en colones / dólares	Facilidad de garantía (a través de pagaré)
Sin gastos extra	-
Seguro de desempleo y saldo deudor	-

Fuente: Elaboración Propia con datos de los respectivos bancos, 2021.

Gráfico 4. Créditos Bancos privados

3. ¿Cuánta usted con algún crédito de banco privado?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

En el gráfico cinco del presente capítulo se observa que 66,7% de las personas contestaron que sí cuentan con un crédito de banco privado y el otro 33,3% respondieron que no cuenta con un crédito en un banco privado. De estas quince personas 5 corresponden a usuarios y 10 corresponden a colaboradores de la banca privada. Para dicha investigación el contar con un crédito en un banco privado es uno de los principales datos de estudio como primera instancia para posteriormente pasar al tema de las tasas de interés ligado a esta pregunta, esto es vital para los resultados que se pretenden lograr. La ley 9859 viene a eso a regular las tasas de interés de los créditos a nivel nacional, es el servicio bancario que se ve involucrado.

Figura 13. Créditos financieros del sector público y privado

	Bancos públicos		Bancos privados	
	MN	ME	MN	ME
Junio/2020	6.489.620,0	2.122.094,5	1.970.732,8	5.227.833,0
Julio/2020	6.490.266,8	2.134.014,4	1.962.578,2	5.251.300,9
Agosto/2020	6.498.491,3	2.157.628,3	1.963.812,0	5.303.803,9
Septiembre/2020	6.502.807,0	2.187.793,3	2.013.825,2	5.356.826,1
Octubre/2020	6.509.445,0	2.209.048,5	2.080.962,1	5.345.716,0
Noviembre/2020	6.528.577,5	2.183.799,1	2.150.104,1	5.260.148,4
Diciembre/2020	6.560.234,7	2.194.805,0	2.167.446,7	5.325.851,2
Enero/2021	6.548.301,1	2.195.328,0	2.167.265,3	5.270.750,4
Febrero/2021	6.543.334,7	2.196.398,4	2.186.303,7	5.231.403,6
Marzo/2021	6.546.833,3	2.190.554,0	2.226.484,1	5.221.116,5
Abril/2021	6.548.175,0	2.198.279,1	2.235.910,1	5.254.714,3
Mayo/2021	6.589.011,1	2.180.565,3	2.231.360,8	5.272.611,2

Fuente: Indicadores Banco Central de Costa Rica (millones de colones), 2021

En Costa Rica no existe plena competencia en la banca comercial y de acuerdo con la imagen anterior podemos observar y sustentar que los bancos privados toman la delantera en créditos en moneda extranjera y son los preferidos por los usuarios por esta razón. Además de la facilidad que brinda la banca privada versus la banca pública en los requisitos para otorgar un crédito.

De acuerdo con Umaña, (2020), Muchas de las personas que adquiere un crédito en el país, señalaron que lo realizan ya que mucho del dinero que reciben cada mes es insuficiente para cubrir sus gastos. Ante esto, pedir prestado recurrir a un préstamo es las acciones más nombradas para solventar la problemática.

Como lo apuntan la mayoría de los entrevistados, los mismos cuentan o contaban con un crédito de banco privado, de acuerdo con Umaña, (2020), al hablar de endeudamiento en nuestro país, los datos de SUEGEF muestran que el principal instrumento de endeudamiento corresponde a las tarjetas de crédito con un total de 811.000 deudores, de los cuales 449.000 son hombres y 361.000 mujeres; seguido por los créditos para consumo y vivienda. La cifra de endeudamiento promedio era de ¢12 millones por persona. Aunado a estas cifras, un 82% de las personas asegura que no ha recibido cursos o asesorías sobre ahorro y el uso responsable del efectivo y de tarjetas de crédito. Es decir, solo dos de cada diez personas han recibido información sobre cómo manejar el presupuesto y la mayoría lo hizo en lugares como el trabajo, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el colegio.

Arce, Barrantes, Hidalgo y Rodríguez, (et), entre las tarjetas de crédito en colones con altas tasas de intereses se encontraban Corporación Servivalores con 54%, BCT con 50,4%, Citi-Fischel 49,92% y Citi Tarjetas con 49,32%. Por otra parte, las tarjetas que tenían intereses más bajos en colones son Bancrédito oro y platino con 23%, Credomatic óptima con 24%, Bancrédito local 25%, Banco Nacional 25.5% y Banco Popular 26.5%. La mayoría de los usuarios que obtiene créditos y sobre todo tarjetas de crédito habitan en la provincia de San José, seguido de Heredia y Cartago. El perfil que tienen las personas que utilizan la tarjeta de crédito corresponde a profesionales, entre un rango de edad de 25 a 34 años, asalariados activos con un ingreso promedio mensual entre quinientos mil a un millón de colones.

De acuerdo con Jiménez, (2021), asesor económico de la ABC, el paso de la pandemia de Covid-19 en Costa Rica más la ley 9859 de Usura Crediticia, reforzó la caída de los saldos de créditos tanto en colones como en dólares. Según un reporte publicado por la Asociación Bancaria

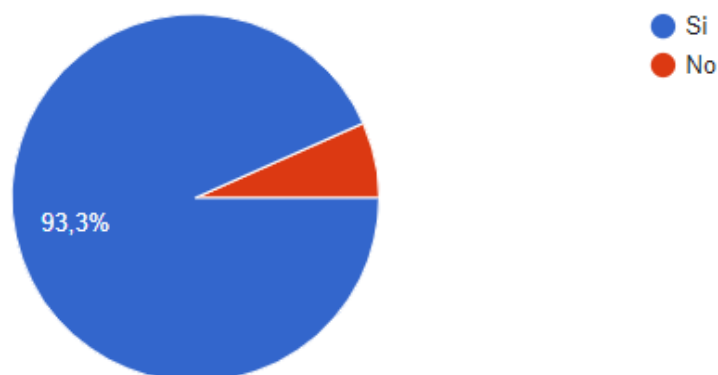
Costarricense (ABC), el saldo de crédito en colones creció solamente en un 0,8% a diciembre del 2020 en el Sistema Bancario Nacional (SBN). En cuanto al saldo en dólares, decreció en -3,9% respecto al 2019. No obstante, el poco crecimiento de los créditos se remonta desde antes de los efectos de la pandemia en la economía nacional, ya que durante el 2019 el saldo en colones decreció en 1,8% y los créditos en dólares 3,2% respecto al 2018.

La paralización del crédito se dio de forma generalizada en todas las actividades económicas. Fue un año en que, si bien existieron los recursos, estos se concentraron en operaciones a corto plazo, lo que dificultó el otorgamiento de créditos. En general el nivel de riesgo para todos los integrantes del SBN fue alto en el año 2020. Para el Sistema Bancario Nacional (SBN), el 2020 implicó ajustes históricos en las carteras, una baja en la demanda de crédito y recursos que se concentraron en el corto plazo. Pese a esto, los bancos públicos y privados del país, que integran a la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), llevaron a cabo diversas acciones para apoyar a los clientes afectados por la emergencia sanitaria.

Gráfico 5. Cambio por tasas de interés

4. ¿Cambiaría usted de banco por las tasas de interés o por su servicio de crédito?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

En el gráfico seis de la presente investigación se observa que 93.3% de las personas contestaron que harían un cambio a otra institución bancaria por modificaciones en sus servicios de crédito o pueden elegir otra institución, el otro 6.7% de los entrevistados expresan no son motivos por los cuales cambiarían de banco, y esto puede ser porque las tasas de interés en los

bancos privados son similares. Para dicha investigación el saber si las tasas de interés influyen la rotación bancaria es de suma importancia para los resultados que se pretenden lograr.

De acuerdo con el Sistema Costarricense de Información Jurídica, (2007) la tasa de interés es el precio al cual la entidad financiera decide colocar en el mercado los recursos de que dispone. En ese sentido, el interés es la prestación pactada a favor del banco y cuyo objeto es la contraprestación por la prestación del servicio. Ese precio se fija no sólo en función del costo que representa y el tiempo durante el cual el banco se priva de la disponibilidad de los recursos, sino también en función del riesgo.

Una de las principales razones por las cuales cambiaban las tasas de interés de un banco es por la demanda y oferta de crédito en el mercado. Mientras mayor sea la demanda, mayor es la tasa de interés, dado que los agentes tienen mayor disposición a adquirir préstamos, aunque la tasa aumente. Si la demanda disminuye, las tasas deben disminuir para atraer a los agentes a obtener crédito. Inversamente, mientras menor sea la oferta, mayor será la tasa de interés, ya que quienes prestan dinero buscarán obtener mayores rendimientos, independientemente de la cantidad de crédito ofertada.

A raíz de estos aumentos de tasas de interés muchos de los clientes bancarios o consumidores de crédito cambian de banco. Al analizar las respuestas de los consumidores entrevistados estos afirman que, sí es una razón de peso para hacerlo, pero también es el caso que estos desconocen que muchos de los factores que llevan al incremento de las tasas es el mismo movimiento del mercado. Al indagar un poco más podemos notar que otro de los aspectos que toman en cuenta los clientes suelen ser el mal servicio al cliente, y la falta de comunicación. Uno de estos clientes señaló que le fue suspendido su crédito solamente recibió un correo electrónico y su tarjeta dejó de funcionar.

De acuerdo con Gannon, (2020), la ley 9859 le otorga a todo banco que preste servicios de crédito ciertas obligaciones, entre estas y la más importante es suministrar al solicitante información escrita, clara, actualizada y suficiente que precise el mecanismo que se emplee con fin de determinar la tasa de interés, los saldos promedios sujetos a interés, la fórmula para calcularlos y los supuestos en los que no se pagará dicho interés.

El Sistema Financiero Nacional posee gran variedad de bancos a los cuales recurrir por esta razón es que muchos de ellos incurren en la competencia de quien brinda las condiciones más idóneas o el mínimo cantidad de requisitos para otorgar créditos y ganar clientes. En el siguiente cuadro podemos ver un comparativo de las condiciones que ofrece del BAC Credomatic y del Banco Nacional de Costa Rica al adquirir un crédito, podemos reafirmar que los costarricenses suelen adquirir más créditos de bancos privados por la facilidad y los pocos requisitos y condiciones que los bancos solicitan en comparación a los a los bancos públicos.

Tabla 7. Comparativo condiciones crédito.

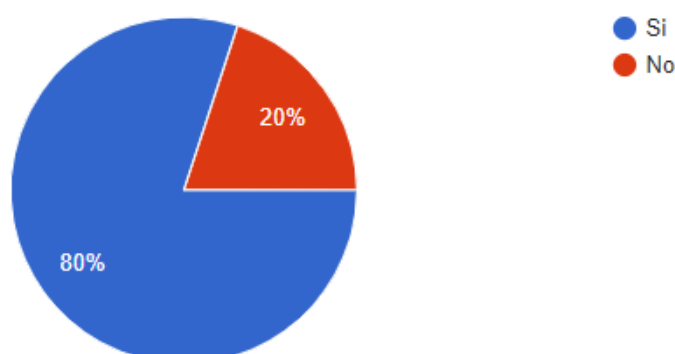
Bac Credomatic Costa Rica	Banco Nacional de Costa Rica
Contar con tarjeta de crédito.	Análisis del financiamiento: después de realizada su solicitud, le estaremos contactando para darle una respuesta.
Mayores de 21 años.	Información y envío de documentación: le pediremos información y documentación necesaria para aprobar su crédito.
Copia de documento de identidad vigente (nacionales cédulas/extranjeros pasaporte o cédula de residencia).	Confirmación de datos: confirmaremos todos los datos del crédito para evitar inconvenientes en el registro de la información.
Orden patronal con 3 meses de laboral para la misma empresa.	Firma: deberá presentarse a una oficina elegida por usted para firmar la documentación del crédito.
	Desembolso: se le desembolsará el dinero del crédito.

Fuente: Elaboración Propia con datos de los respectivos bancos, 2021.

Gráfico 6. Conocimiento en la Ley 9859 en Costa Rica

5. ¿Conoce sobre la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica que se aprobó en el segundo semestre del año 2020?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

En el gráfico siete del presente capítulo, se observa que el 80% de las personas contestaron que, si conocen sobre la ley de usura y estos son todos colaboradores de bancos, por ende, están al tanto de la ley y el otro 20% de los entrevistados, los usuarios de los bancos, desconocen sobre la ley o no han profundizado en ella con exactitud. Esto pone en evidencia la falta de información que tienen algunas de las personas involucradas en el proceso respectivo de crédito. Para dicha investigación el conocimiento que se posee de la ley es de suma importancia para los resultados que se pretenden lograr.

Como se ha mencionado anteriormente en el presente trabajo, la ley 9859, establece la metodología que el Banco Central de Costa Rica (BCCR) deberá usar para fijar el tope de interés máximo dos veces al año: en julio y enero. El Banco Central de Costa Rica será quien defina las tasas y las deberá publicar tanto en La Gaceta como en su sitio web. La ley dispone, además, que los cargos por realizar gestiones de cobro administrativo no puedan ser, bajo ningún caso, superiores al monto equivalente al 5% de la parte del abono al principal que se encuentre en mora; ni tampoco podrá ser nunca superior a los doce dólares. Esa multa, además, solo podrá aplicarse a partir del quinto día de atraso, y no podrá aplicarse más de una vez al mes.

La ley 9859 comenzó a regir el 20 de junio del año 2020 por su emisor la Asamblea Legislativa. Fue publicada en el Alcance N° 150 de La Gaceta N° 147 Ley contra la Usura y modificaciones de esta a la Ley N° 7472 (Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor). La ley completa se puede encontrar en la página oficial del Sistema Oficial de Información Jurídica para su lectura. Además, el Banco Central de Costa Rica (BCCR) deberá fijar el tope de interés máximo dos veces al año: en julio y enero y las deberá publicar tanto en La Gaceta como en su sitio web.

Se puede evidenciar con la respuesta de los usuarios de crédito que esta información no fue compartida de forma efectiva, no hubo una explicación a los usuarios del Sistema Bancario Nacional, solamente los medios de comunicación hablando sobre el tema de manera general. Por ejemplo, en el comunicado que realizó el BAC Credomatic en su página web oficial indicó que “se tomó la decisión luego de realizar análisis de viabilidad profundos por la entrada en vigor de nuevos topes a las tasas de interés para las operaciones financieras, comerciales y de microcréditos,

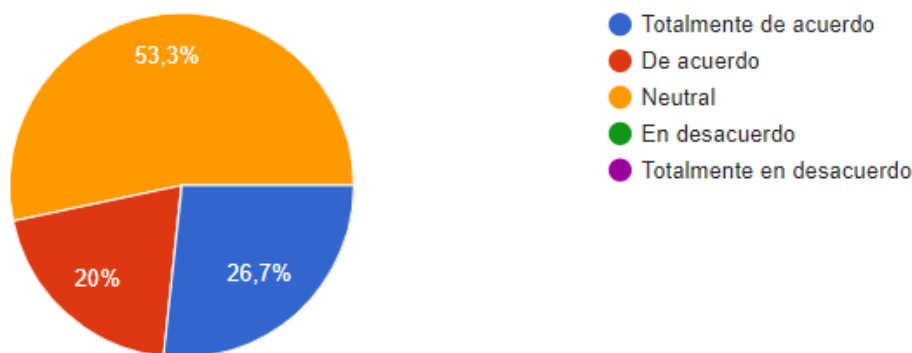
recientemente aprobados en el Congreso”, pero esto deja a los usuarios con muchas dudas al respecto.

Cabe recalcar que la mayoría de las quejas de clientes a los cuales se les suspendió el servicio de crédito es la falta de comunicación de los bancos respecto al tema. Muchos de los clientes solo recibieron un correo electrónico informándoles el plazo para poner al día su crédito y finalizar el servicio, pero no fue una comunicación efectiva con explicaciones. Los bancos tomaron acciones rápidas, las cuales se basaron en tomar el listado de personas seleccionados para cancelar el servicio. Estas personas fueron contactadas por correo electrónico donde recibieron un boletín informando sobre del retiro del servicio y las condiciones en las cuales deben realizar sus pagos.

Gráfico 7. Aplicación de la Ley 9859 en Costa Rica.

6. ¿Está usted de acuerdo con la aplicación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

En el gráfico ocho del presente capítulo, de un total de 15 entrevistados se observa que el 53.3% contestaron que es neutral a la aplicación de la ley 9859, mientras que un 26,7% contestó que está totalmente de acuerdo con la regulación de las tasas de interés y un 20% se encuentra de acuerdo con esta ley. Para dicha investigación este dato es de suma importancia para los resultados que se pretenden lograr.

Para el cálculo de las nuevas tasas de interés, el BCCR, (2021), utilizó el promedio simple de las tasas de interés activas negociadas mensuales para los 12 meses previos (en este caso, para el

periodo comprendido entre enero de 2020 a diciembre 2020. La tasa de interés de cada mes es el promedio ponderado de las tasas de interés activas para todas las operaciones de crédito efectuadas durante el mes respectivo. La ponderación se hace con base en el monto de la transacción correspondiente.

Es responsabilidad de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) velar, mensualmente, por que en ningún crédito que exceda el monto correspondiente a un microcrédito se cobre una tasa superior a la tasa anual máxima de interés para todo tipo de crédito. En caso de determinarse un incumplimiento, la Superintendencia deberá denunciar ese hecho al Ministerio Público.

También de acuerdo con el artículo 36 de la ley 9859, La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) estará obligada a remitir anualmente, a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa, un estudio que determine los impactos y las disposiciones de la ley.

Como podemos observar en el grafico ocho el 100% de los entrevistados se encuentra en una posición positiva con la ley 9859 la cual va a regular el cobro de tasas de interés para encontrar un equilibrio entre los bancos y los consumidores y la buena relación entre ellos.

Uno de los puntos que cabe recalcar es que a pesar de que esta ley se ideó con el fin de ser beneficiosa para los consumidores, lo cual no es del todo correcto, suele ser beneficioso para quienes mantuvieron el servicio, pero para quien le fue suspendido no, por el alto riesgo que algunos representan ante la ley de usura, estos quedaron excluidos del sistema financiero.

Por otro lado, Costa Rica vive una problemática social no tan favorable a raíz del Covid-19 y como nos comenta Acuña (2020), los costarricenses hoy en día van a requerir de una forma para apalancar su economía, por ende, van a requerir un apoyo financiero de una entidad que les brinde el servicio. Esto empujaba a los ciudadanos al sector crediticio informal. A lo anterior sumemos la falta de información suministrada respecto a la ley, ya que la misma se aprobó en momentos de confinamiento por el Covid-19 y los clientes solo fueron notificados del retiro de su servicio, otro de los motivos que los lleva a utilizar el sector crediticio informal.

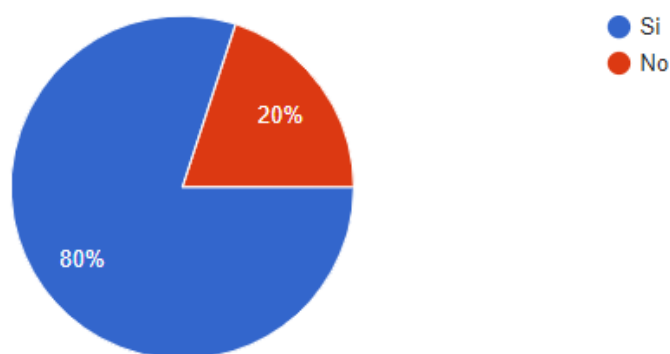
Al principio podemos decir que la ley fue impactante para los bancos y los usuarios excluidos del sistema crediticio. Consecuencia inmediata a la ley, se ve un incremento por los oferentes

informales a tasas más altas y con dudas sobre el origen de los fondos que proveen, pero conforme pasaron los meses y se realizaron las modificaciones oportunas en noviembre del año 2020 con la Ley 7472, el panorama y la aceptación es un poco mayor por ambas partes.

Gráfico 8. Cambio en los servicios de crédito.

7. ¿Ha visto algún cambio en los servicios de créditos de su banca posterior a la ley 9859 contra la usura crediticia?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021

En el gráfico nueve del presente capítulo de un total de 15 entrevistados se observa que el 80% contestaron que, sí han observado cambios evidentes en los servicios de crédito de su entidad financiera, mientras que un 20% contestó que no ha habido cambios en los servicios financieros de su entidad posterior a la ley 9859, opinan que todo sigue normal o como se venía manejando. Para dicha investigación este dato es de suma importancia para los resultados que se pretenden lograr.

Según Collins, (2006), un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer. Es decir, es todo lo que es perceptible para el cliente y que produce un valor agregado, en el preciso momento en que se produce un aumento en la satisfacción. En el siguiente cuadro se podrá observar que en efecto las entidades financieras realizaron ciertas modificaciones para sus servicios de crédito posterior a la aprobación de la ley 9859 y también a raíz de un llamado de petición del Gobierno por el estado de emergencia del COVID-19.

Según información recopilada por la ABC respecto algunos cambios que realizaron las entidades bancarias, para el año 2020, prácticamente el 100% de las entidades bancarias contaban

con aplicaciones móviles, mientras que en el 2019 eran el 89%. El número de descargas de estas aplicaciones aumentó en un 232%, pasó de 1.7 millones en 2019 a 5.5 millones en 2020. En el año pasado los bancos realizaron importantes esfuerzos para que sus clientes hicieran la mayor cantidad de trámites sin tener que salir de casa. Las medidas adoptadas durante la pandemia, como el cierre de comercios y el teletrabajo, sin duda aceleraron la transición hacia el uso de las plataformas digitales y eso también demandó trabajo adicional para las entidades bancarias, que debieron reforzar sus sitios web y aplicaciones, acorde a las necesidades del cliente”, manifestó María Isabel Cortés, directora ejecutiva de la ABC.

El número promedio de trámites que se pueden realizar desde las aplicaciones móviles tuvo un alza del 23%, pasando de 28 trámites en el 2019 a 35 en el 2020. Las gestiones realizadas con más frecuencia desde estas aplicaciones fueron la transferencia de fondos y el pago de servicios, seguidos por la consulta de saldos y movimientos, la utilización de SINPE Móvil y pago de tarjetas. También se mencionó el bloqueo de tarjetas, las recargas celulares y la solicitud de seguros.

Junto al incremento en el uso de las plataformas digitales, un 78% de los bancos realizó inversiones adicionales en sus sistemas de seguridad, pero siempre es fundamental que el cliente tome precauciones, que sea muy cuidadoso con su información personal y financiera.

La práctica más común, en la reacción de funciones, fue destinar a personal que atendía en ventanilla a efectuar asistencia virtual a los clientes ya fuera por llamadas telefónicas o mediante la aplicación de WhatsApp. Los colaboradores de sucursales, debido a la disminución de visitas, se trasladaron a otras áreas para dar apoyo y seguimiento a los clientes.

Otro ejemplo clave, es la aprobación de créditos que otorgó el Banco Central de Costa Rica (BCCR) a bancos e intermediarios financieros regulados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), una línea de crédito por ₡700.000 millones, con la condición de que fueran usados para ofrecer préstamos favorables a hogares y empresas afectadas..

También los bancos dieron la posibilidad de modificar las condiciones contractuales de los créditos que requieren, la flexibilización temporal de los requerimientos de capital asociados al plazo de operaciones y medición de riesgos de mercado.

Tabla 8. Modificación de los servicios de crédito - Entidades Financieras Privadas año 2020.

BAC Credomatic	Banca Corporativa: Los clientes empresariales pueden contactar a su Ejecutivo de Negocios quien le asesorará de acuerdo con sus requerimientos.
	Pymes: Las Pymes, cuya morosidad no supere los 90 días de retraso, podrán prescindir de las próximas 2 cuotas de sus obligaciones crediticias, las mismas pasarán a ser parte de su saldo al final del período.
	Vivienda, consumo y vehículo (personal): En los créditos hipotecarios, prendarios, leasing y préstamos personales, cuya morosidad no supere los 90 días de retraso, se podrá prescindir de pagar las próximas 2 cuotas, las mismas pasarán a ser parte de su saldo al final del período del crédito.
	Tarjetas de Crédito (personal): Los próximos 2 pagos mínimos serán trasladados de forma automática a 6 cuotas mensuales sin intereses, pagaderas a partir del tercer mes.
Banco Cathay	Banca Corporativa, Pyme y créditos personales de vivienda consumo o vehículo: Se cuenta con diversas opciones para los deudores empresariales tomando en cuenta el sector e impacto actual y futuro. Se insta a los clientes se comuniquen con su Ejecutivo asignado.
	Tarjetas de Crédito (personal): De manera automática se estarán trasladando las próximas 2 cuotas de pago para el vencimiento de las operaciones.
Banco General	Banca Corporativa: Las necesidades particulares de los clientes en sectores afectados se atienden de manera personalizada. Se debe contactar con su ejecutivo de cuenta o con su sucursal de preferencia.
	Vivienda, consumo y vehículo (personal): Clientes asalariados, independientes o empresarios que hayan perdido su empleo o disminuido sus ingresos a consecuencia de la crisis por COVID-19: periodo de gracia de 3 meses en el pago de las cuotas
Banco Improsa	Banca Corporativa y MiPymes: Los clientes serán atendidos de forma personalizada por un ejecutivo de cuenta.
	Tarjetas de Crédito (personal): Se revisó el 100% de los clientes y se dio gracia de 2 meses a los que requerían apoyo.
Banco Lafise	Banca Corporativa y Pyme: El banco atiende a los clientes empresariales a través de sus ejecutivos de negocios, quienes le asesoran de acuerdo a sus necesidades.
	Vivienda, consumo y vehículo (personal): 1. Se pone a disposición el siguiente formulario en línea https://www.lafise.com/blcr/alivio-deuda , para los clientes de crédito que se han visto afectados en su capacidad de pago. Opciones:
	1. Periodo de gracia para el principal hasta por 3 meses.
	2. Periodo de gracia para intereses hasta por 3 meses.

	<p>3. Periodo de gracia principal + intereses hasta por 3 meses.</p> <p>4. El monto de capital, intereses y seguros podrá ser diluido en el plazo restante del financiamiento o ampliar el plazo de la facilidad por el periodo de la prórroga.</p> <p>Tarjetas de Crédito (personal): Se pone a disposición el siguiente formulario en línea, para los clientes de crédito que se han visto afectados en su capacidad de pago puedan tener un periodo de gracia del pago mínimo de hasta 3 meses.</p>
Banco Promerica	<p>Banca Corporativa y Pyme: Se han diseñado diferentes alternativas según las necesidades de cada empresa y sector. Las soluciones serán evaluadas y estructuradas de acuerdo con la situación particular de cada cliente.</p> <p>Vivienda, consumo y vehículo (personal): Para créditos de vivienda, vehículos o lotes se trasladan 2 cuotas completas al saldo del crédito, para operaciones con morosidad inferior a 90 días. Las cuotas se trasladan sin recargos por comisiones o intereses moratorios.</p> <p>Tarjetas de Crédito (personal): A todos los clientes de créditos de consumo y tarjetahabientes, con morosidad inferior a 90 días, se les otorga automáticamente un periodo de gracia de 2 pagos mínimos que se trasladan al saldo del crédito, sin recargo de intereses y comisiones por morosidad.</p>
Banco BCT	<p>Banca Corporativa y Pymes: Los clientes se deben comunicar con el banco para valorar las posibilidades en cada caso.</p> <p>Vivienda, consumo y vehículo (personal): Se habilitó un formulario en línea donde cada cliente puede solicitar la evaluación de su caso.</p> <p>Tarjetas de Crédito (personal): Para las personas con tarjetas de crédito se otorga un periodo de gracia automático de 2 meses con el pago mínimo de la tarjeta, que se trasladará en 6 cuotas sin intereses a partir del tercer mes.</p>
Banco Davivienda	<p>Banca Corporativa y Pymes: Pueden comunicarse con sus ejecutivos de relación o escribir un correo electrónico.</p> <p>Vivienda, consumo y vehículo (personal): Clientes con un Crédito Hipotecario, de Autos, Personal o Leasing Personal, pueden postergar el pago de su cuota por 3 meses. El monto de capital será diluido en el plazo restante del financiamiento, mientras que el pago de los intereses y seguros se trasladarán hasta la última cuota del crédito.</p> <p>Tarjetas de Crédito (personal): Las Tarjetas de Crédito Davivienda no generarán el pago mínimo a partir del 21 de marzo y para los cortes de abril, mayo y junio de 2020. Y aquellos clientes que no han realizado su pago antes de esta fecha podrán abstenerse de hacerlo sin que su récord</p>

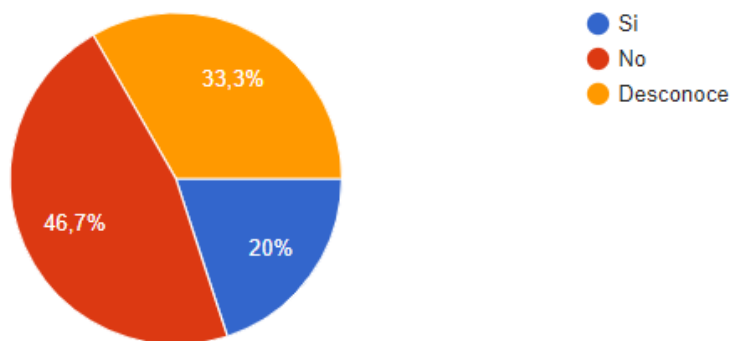
	crediticio se vea afectado. El acumulado de esos tres pagos se trasladará automáticamente "A Paguitos" por 6 meses sin intereses a partir de julio
Banco Scotiabank	Banca Corporativa: Los clientes comerciales pueden contactar a su ejecutivo para analizar el caso en concreto.
	Pymes: Los clientes PYME pueden descargar el formulario llenarlo y enviarlo al correo específico del banco, para buscar una solución personalizada a sus necesidades.
	Vivienda, consumo y vehículo (personal): Los clientes con préstamos personales, hipotecas, autos o leasing se ofrece prórroga de hasta 3 cuotas a partir de la siguiente fecha de pago, sin recargo por morosidad y sin afectar su récord crediticio.
	Las personas interesadas deberán llenar este formulario y enviarlo al correo específico del banco y recibirá una respuesta y confirmación.
	Tarjetas de Crédito (personal): Los clientes de tarjeta de crédito con fecha de pago igual o posterior al 23 de marzo, se ofrece en forma automática un período de gracia de 4 pagos mínimos. Los clientes que deseen acogerse a esta modalidad no necesitan ejecutar ninguna acción.

Fuente: Elaboración Propia con datos de los respectivos bancos, 2021.

Gráfico 9. Disminución en la Rentabilidad

8. ¿Cree usted que ha disminuido la rentabilidad de su banco después de la Ley 9859 contra la usura crediticia?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

En el gráfico diez del presente trabajo, de un total de 15 entrevistados se observa que el 46,7% contestaron que, no consideran que la ley ocasionará afectaciones en la rentabilidad de sus bancos, mientras que un 33,3% contestaron que desconocen el datos que no sabe el impacto

que esto tuvo en los ingresos de la banca y el 20% restante a respondido que sí considera que ha tenido una afectación en la rentabilidad de sus bancos, esto lo toman en consideración por el cierre de sucursales y de tarjetas de crédito más allá de datos numéricos. Para dicha investigación este dato es de suma importancia para los resultados que se pretenden lograr.

Los bancos obtienen beneficios de la diferencia entre la tasa de interés que cobran a quienes piden préstamos y la tasa de interés que pagan a las personas que depositan su dinero en las instituciones financieras. De acuerdo con Corrales, (2020), el año 2020, caracterizado por la pandemia y la ley de usura, golpeó más a la banca privada que a la pública.

Podemos decir que la rentabilidad de la banca privada por la pandemia más la ley 9859 de usura dejó de percibir \$157 millones para una reducción del 54%, de sus ingresos. Por otra parte, la estimación para incobrables en el sistema bancario en general subió un 5%, muy poco para la magnitud del impacto económico y las regulaciones que entraron a regir. Se puede decir que el sistema bancario del país en total perdió \$330 millones en ingresos financieros por crédito al contraerse por la poca actividad económica y las limitaciones en la colocación de créditos por la ley de usura. A todo esto, podemos agregar que los depositantes en el sistema también dejaron de percibir \$184 millones, que corresponden al ahorro en gastos financieros que tuvieron las entidades por reducción en tasas y menor captación.

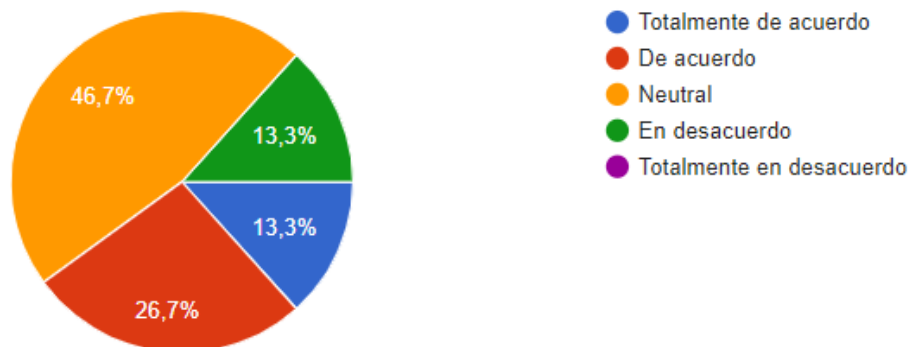
El mayor impacto en el Sistema Bancario Nacional (SBN) se dio en la rentabilidad, la cual, medida como porcentaje del activo total, disminuyó de 1% en el 2019 a 0,66% en el 2020, en buena parte producto de un bajo crecimiento de la cartera de crédito y del leve aumento en la morosidad.

La oferta de bienes y servicios se ha afectado de manera importante, mientras la demanda se ha reducido en forma sustancial. Los bancos deberían optar por mantener una liquidez adecuada, manejar correctamente la morosidad y dar un acompañamiento a los clientes para mantener su margen de ganancia.

Gráfico 10. Topes de tasas de interés

9. ¿Consideras que los topes para las tasas de interés otorgados por la Ley 9859 son beneficiosos?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

En el gráfico once del presente capítulo, de un total de 15 entrevistados se observa que el 46,7% tiene una opinión neutral respecto a las tasas de interés, un 26,7% está de acuerdo con que vinieron a ser un beneficio tanto para los consumidores como para los bancos, un 13,3% también contestaron que están totalmente de acuerdo con los beneficios de la ley y por un 13,3% está en desacuerdo y opina que no es del todo beneficioso. Para dicha investigación este dato es de suma importancia para los resultados que se pretenden lograr.

La tasa máxima de interés corresponde a un promedio ponderado de las tasas de los últimos doce meses y que, multiplicadas por un factor, esas tasas promedio ponderadas han caído; aquí y en el mundo. Las tasas altas se están eliminando conforme la Ley de Usura se va consolidando. Entonces, el promedio, que es el que determina la tasa máxima, tiene que ir disminuyendo. Se espera que haya varios semestres en los que la tasa se vaya acomodando y se obtenga tasas promedio del 30%.

Para el cálculo de las nuevas tasas de interés, el Banco Central utilizó el promedio simple de las tasas de interés activas negociadas mensuales para los 12 meses previos (en este caso, para el periodo enero 2020-diciembre 2020).

Sí es beneficiosa la ley para las personas con buenos ingresos, ya que las entidades financieras no tendrían problemas en otorgarle el crédito a una tasa baja de interés, a alguien que le representa un nivel bajo de riesgo de incumplimiento y costos reducidos de administración y cobranza. Los

créditos hipotecarios, prendarios, personales, así como el crédito corporativo y MiPymes no debería verse afectados pues son negocios con niveles de riesgo, costos de operación y cobranza, mucho menores.

Como se ha mencionado anteriormente no es del todo cierto que los topes de las tasas de interés sean del todo beneficiosos ya que generan una exclusión de clientes del mercado formal y que además va a generar una oleada de competencia por los clientes que tengan costos, gastos y pérdidas por encima del límite máximo fijado. Según Corrales (2020), podemos decir que una consecuencia inmediata de establecer un precio máximo es excluir del mercado formal a aquellos clientes que con ese precio no cubran sus costos y pérdidas esperadas. Los clientes que sean excluidos van a recurrir a oferentes informales a tasas más altas. Todos esos créditos que se vayan a la informalidad pierden la posibilidad de incluirlos en la red tributaria. Además, el aumento en el uso de efectivo provocaría una disminución en el uso de medios digitales de pago, lo que también afectaría la recaudación y trazabilidad.

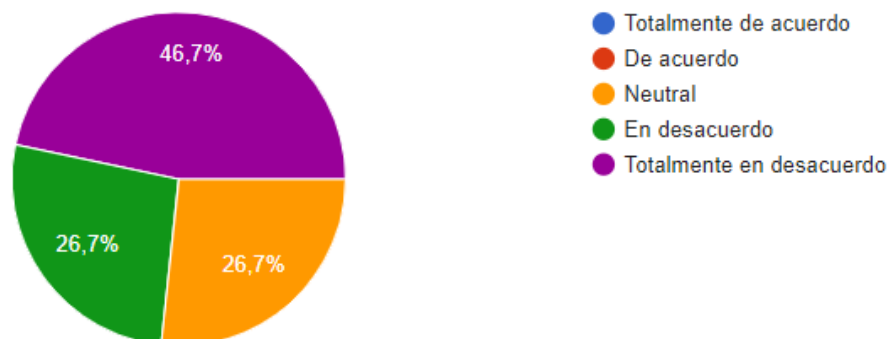
Según Olivares (2004) el sistema bancario formal es un sistema que está regulado por ciertas leyes, reglamentos y decretos que tienen que cumplir para poderlo adquirir y por ello muchas personas de bajos recursos económicos no tienen accesibilidad a estos financiamientos, debido a su situación económica y a muchos de los requisitos que hay que cumplir para ser poseedor de un préstamo de este tipo, muy por el contrario del crédito informal. Los préstamos informales son financiamientos muy concurrentes debido a su fácil acceso y solucionan problemas económicos a personas de bajos recursos económicos. Las personas que queden excluidas del crédito formal van a recurrir a un crédito informal aun sabiendo las tasas de interés a pagarse, a cambio de otras ventajas, y que mediante este préstamo puede obtener un desarrollo pleno de sus actividades económicas.

Una solución evidente para que estos topes de tasas de interés funcionen es través de la adopción de herramientas avanzadas de automatización, análisis y segmentación. Así como un esquema de intercambio de información. Para que esta ley sea beneficiosa para ambas partes se debe más que nunca de manera fundamental promover normativas y práctica que aumenten la inclusión financiera, reduzcan el sobreendeudamiento y que promuevan el crédito sano como motor de desarrollo del país.

Gráfico 11. Suspensión de tarjetas de crédito y cierre de sucursales bancarias

10. ¿Qué opina sobre la suspensión de algunas tarjetas de crédito y el cierre de algunas sucursales de bancos privados a lo largo del país, esto a raíz de la coyuntura del COVID 19 y la ley 9859?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

En el gráfico doce del presente capítulo del total de 15 entrevistados se observa que el 46,7% está en total desacuerdo con la suspensión de tarjetas de crédito y el cierre de sucursales, un 26,7% está de igual forma en desacuerdo y el restante 26,7% está en una posición neutral con respecto al cierre y suspensión de estas tarjetas de crédito y cierre de algunas sucursales. Para dicha investigación este dato es de suma importancia para los resultados que se pretenden lograr.

Es claro que la mayoría de entrevistados están en desacuerdo con las decisiones a las cuales se vio obligado todo el sistema bancario, ya que a muchos usuarios se les canceló el servicio, y además se vio suspendido o cancelado el contrato laboral de muchos colegas o incluso se ha disminuido el trabajo al disminuir la cartera de clientes a la cual pueden ofrecer créditos o servicio, por ende, disminuyen sus comisiones.

Lo que llevó a las entidades financieras a tomar esta decisión después de analizar detenidamente el contexto económico nacional ese año ya por la coyuntura del COVID-19 fue también la entrada en vigor de la reforma a la Ley de usura 9859. Esto cambió las pautas bajo las cuales deberá operar el sistema financiero. El más discutido de los cambios fue la definición de las tasas de usura, intereses máximos que podrán cobrar las entidades financieras por los créditos.

El impacto que esto tuvo fue el cierre de muchas sucursales bancarias en el país y el cierre de tarjetas de crédito de muchos bancos es decir la exclusión de muchos costarricenses del sector bancario formal de la economía. El impacto de los nuevos toques a las tasas, combinado con el bajo crecimiento que se tuvo en el año 2020, obligó a las instituciones a tomar esas acciones, para adaptar a las organizaciones a la nueva situación del mercado.

Por ejemplo, el BAC Credomatic, se vio afectado con la cancelación de 187.526 tarjetas de crédito a 79.789 clientes, cuyas operaciones se vuelven deficitarias para la empresa. Esto, a la vez, nos llevó a prescindir del servicio de 373 colaboradores directos y al cierre de 11 puntos de servicio. También se informó que se afectarían los beneficios para otros tarjetahabientes, tales como los programas de lealtad, las promociones, los puntos, y las facilidades que se ofrecen según el tipo de tarjeta y el perfil de cada cliente. Otro ejemplo clave fue Scotiabank el cual despidió 98 funcionarios y el cerró permanente de cinco sucursales, tras el impacto económico provocado por la pandemia y la puesta en vigor de la ley de Usura.

Debido a la cancelación del servicio de crédito a ciertos usuarios en la banca privada surge la idea que circuló que los bancos públicos deben poner todos sus esfuerzos ahora para acoger a deudores desplazados por otros bancos. En este sentido, si se dio un desplazamiento masivo de clientes de entidades privadas a entidades públicas, y no es una situación que pueda remediar la banca pública.

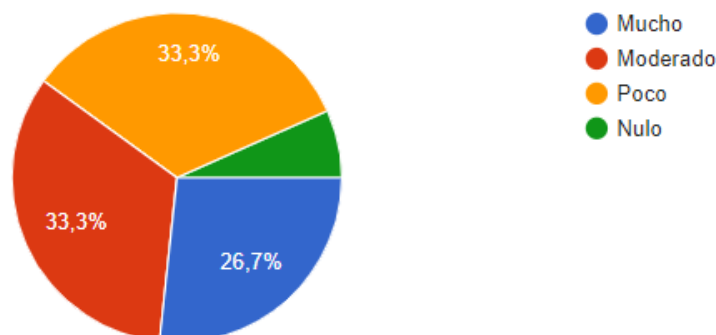
Cualquier persona a la que se le cierra crédito en otra entidad puede ser valorada en un banco público conforme los perfiles de clientes. Si el perfil es de nivel de morosidad elevado, entonces no podría contemplarse dentro del nivel del banco público, ya que el ajuste de tasa de interés no va a compensar el riesgo por eso es una situación que no del todo pueden manejar los bancos públicos.

Al igual que la banca privada la banca pública o estatal está concentrada en atender prórrogas, adecuaciones, capital de trabajo para reactivar la economía, los cuales son el tipo de retos prioritarios que debe demandar una situación del país.

Gráfico 12. Efecto en el Margen de Intermediación Financiera

11. ¿Cree usted que la ley 9859 contra la usura crediticia ha tenido efecto sobre el margen de intermediación financiera en la banca?

15 respuestas



Fuente: Elaboración Propia con datos de la presente investigación, 2021.

En el gráfico trece del presente capítulo investigación de un total de 15 entrevistados se observa que el 33,3%, piensa que la afectación del margen de intermediación financiera ha sido moderada, otro 33,3%, cree que se ha afectado poco un 26,7% considera que la afectación sí ha sido mucha, mientras que un 6,64% considera que del todo no se ha visto afectado. Para dicha investigación este dato es de suma importancia para lo resultados que se pretenden lograr.

De acuerdo con Alfaro, (2012), el Margen de Intermediación Financiera es una medida que se utiliza frecuentemente para evaluar la eficiencia de un sistema financiero. Por ejemplo, la cantidad de créditos o depósitos con respecto a la producción o a la cantidad de entidades financieras en el país. El margen de intermediación óptimo depende de cuatro factores: el grado de aversión al riesgo de cada banco, la estructura del mercado en que éste se desempeña, el tamaño promedio de sus transacciones y la variabilidad de las tasas de interés.

Con base en el texto anterior podemos deducir que si el comportamiento de las tasas de interés forma parte del margen de intermediación financiera este si puede verse afectado si este indicador varió o no. Ahora bien, si se analiza que los nuevos topes de las tasas de interés se han ido a la baja con la nueva ley podemos decir que el margen de intermediación financiera de la banca sí se ha visto afectado durante el último año por lo que han dejado de percibir los bancos en los servicios de crédito que tenían más rentables de los cuales obtenían tasas altas de interés.

El Margen de Intermediación Financiera, de acuerdo con BCCR, (2012), es una medida que se utiliza frecuentemente para evaluar la eficiencia de un sistema financiero. Por ejemplo, la cantidad de créditos o depósitos con respecto a la producción o a la cantidad de entidades financieras en el país.

Por otro lado, según Calderón, (2020), el indicador del margen de intermediación financiera se asocia a las eficiencias, pero también a las distorsiones del mercado, a la estructura de negocio de cada entidad bancaria y a las limitaciones del método utilizado para su cálculo. Los márgenes de intermediación se relacionan con la eficiencia, pues esta última refleja cuanta proporción de la utilidad operacional bruta (resultado de intermediación financiera, comisiones y servicios) se absorbe por los gastos administrativos (gastos de personal y otros gastos administrativos). Esto necesariamente es diferente para bancos públicos y privados, pues es reflejo de modelos de negocio y objetivos que son muy diferentes.

Hallazgos

Las siguientes tablas están realizadas con datos oficiales de la Superintendencia General de Entidades Financieras con un consolidado de balances de tres bancos privados que operan en el país, Banco Bac Credomatic, Banco Scotiabank, Banco Davivienda.

Tabla 9. Comparativo Activo Productivo 2019 - 2020

Nombre	Año 2019	Año 2020
Inversiones en instrumentos financieros	1 313 941 564 500,00	1 637 491 868 210,00
Cartera de Créditos	7 401 480 184 360,00	7 763 995 453 980,00
Total activo productivo	8 715 421 748 860,00	9 401 487 322 190,00

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), 2021.

De acuerdo con la tabla anterior podemos observar que los activos productivos de los tres bancos en estudio no se vieron impactada a pesar de la puesta en vigor de la ley 9859, ni la coyuntura del COVID-19. Se puede observar que tanto las inversiones en instrumentos financieros como la cartera de crédito aumentaron en comparación con el año 2019.

Tabla 10. Comparativa rentabilidad 2019 - 2020

Nombre	Año 2019	Año 2020
Ingresos por intermediación Financiera	969 497 169 000,00	905 532 721 000,00
Utilidad Neta	97 923 465 000,00	90 355 635 000,00

Porcentaje de Rentabilidad	10,10	9,98
----------------------------	-------	------

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), 2021.

En el comparativo de la tabla doce en lo que respecta a la utilidad obtenida por el Bac Credomatic, Banco Scotiabank y el Banco Davivienda para el año 2020 fue menor que lo que obtuvieron estos bancos para el 2019. Es decir que a pesar de que el porcentaje no fue alto en comparación de estos dos años la rentabilidad de la banca si se vio afectada tanto por la Ley 9859 como por la coyuntura COVID -19. El efecto que tuvo la ley 9859 en el Sistema Bancario Costarricense no fue tan importante, no hubo un impacto fuerte en la rentabilidad de los bancos por la aplicación de la ley.

Figura 14. Razón de Liquidez 2019 - 2020

Solvencia: Activo Circulante / Pasivo Circulante:		
	2020	2019
Activo Corriente	1 356 258 362,74	1 617 667 960,23
Pasivo Corriente	3 971 190 049,30	2 887 003 800,61
Cobertura	0,34	0,56

Fuente: Dirección de Contabilidad Nacional, Ministerio de Hacienda, Gobierno de la República, 2021.

En la figura catorce podemos observar que la razón circulante del Gobierno de Costa Rica está por debajo del 1%, esto quiere decir que los activos corrientes son insuficientes para cubrir las obligaciones de corto plazo, por ende, Costa Rica tiene una posición de liquidez riesgosa. Podemos ver que hubo un gran cambio del 2019 al 2020 empeorando la situación del país, tomando en consideración la pandemia del Covid-19 para ese año.

Se puede observar en la tabla once que las inversiones en instrumentos financieros de los tres bancos en estudio aumentaron para el año 2020, ligado el punto anterior estas inversiones son las que alimentan el déficit fiscal del país, es decir estos bancos han invertido a corto plazo en la compra de bonos del Gobierno. Lo que los bancos no colocaron en cartera a los clientes lo han invertido en corto plazo en estos bonos para subsanar el problema de liquidez del Gobierno.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones de la Investigación

1. La ley 9859 de Usura Crediticia entro a regir al Sistema Bancario Costarricense como una herramienta económica y surge a raíz de un problema financiero de usura, la misma tiene la finalidad de fijar la tasa de interés máxima, a partir de la cual se considera que existe el delito de usura y además ofrece una serie de protecciones al consumidor. Y en efecto el último año se ha realizado con la intervención del Banco Central de Costa Rica quien tiene la responsabilidad del cálculo y la publicación de estas.
2. La Ley 9859 de Usura Crediticia ocasionó la exclusión de cierto porcentaje de los clientes del sistema bancario nacional formal, con la suspensión de créditos a clientes no rentables, lo que ha permitido altos endeudamientos en el sistema informal los cuales no se encuentran regulados en el sistema financiero. También esta ley ha provocado una mayor competencia o fijación por los bancos, hacia aquellos clientes de riesgo inferior que si son factibles para un proceso de crédito posterior a la ley.
3. La rentabilidad de la banca privada para el año 2020 fue de 9.98% en comparación con el año 2019 que fue de 10.10%, se puede concluir que la rentabilidad si se vio afectada, pero el impacto de la ley 9859 sobre esta no fue tan fuerte e importante. Para el caso de los activos productivos estos aumentaron considerablemente en el año 2020 en comparación con el año 2019 y esto se debe a que los bancos han invertido a corto plazo en bonos del Gobierno, quien para el año 2020 poseí una razón de liquidez por debajo del 1%, es decir no podía cubrir sus obligaciones. Los bancos tomaron el dinero no colocado en cartera para alimentar las inversiones en déficit fiscal.
4. Se puede concluir que con los que respecta a las estrategias de los bancos privados en el último año, los mismos optaron por medidas como el marketing digital y los sistemas en omnicanal es decir unificar todos sus servicios en sus plataformas digitales en línea y esto ligado a atención telefónica para mantener una comunicación efectiva con sus clientes.

Se dieron indicadores positivos en ascenso de transformación digital y mejora de procesos en muchos de los bancos privados del país.

Recomendaciones de la Investigación

1. Se le sugiere a las instituciones involucradas en el proceso de fijación, supervisión y regulación de las tasas de interés de acuerdo a la nueva ley 9859, brindar y supervisar que las instituciones bancarias brinden la información requerida del conocimiento sobre esta ley, ya que la mayoría de clientes a los cuales se les suspendió el servicio y fueron entrevistados en el presente trabajo de investigación se quejaron de solo recibir un correo electrónico y no tener noción de la ley a profundidad. Se recomienda de igual forma que las modificaciones a la ley también sean comunicadas.
2. Se le recomienda a la banca privada quien es la más perjudicada con el cierre de sus sucursales y la suspensión de servicios de crédito implementar estrategias o medidas con las cuales puedan captar la atención de posibles clientes potenciales a un crédito dentro de las regulaciones de la Ley 9859. Todos los clientes excluidos por la banca privada, dentro del crédito formal fueron acaparados en su gran mayoría por Bancos del Estado, pero no en su gran porcentaje muchos de ellos se encuentran en la informalidad. La banca privada para el año 2020 utilizó estrategias de digitalización y unificación de servicios, con el fin de abarca más clientes como fuera posible. Se recomienda a la banca privada implementar estándares de calidad para sus procesos digitales, también herramientas de medición y estadística, para análisis de resultados oportunos, eficaces y eficientes que les permita atraer clientes potenciales.
3. Se recomienda a todas las entidades involucradas en el proceso de regulación, y fijación de la ley 9859 manejar el proceso y cambios de manera oportuna, ya que esto puede generar algunas consecuencias en el Sistema Bancario Nacional y este repercutir en otros. Las tasas de interés no siempre se podrán manejar de forma tan arbitraria ya que las tasas varían de acuerdo con la oferta y la demanda, es recomendado a estas entidades velar por estos factores para fijarlas.

4. Se recomienda a los bancos privados tomar en consideración la facilidad que está otorgando el Banco Central sobre solvencia o liquidez. Esto para que puedan con este dinero otorgar créditos a quienes ya habían excluido de su servicio y los pueda captar como clientes nuevamente bajo el sistema bancario formal. Con esto los bancos puedan recuperar el porcentaje de rentabilidad afectado el último año por la entrada en vigor de la ley en tiempos de pandemia causada por el COVID -19.

APÉNDICES

Apéndice A: Cuestionario aplicado a los encuestados

Investigación realizada por Hillary Dailey Campos, actualmente cursando el Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en Finanzas en la Universidad Internacional de las Américas. El objetivo de este cuestionario es recolectar y estudiar la información y conocimientos de los entrevistados sobre la ley 9859 contra la usura en Costa Rica, como está impacta a la banca privada y a los usuarios de tarjetas de crédito.

De antemano le agradecería la ayuda que me puedan brindar, completando las siguientes preguntas. Le comunico que sus respuestas serán reportadas en la tesis profesional, con fines didácticos y serán de carácter anónimo.

1. ¿Trabaja usted actualmente en algún banco privado o bien es usuario de un banco privado?

 Si

 No
2. ¿Al adquirir un crédito bancario cuál es su preferencia?

 Banco Privado

 Banco Estatal
3. ¿Cuánta usted con algún crédito de banco privado?

 Si

 No
4. ¿Cambiaría usted de banco por las tasas de interés o por su servicio de crédito?

 Si

 No
5. ¿Conoce sobre la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica que se aprobó en el segundo semestre del año 2020?

- Si
- No
6. ¿Está usted de acuerdo con la aplicación de la Ley 9859 contra la usura en Costa Rica?
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
7. ¿Ha visto algún cambio en los servicios de créditos de su banca posterior a la ley 9859 contra la usura crediticia?
- Si
- No
8. ¿Cree usted que ha disminuido la rentabilidad de su banco después de la Ley 9859 contra la usura crediticia?
- Si
- No
- Desconoce
9. ¿Considera que los topes para las tasas de interés otorgados por la Ley 9859 son beneficiosos?
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. ¿Qué opina sobre la suspensión de algunas tarjetas de crédito y el cierre de algunas sucursales de bancos privados a lo largo del país, esto a raíz de la coyuntura del COVID 19 y la ley 9859?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cree usted que la ley 9859 contra la usura crediticia ha tenido efecto sobre el margen de intermediación financiera en la banca?

Mucho

Moderado

Poco

Nulo

REFERENCIAS

Alfaro A, (2012), “*Determinantes del margen de intermediación financiera en Costa Rica*”, Repositorio N.º 020, Banco Central de Costa Rica.

https://repositorioinvestigaciones.bccr.fi.cr/bitstream/handle/20.500.12506/121/056_Determinantes_Margen_Intermediacion_Financiera.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aravena F, (2013), “*Política de Riesgo Financiero Banco Stander y Retail Falabella*”, Tesis para optar al Título de Ingeniero Comercial, Universidad del Bío-Bío - Facultad de Ciencias Empresariales.

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/251/1/Aravena%20Maureira%2C%20Fidelina.pdf>

Asociación Bancaria Costarricense (ABC), (2021), “*Quienes Somos*”, Página Oficial ABC.

<https://www.abc.fi.cr/quienes-somos/>

Azofeifa A, (2019), “*Evolución de la banca en Costa Rica: Una breve descripción de sus orígenes hasta la actualidad*”, Revista UNED.

Banco Central de Costa Rica, (2021), “*Sobre BCCR*”, Página Oficial BCCR.

<https://www.bccr.fi.cr/sobre-bccr>

Barquero J, Segura C, (2011), “*Determinantes del margen de intermediación financiera en Costa Rica*”, Banco Central de Costa Rica.

<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2466/3134>

Bermúdez H, (2018),” *Informe Oferta Crediticia 2017*”, Informe Ministerio de Economía Industria y Comercio.

https://www.pyme.go.cr/media/archivo/menu1/Inf_EstOferCredito2017.pdf

Calderón A, (2020),” *De nuevo, mitos sobre la banca pública*”, Banco Nacional de Costa Rica.

<https://bnmascerca.com/blog/de-nuevo-mitos-sobre-la-banca-publica/>

Calderón A, (2020), “*Margen de Intermediación bajo examen: de percepciones a realidades*”, Periódico web La República.

<https://www.larepublica.net/noticia/margen-de-intermediacion-bajo-examen-de-percepciones-a-realidades>.

Calomino, (2020), “*Ley de Usura y sus consecuencias: Una medicina con efectos adversos*” Periódico La Republica.net.

<https://www.larepublica.net/noticia/ley-de-usura-y-sus-consecuencias-una-medicina-con-efectos-adversos>

Camacho A, (2014),” *El sistema financiero costarricense en los últimos 25 años: Regulación y Supervisión*”, Página web.

<https://www.academiaca.or.cr/wp-content/uploads/2017/03/regulacion-y-supervision.pdf>

Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, (2021), “*Quiénes somos*”, Página Oficial, Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica.

<http://camaradebancos.fi.cr/quienes-somos>

Castro A, Serrano A, (2013), “*Margen de Intermediación Financiera y Poder de Mercado: El caso de Costa Rica*”, Documento de Investigación DI-04-2013, Banco Central de Costa Rica.

<https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/investigacioneseconomicas/DocSistemaFinanciero/MargenIntermediacinFinancieraPoderMercadoCosta%20Rica.pdf>

Centro Europeo de Posgrado, (2021), Robert Merton, (2004), “*Concepto de Finanzas según Diferentes Autores*”, Centro Europeo de Posgrado.

<https://www.posgradosadistancia.com.ar/concepto-de-finanzas-segun-diferentes-autores/>

Corrales G, (2020), “*Todo lo que debe saber sobre Ley de Usura*”, Página web.

<https://www.larepublica.net/noticia/tasa-maxima-en-colones-sera-del-39>

Cortés, (2017), “*Sistema Bancario costarricense genera cerca de 25.000 empleos directos*”, Revista Summa Economía.

<https://revistasumma.com/sistema-bancario-costarricense-genera-cerca-de-25-000-empleos-directos>

Collins, (2006), “*¿Qué es Servicio?*”, Página web

<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAM0000618/C1.pdf>

Cueva L, (2019), “*Teoría clásica de la administración de Henri Fayol*”, Universidad Católica Andrés Bello Escuela de Administración y Contaduría Facultad de Ciencias Sociales.

<https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>

Chinchilla Y, Durán C, Granados R, León A, Liu Wu A, Paniagua J, (2017), “*Comparación entre Riesgo/Rendimiento de la Banca Estatal con respecto a la Banca Privada en Costa Rica para Consideraciones sobre la Fijación Legal de Tasas Máximas de Interés como Medida Preventiva de la Usura, el Periodo 2012-2016*”, Trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciatura con énfasis en Finanzas.

<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10055/Proyecto%20Final%20de%20Graduaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Churnside, R (1973), Revista de la Contraloría General de la República. (No. 16): pp. 20-24, San José, junio 1973.

Damianovich L, (1971), “*El Delito de Usura.*” EDIAR Sociedad Anónima Editora. Buenos Aires, pp. 83-89.

[file:///C:/Users/administrador/Downloads/usura%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/administrador/Downloads/usura%20(2).pdf)

Diaz N, (2020), “*El reglamento de usura arrasa garantías para proteger a tarjetahabientes de cobros abusivos*”, Seminario Universidad UCR.

<https://semanariouniversidad.com/pais/el-reglamento-de-usura-arrasa-garantias-para-proteger-a-tarjetahabientes-de-cobros-abusivos/>

Diaz N, (2020), “*Ley de usura impacta intereses para \$696 mil millones en tarjetas, pero sin tocar créditos en cobro judicial*”, Seminario Universidad UCR.

<https://semanariouniversidad.com/impreso/ley-de-usura-impacta-intereses-para-%E2%82%A1696-mil-millones-en-tarjetas-pero-sin-tocar-creditos-en-cobro-judicial/>

Facchin J, (2021), “*¿Qué es una estrategia Omnicanal de Marketing y por qué llevarla a cabo?*”, Blog digital José Facchin.

<https://josefacchin.com/omnicanal/>

Gannon D, (2020), “*Ley contra la Usura Crediticia entró a regir este sábado*”, Periódico El Delfino.

<https://delfino.cr/2020/06/ley-contra-la-usura-crediticia-entro-a-regir-este-sabado>

García C, Cárdenas G, Molina C, (2011), “*Análisis de la intermediación Financiera en el escenario de las crisis de los siglos XX y XXI*”. Redalyc.

<https://www.redalyc.org/pdf/4137/413740748010.pdf>

Gil S, (2016), “*Tarjeta de crédito*”, Página Web.

<https://economipedia.com/definiciones/tarjeta-de-credito.html>

Gómez M, (2018), “*¿Qué es la tasa de interés?*”, Página web.

<https://www.economiahoy.mx/economia-eAm-mexico/noticias/9305648/07/18/Que-es-la-tasa-de-interes-.html>

Gómez Y, (2008), “*El delito de intermediación Financiera no autorizada y la importancia de su regulación en la legislación penal costarricense*”. Tesis para optar por el grado de licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica San José.

<https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/07/El-delito-intermediacion-financiera-no-atorizada.pdf>

Guidiño, (2020), “*22 entidades contarán con mejores tasas y plazos más amplios*”, Periódico La República.net.

<https://www.larepublica.net/noticia/22-entidades-contaran-con-mejores-tasas-y-plazos-mas-amplios>

Hidalgo A, (2020), “*Scotiabank cierra cinco sucursales y despide a 98 colaboradores*”, Periódico EL FINANCIERO.

<https://www.elfinancierocr.com/negocios/scotiabank-cierra-cinco-sucursales-y-despide-a-9/ESKBR7Y3ZZEW3O64ZFERJGYMM/story/>

Hoz B, Ferrer M, Hoz Aminta, (2008), “*Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo*”, Revista de Ciencias Sociales Redalyc, Página web.

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>

Ibarra, (2018), “*Análisis comparativo de los créditos privados vs. públicos en Ecuador 2012–2016 beneficios y rentabilidad*”, Trabajo de investigación para optar por el grado en Ingeniería en Tributación y Finanzas Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30183/1/TESIS%20CR%C3%89DITO.pdf>

Ibídem, (1995), “*¿Qué es la estrategia?*”, Página web.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ruiz_g_ml/capitulo2.pdf

López L, (2002), “*El análisis de contenido como método de investigación*”, Revista educativa Universidad Huelga.

<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf;El#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20contenido%2C%20seg%C3%BAAn,contenido%20manifiesto%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.>

Loría M, (2013), “*El Sistema Financiero Costarricense en los últimos 25 años: Estructura y Desempeño*”, Trabajo de investigación Academia de Centroamérica ni el de sus patrocinadores.

<https://www.academiaca.or.cr/wp-content/uploads/2017/03/estructura-y-desempeno.pdf>

Madrigal L, (2020), “*presidente firma Ley contra la Usura y corre el tiempo para que se publique en La Gaceta*”, Periódico DELFINO.

<https://delfino.cr/2020/06/presidente-firma-ley-contra-la-usura-y-corre-el-tiempo-para-que-se-publique-en-la-gaceta>

Maranto M, (2015), " *Fuentes de Información*", Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo",
Página web.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Medina, (2010), "*La Intermediación Financiera y de Valores en el Sistema Jurídico Costarricense*",
Universidad de Costa Rica Facultad de Derecho.

Mesén R, (2020), "¿Sabe usted en qué consiste la Ley de Tasas de Usura en Costa Rica?" Página.
web Rumbo Económico.

<https://rumboeconomico.net/sabe-usted-en-que-consiste-la-ley-de-tasas-de-usura-en-costa-rica/>

Montes de Oca J, (2016), "*Crédito*", Página web.

<https://economipedia.com/definiciones/credito.html>

Montoya F, (2020), "*Un alto a la Usura*", Coopealianza Página web.

<https://coopealianza.fi.cr/2020/07/13/un-alto-a-la-usura/>

Mora L, (2013), "*Intermediación Financiera*", Banco Central de Costa Rica.

[Dialnet-IntermediacionFinanciera-4792092.pdf](#)

Murillo F, Martínez C, 2010, "*Investigación etnográfica*", Madrid, UAM.

[https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entre_vista_\(trabajo\).pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entre_vista_(trabajo).pdf)

Neciosup E, (2018), "*Determinantes de crédito en moneda nacional en el Perú durante el periodo 2002-2017*", Trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en Economía Perú.

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2348/BC-TES-TMP-1225.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Porras L, (2020), “*Informe cuarto estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2020*”, Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercados, MEIC.

<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2020/tarjetas/octubre/DAEM-INF-009-20.pdf>

Puerto A, (2017) “*Caso práctico de un modelo de riesgo de crédito que responde a las características del sector solidario en Colombia*” Trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría en Finanzas Corporativas, Colombia.

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1753/MFC_00659.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quesada Q, (2007), “*Dictamen: 008 del 18/01/2007*”, Sistema Costarricense de Información Jurídica, Página Web.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=14341&strTipM=T

Quintero A, (2018), “*Definición de Banca privada*”, Página web economía Simple.

[https://www.economiasimple.net/glosario/banca-privada#:~:text=La%20banca%20privada%20es%20un,personas%2C%20empresas%2C%20Estado\).&text=Tienen%20el%20objetivo%20de%20satisfacer,familiares%20con%20un%20elevado%20patrimonio.](https://www.economiasimple.net/glosario/banca-privada#:~:text=La%20banca%20privada%20es%20un,personas%2C%20empresas%2C%20Estado).&text=Tienen%20el%20objetivo%20de%20satisfacer,familiares%20con%20un%20elevado%20patrimonio.)

Ramírez F, (et), “*La Política de competencia y el proceso de regulación en México, 1993. 1999*”, Enciclopedia Virtual eumed.net.

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/281/3.htm>

Rivera M, (2015), “*El banco debe resolver los reclamos y quejas presentados por sus clientes*”, Sistema Costarricense de Información Jurídica.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=18687&strTipM=T#:~:text=El%20cliente%20bancario%20es%20un,y%20Defensa%20Efectiva%20del%20Consumidor.&text=Y%20a%20una%20protecci%C3%B3n%20que,de%20sus%20derechos%20e%20intereses.

Rodríguez A, (2020), " *Un alto a la Usura* ", Página Web Coopealianza.

<https://coopealianza.fi.cr/2020/07/13/un-alto-a-la-usura/#:~:text=Esta%20Ley%20pone%20tope%20a,costrar%20los%20prestatarios.>

Tamayo y Tamayo, (2006), " *Investigación e Innovación Metodológica* ", Página web.

Palella y Martins (2008), " *Investigación e Innovación Metodológica* ", Página web.

[http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2006\)%2C,176.](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20(2006)%2C,176.)

Sampieri, R. " *Metodología de la investigación* ". McGraw-Hill. Cuarta edición. 2018

Superintendencia General de Entidades Financieras, (2021), " *Objetivos y funciones* ", Página Oficial SUGEF.

https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos_funciones.aspx

Vargas L, (2020), " *Ley de Usura: un avance para la económica y la sociedad costarricense* ", Periódico La Republica.net.

<https://www.larepublica.net/noticia/ley-de-usura-un-avance-para-la-economica-y-la-sociedad-costarricense>

Villalobos K, (2018), " *Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017* ", Trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en Contaduría Pública UNED.

<http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/207/COMPORTAMIENTO%20DE%20MOROSIDAD%20CREDITICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ulate C, (2016), " *Competencia del mercado de préstamos, en el sistema bancario de Costa Rica, 1996-2014* " Trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en Economía, Universidad de Costa Rica.

<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/3544/1/40308.pdf>

Umaña P, (2020), “36% de las personas que solicitan préstamos a familiares y amigos los destinan para cubrir gastos básicos” Periódico El Financiero.

<https://www.elfinancierocr.com/finanzas/36-de-las-personas-que-solicitan-prestamos-a/75RGVHUIHFAABCG4BXY4LOBXB4/story/>