

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

**Administración de Empresas Énfasis Banca y
Finanzas**

*Tesis para optar por el grado académico de
licenciatura*

Determinar el impacto con relación a los pagos mensuales con la entrada en vigor de la ley 7472 en los usuarios de tarjetas de crédito vecinos de santo domingo de Heredia, costa rica, a diciembre del 2020.

Jean Pierre Zamora Soto

Mayo, 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
DEDICATORIA.....	9
AGRADECIMIENTOS.....	10
RESUMEN.....	11
Abstract.....	12
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.	14
1.1.2 Delimitación del problema.	30
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	32
1.3 OBJETIVOS.....	32
1.3.1 Objetivo general.	32
1.3.2 Objetivos específicos.	32
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	33
1.4.1 Alcances.	33
1.4.2 Limitaciones.	33
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	35
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	36
2.1.1 Origen de la banca en Costa Rica	36
2.1.2 Banco Central de Costa Rica	36
<i>i. Creación Banco Central de Costa Rica</i>	36
<i>ii. Objetivos del BCCR</i>	38
2.1.3 Supervisión de entes Financieros	40
<i>i. SUGEF</i>	41
<i>ii. SUGESE</i>	41
<i>iii. SUGEVAL</i>	41

iv. SUPEN	41
2.1.4 Superintendencia General de Entidades Financieras	41
1. Objetivo de la SUGEF	42
2. Funciones	43
2.1.5 BAC CREDOMATIC	44
2.1.6 Historia de BAC CREDOMATIC	44
2.1.7 Misión	45
2.1.8 Visión	46
2.1.9 Política del sistema de Gestión Organizacional	46
2.1.10 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (ley 7472)	47
2.1.11 Artículo 1 Objetivo y fines	47
2.1.12 Agente económico	47
2.1.13 Consumidor	48
2.1.14 administración pública	48
2.1.15 promoción del consumidor	48
2.1.16 Derechos del consumidor	56
2.1.17 Artículo 44 bis. - Tarjetas de crédito	57
2.1.18 Límites en las operaciones financieras, comerciales y los microcréditos	58
2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	60
2.2.1 Tarjetas de crédito	60
2.2.2 Tarjetahabiente	61
2.2.3 Emisor	61
2.2.4 Contrato de emisión de tarjeta de crédito	61
2.2.5 Fecha de corte	61
2.2.6 Intereses corrientes	61
2.2.7 Formula utilizada por el BAC CREDOMATIC para los intereses corrientes	62
2.2.8 Pago mínimo	63
2.2.9 Fórmula cálculo por pago mínimo	63
2.2.10 intereses reembolsables	64
2.2.11 intereses no reembolsables	64
2.2.12 Formula calcular intereses no reembolsables	64
2.2.13 Intereses moratorios	65
2.2.14 La fórmula que se utiliza para calcular los intereses moratorios	65

2.2.15 Cargos administrativos por cuenta en atraso.....	65
2.2.16 Cargo por gestión de cobro.	65
2.2.17 Cobro administrativo por sobregiro.	66
2.2.18 Cobro por administración de cuenta.	66
2.2.19 Anualidades.	66
2.2.20 Comisión por compras en el exterior.	66
2.2.21 Comisión por aumento de limite y override	67
2.2.22 Costas procesales.	67
2.2.23 Carta de descargo.....	67
2.2.24 Certificados de deuda.	67
2.2.25 Comisión por retiro en efectivo.	67
2.2.26 Cargo por reposición por deterioro.	68
2.2.27 Cobro por inactividad.....	68
2.2.28 Planes de lealtad	68
2.2.29 Tasa cero.....	69
2.2.30 Mini cuotas	70
2.2.31 Estado de cuenta.....	71
2.3 HIPÓTESIS	73
2.3.1 Variable Independiente	73
2.3.2 Variable Dependiente.....	74
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	74
Capitulo III: METODOLOGÍA	76
3.1 ENFOQUE.....	77
3.1.1 Cuantitativo.....	77
3.1.2 Cualitativo.	77
3.1.3 Mixto.....	77
3.2 ALCANCE.	78
3.2.1 Exploratorio.	78
3.2.2 Descriptivo.....	78
3.2.3 Correlacional.....	78
3.2.4 Explicativo o casual.....	78
3.3 DISEÑO.....	78
3.3.1 No experimental.	78

3.3.2 Experimental	79
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	79
3.4.1 Población	79
3.4.2 Tipos de muestra	80
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	82
3.4.4 Consideraciones éticas	82
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	83
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	86
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	87
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	89
4.1 Análisis e interpretación de datos.....	90
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	109
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	112
Y RECOMENDACIONES.....	112
6.1 CONCLUSIONES.....	113
6.1.1 Conclusión general	113
6.1.2 Conclusiones específicas	113
6.2 LIMITACIONES.....	114
6.3 RECOMENDACIONES.....	114
CAPÍTULO VII: PROPUESTA.....	116
7.1 Nombre de la propuesta.....	117
7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará.....	117
7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta.....	117
7.3.1 Objetivo general	117
7.3.2 Objetivos específicos	117
7.4 Cronograma de actividades y responsables.....	117
7.5 Presupuesto necesario para su implementación.....	118
REFERENCIAS.....	121
ANEXOS.....	123
Lista de Anexos.....	124
Anexo 1. Declaración Jurada.....	128
Anexo 2. Carta de aprobación del Tutor.....	129
Señores.....	129

Anexo 3. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora	130
Anexo 4. Carta de aprobación del/la profesional en Filología.....	131
Anexo 5. Licencia y autorización al CENIT	132
ANEXO 6	133
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR/DE LA AUTORA	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Hipótesis	74
Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión	82
Tabla 3 Variables o categorías	86
Tabla 4 ¿Género?.....	90
Tabla 5 ¿Edad?	91
Tabla 6 ¿Distrito de residencia en Santo Domingo de Heredia?	92
Tabla 7¿Trabaja actualmente?	92
Tabla 8 ¿Ingreso mensual?.....	93
Tabla 9¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?	94
Tabla 10¿Tiene conocimiento de cada punto de su contrato de tarjeta de crédito?	95
Tabla 11¿Conoce cual es el cargo por sobregiro?	96
Tabla 12¿Conoce cual es el cargo por mora?.....	97
Tabla 13¿Conoce cual es la tasa de interes de su tarjeta de crédito?	98
Tabla 14¿Cuál es su forma habitual de pagar la tarjeta de crédito?.....	99
Tabla 15¿Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?.....	100
Tabla 16¿Cuál entidad financiera emito su tarjeta de crédito?	101
Tabla 17 ¿Tiene conocimiento de la ley 7472?.....	102
Tabla 18¿Tiene conocimiento lo que la ley 7472 indica?	103
Tabla 19 Comparacion de tasa de interes de una tarjeta de crédito antes y despues de la ley 7472	104
Tabla 20Comparacion de tasa de interes de una tarjeta de crédito antes y despues de la ley 7472.....	106
Tabla 21 Diagrama de gantt.....	117
Tabla 22 Distribución presupuesto según etapa	118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama institucional del banco central de Costa Rica	38
Gráfico 1 ¿Género?.....	90
Gráfico 2¿Edad?	91
Gráfico 3¿Distrito de residencia en Santo Domingo de Heredia?	92
Gráfico 4¿Trabaja actualmente?	93
Gráfico 5¿Ingreso mensual?.....	93
Gráfico 6¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?	94
Gráfico 7¿Tiene conocimiento de cada punto del contrato de su tarjeta de crédito?	95
Gráfico 8¿Conoce cual es el cargo por sobregiro?	96
Gráfico 9¿Conoce cual es el cargo por mora?.....	97
Gráfico 10¿Conoce cual es la tasa de interes de su tarjeta de crédito?	98
Gráfico 11¿Cuál es su forma habitual de pagar su tarjeta de crédito?	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 12¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?.....	100
Gráfico 13¿Cuál entidad financiera emitio su tarjeta de crédito?	102
?Gráfico 14¿Tiene conocimiento de la ley7472?	103
Gráfico 15¿Tiene conocimiento lo que la ley 7472 inidca?	103

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo a mis padres que me brindaron apoyo y fortaleza en el desarrollo y transcurso de este proyecto, ayudándome a concluir satisfactoriamente todo el proceso de la universidad.

Entrego a Dios este trabajo que me brinda sabiduría y paciencia día a día, y que también me ayuda en los momentos más difíciles brindándome valores que me fortalecen no solo como estudiante, sino como ser humano.

También, ofrezco este trabajo a nuestro director de proyecto quien me brindo su sabiduría, para la elaboración total de este proyecto haciendo así posible el desarrollo de este.

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a la institución que me brindó los conocimientos que me ayudaron para el desarrollo de este proyecto y elaboración final del mismo.

Al profesor tutor que me brindó su sabiduría en varios campos del conocimiento, ayudándome así en varios aspectos que requería para el desarrollo del proyecto.

También doy gracias a los compañeros de clase que siempre estuvieron acompañándome y ayudándome en los momentos que requería ayuda, y por compartir conocimientos que me dejaron muchas enseñanzas y experiencias.

RESUMEN

Para desarrollar el trabajo de investigación se tomó en cuenta el siguiente tema Impacto en los pagos mensuales en los usuarios de tarjetas de crédito, con la vigencia de la ley 7472 la cual regula las tasas de interés de las tarjetas de crédito en el sector financiero, dirigido a hombres y mujeres mayores de 21 años a 65 años, vecinos de Santo Domingo de Heredia, Costa Rica, a diciembre del 2020. Ya que en la actualidad existen diversas entidades financieras regidas por la SUGEF. (Superintendencia general de entidades financieras). Que colocan diferentes productos financieros en el mercado Costarricense, entre uno de ellos y el cual vendría siendo el más popular las tarjetas de crédito por su alto nivel de riesgo y rentabilidad para una entidad y debido a su alto nivel de endeudamiento y los altos intereses que hasta el segundo semestre del año 2020 no había ley que regulara a las entidades financieras poner un tope para los intereses corrientes, más sin embargo con la entrada en vigor de la nueva ley 7472 viene a dar un giro completo y regular dichos intereses para beneficio o no de los usuarios de tarjetas de crédito.

Por lo cual en la investigación se buscó poder Determinar el impacto positivo o negativo con la entrada en vigor a la ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, en los pagos mensuales de las tarjetas de crédito en los usuarios de Santo Domingo, de Heredia al corte de diciembre del 2020.

Palabras clave: Tarjetas de crédito. SUGEF. Pagos mensuales. Tasa de interés. Ley. Riesgo. Finanzas. crédito. Rentabilidad.

Abstract

To develop the research work, the following topic Impact on monthly payments in credit card users was taken into account, with the validity of Law 7472 which regulates the interest rates of credit cards in the financial sector, Aimed at men and women over the age of 21 to 65, residents of Santo Domingo de Heredia, Costa Rica, as of December 2020. Since there are currently various financial entities governed by SUGEF. (General Superintendence of financial entities). That they place different financial products in the Costa Rican market, between one of them and which would be the most popular credit cards due to their high level of risk and profitability for an entity and due to their high level of indebtedness and the high interests that Until the second semester of 2020, there was no law regulating financial entities to put a cap on current interests, but with the entry into force of the new law 7472, it comes to give a complete turn and regulate said interests for the benefit or not from credit card users.

Therefore, the investigation sought to determine the positive or negative impact with the entry into force of the law for the promotion of competition and effective defense of the consumer, in the monthly payments of credit cards in the users of Santo Domingo, from Heredia to the cutoff of December 2020.

Keywords: Credit card. SUGEF. Mensual payment. Interest Rates. Law. Risk. Financial. Credit. Profitability

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.

Una tarjeta de crédito es un medio de pago electrónico para uso nacional e internacional para transacciones en comercios autorizados y que una entidad financiera regulada en cada país otorga una o varias a los llamados tarjetahabientes de cada entidad, debido a esto en el mercado nacional se encuentran una gran cantidad de usuarios con un plástico para el cual la idea de este Proyecto es poder verificar si los usuarios de santo domingo de Heredia saben cuál es el impacto en los pagos mínimos con la entrada en vigor de la ley 7472 al corte de diciembre del 2020.

Ahora bien (Solano, Vega, Cárdenas. 2015) en su revista señalan: “La banca comercial sigue una estrategia de segmentación de mercado, ya que hay diferentes tipos de tarjetas de crédito con distintos límites de crédito. Uno de los principales problemas es el riesgo de crédito, es decir, la probabilidad de no pago por parte de los consumidores de este servicio” (p.62).

Para el trabajo desarrollado por María del Carmen solano Márquez, Lidia Vega Valencia y Luis Cárdenas Alba que lleva por título: Determinantes del uso de tarjetas de crédito en México. Reflexiones sobre el papel de la cultura financiera.

se lleva a cabo con población mexicana que cuentan con una tarjeta de crédito y se puede sacar los siguientes resultados del estudio: Según (Solano, Vega, Cárdenas, 2015) afirman lo siguiente:

El manejo de información financiera es importante al momento de cuidar los ingresos y el saber cómo, cuánto y en qué son invertidos, información precisa como ésta es útil para la toma de decisiones como el ahorro y evitar caer en ocasiones en gastos innecesarios que a un mediano plazo resulten casi imposibles de liquidar abonando solamente a intereses, ya que en muchos casos se sabe que algunas entidades financieras ofrecen sus tarjetas de crédito con una tasa interés bastante alta. (p.73)

Es importante concientizar a la población con el uso adecuado de cada plástico ya que pueden incurrir en mora o inclusive en pagos adicional por diferentes cargos como intereses por morar, etc., a lo que señalan (Solano, Vega, Cardenas,2015) en su investigación se plantea lo siguiente:

De acuerdo con los resultados se puede observar que en la actualidad muchos mexicanos tienen tarjetas de crédito, podría llamarse una forma de financiamiento ya que reciben un préstamo por parte de los grupos financieros, pero sin embargo las personas que adquieren tarjetas no tienen conocimiento acerca del buen uso y manejo de estos créditos. La mayoría de las personas al menos más de una vez han pagado yasea intereses por incumplimiento de pago o moratorios, y es que usan sus tarjetas de manera ilimitada e irresponsable, no toman en cuenta otros factores muy importantes que intervienen, tales como la tasa de interés que el banco maneja (CAT), el cobro por el uso de los plásticos (anualidad), reclamaciones (robos, clonaciones, cargos no identificados, variación en tasas). (p.73-74)

Las tarjetas de crédito para principios de los años 2000 venían en aumento, tanto era así que según (Mauricio ,2015) para el año 2011 se encontraba la siguiente cifra en Perú: “Tal ha sido el aumento de las TC, que la emisión de estos plásticos por parte de la banca a mayo del presente año ha alcanzado los 7.091.523 aumentando en 49,671 (0,7%) con relación a abril y en 624.060 (9,6%) con respecto a mayo del 2011” (p.34).

Para el trabajo desarrollado por Pablo W. Mauricio Pachas que lleva por título: Tarjetas de crédito en aumento: sobreendeudamiento, alto riesgo ¿La regulación?

se lleva a cabo con población peruana que cuentan con una tarjeta de crédito y se puede sacar los siguientes resultados del estudio:

Según (Mauricio,2015) las tasas de interés influyen demasiado con el endeudamiento por los plásticos en Perú ya que:

Como hemos descrito en las tasas de interés aplicada por tipo de operaciones en el SFN, las tasas que se cobran para créditos de consumo son las más caras, en que, para soles, alcanza 37,68% en promedio, sin embargo, las que se aplican a las TC resultan ser mucho mayor, que al considerar la tasa de costo efectivo anual (TCEA) de publicación oficial, alcanza a 100,63% como tasa máxima en nuevos soles (HSBC) y mínima 27,27%, dependiendo de los bancos. De manera que la carga del endeudamiento asumida por las personas o familias es significativamente mayor por el coto financiero y eleva el riesgo del endeudamiento e incumplimiento. (p-42)

Adicional por el incumplimiento del no pago de la tarjeta de crédito tiene un costo que las entidades financieras cobran sin regulación alguna, según (Mauricio,2015), se describe de la siguiente manera:

Como se ha destacado las bondades de la utilización de las TC para las familias y para la economía peruana, ahora cabe destacar una alerta, como los signos de atrasos en los pagos del crédito a través de la TC, descrito en el 12% de los dos millones de personas con acceso a este crédito, están incumpliendo con sus compromisos de pago mínimo y se encuentran con alerta roja, significando riesgo crediticio deficiente, dudoso o eventual pérdida. Según una central de riesgo, el 18% se encuentran con deudas vencidas, consideradas problema potencial. (p-42)

Cada producto financiero tiene su legislación o su reglamento en cada país que tiene un responsable de redactarlo, así como de velar porque se cumpla cada punto del reglamento y las tarjetas de crédito en Costa Rica no son la excepción, ya que según (Chaves,2013) su Reglamento fue así:

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC) promovió, mediante el Decreto 35867- MEIC, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Con esta norma publicada en La Gaceta nro. 62, alcance nro. 4 del 30 de marzo de 2010, pretende proteger los derechos de los consumidores y usuarios de conformidad con el numeral 46 de la Constitución Política, que prohíbe los monopolios y amparado en el artículo 32 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor 7472, publicada en La Gaceta nro. 14 del 19 de enero de 1995. (p.152)

En ese estudio se abordó un tema crucial que compete a cada usuario de un banco o entidad financiera la cual es la regulación que tiene el tarjetahabiente para lo cual (Chavez,2013) plantea lo siguiente:

En la relación establecida mediante el contrato de adhesión, la norma viene a establecer obligaciones y a proteger algunos derechos para el tarjetahabiente, de los cuales, además del derecho a la información, destaca el de confidencialidad y protección de datos.

El Reglamento establece en el artículo 22, la tutela al “Derecho de la Protección de Datos”. Indica que los usuarios tienen derecho a la protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan para la prestación de sus servicios.

Excluye algunos casos como excepciones, entre otros los que aplican por Ley 8204 “Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo” de 2001; la Ley 8754 “Ley Contra la Delincuencia Organizada” de 2009 y la Ley 7425 “Registro y Secuestro de Documentos Privados e Intervención de Comunicaciones” de 1994. (p.154-155)

Para el trabajo desarrollado por Luis Alberto Chaves Gonzales que lleva por título: Regulación de las tarjetas de crédito en Costa Rica. Se lleva a cabo con población costarricense que cuentan con una tarjeta de crédito y se puede sacar los siguientes resultados del estudio:

Según (Chaves, 2013) se concluye que:” El Reglamento analizado es limitado, ya que se enfoca en el derecho de información y la confiabilidad, no entra al fondo del asunto que es el exceso en el costo del financiamiento de las tarjetas de crédito, al derecho del tarjetahabiente a un “justiprecio”, ni aborda el tema de los riesgos sobre la estabilidad del sistema financiero en el largo plazo” (p.159).

Además (chaves,2013) indica que: “En Costa Rica, el volumen de la deuda en este instrumento de pago y crédito es del 2,62% del PIB, lo que implica que por su magnitud sea más importante aún, pues una situación de morosidad impactaría en forma significativa sobre el equilibrio del sistema financiero y en el campo económico y social del país” (p.159).

Sin duda uno de los puntos más críticos de las tarjetas de crédito es el nivel de endeudamiento que tiene los usuarios de esta a tal punto que (Baño, 2020) señala que: “los profesionales en Ecuador poseen mayor actitud hacia el endeudamiento en tarjetas de crédito cuando tienen mayor conocimiento sobre este medio de pago. Los expertos del sector concluyen que la información que se brinda a los tarjetahabientes es con relación a los beneficios y costos de medio de pago. Condicionando de esta forma, este conocimiento a la información brindada por la entidad bancaria” (p.92).

Para el trabajo desarrollado por María M. Baño que lleva por título: Intención de endeudamiento personal con tarjeta de crédito en Ecuador. Se lleva a cabo con población ecuatoriana que cuentan con una tarjeta de crédito y se puede sacar los siguientes resultados del estudio:

Según (Baño,2020) en el estudio se demuestra que: “Muchos de los consumos que hacen los individuos, los hacen con financiamiento de terceros, para el consumo variado aparece frente a los ojos del individuo como una oportunidad y derecho para disfrutar y no como una obligación por cumplir, dicho endeudamiento permite a las personas consumir bienes y servicios que mejoran sus niveles de vida, sin embargo, el exceso de consumo es un buen ejemplo de consumo irresponsable, que lejos de mejorar el bienestar personal, conlleva problemas de índole social, financiero y familiar” (p.36).

En dicho caso ningún sector de la población está exento a un endeudamiento ya que según (Baño,2020) se encuentra la siguiente conclusión: “También, esta investigación muestra importantes implicancias para profesionales del área financiera, bancaria y responsables de las políticas estatales, evidenciando las motivaciones personales que tiene los profesionales en el Ecuador para endeudarse” (p.94).

De la misma manera que se plantea un alto endeudamiento en tarjetas de crédito también se plantea una revista en Colombia donde indica el uso efectivo de estos plásticos para precisamente evitar estar mes a mes sin liquidez por estar pagándole intereses de más a una entidad financiera. Según (Gómez, Jaramillo y Meisel ,2016) indican que: “El nivel educativo importa mucho para la tenencia de una cuenta bancaria. De hecho, los resultados muestran que a mayor nivel educativo mayor es la probabilidad de demandar unacuenta de depósito. Estos resultados muestran que el nivel educativo de las personas está correlacionado de forma positiva con el nivel de educación financiera” (p.21).

Para el trabajo desarrollado por José Eduardo Gómez González, Juliana Jaramillo Echeverri y Adolfo Meisel Roca que lleva por título: El uso de efectivo, tarjeta de débito y tarjeta

de crédito en Colombia. Se lleva a cabo con población colombiana que cuentan con una tarjeta de crédito o débito y se puede sacar los siguientes resultados del estudio:

Aunque indican que el uso de del efectivo en el año 2016 había incrementado mucho aun así con tarjetas de débito y crédito, si se ve un crecimiento en estos dos últimos y eso se debe a la innovación en cuanto a las facilidades para las transacciones, medios de pago, etc. como indican (Gómez, Jaramillo y Mesiel, 2016) que: “Mostramos que el uso del efectivo en Colombia se ha incrementado en años recientes, fenómeno común en otras economías de la región y en varios países de otras regiones del mundo. Aunque las tecnologías transaccionales han avanzado mucho y los medios de pago electrónico se usan cada vez con mayor intensidad en el comercio, el efectivo no ha perdido vigencia y se sigue utilizando para transar, especialmente para realizar pagos de baja cuantía” (p.22).

Aparte tal y como indican (Gómez, Jaramillo y Mesiel, 2016) las tarjetas vienen en aumento en ese país: “En Colombia ha aumentado el número de tarjetas débito y crédito de forma importante durante los últimos veinte años. Sin embargo, el uso con fines transaccionales de dichas tarjetas es aún limitado. Entre los impedimentos para que las tarjetas se usen de forma masiva se encuentran los altos costos de estas y la falta de facilidades de pago con tarjeta en muchos comercios, especialmente los pequeños y los informales” (p.22).

Se ve un crecimiento importante en Colombia con respecto a las tarjetas de crédito se hace énfasis en que la globalización ha permitido un avance considerable en tecnología para mejorar y agilizar los medios de pago, transacciones y demás agregados a los servicios que conlleva el tener un plástico y debido a esas facilidades la tarjeta de crédito se ha convertido en un medio muy popular de pago, pero un arma de doble filo si no se le da el uso adecuado a este producto bancario, es por eso que con este estudio y con dichos antecedentes nacionales e internacionales se busca

orientar al usuario en cuanto a un mejor uso y darle a conocer un comparativo de pagos mensuales para con la tarjeta de crédito antes y después de la entrada en vigor a la ley 7472 en Costa Rica al corte de diciembre del 2020.

Según para el estudio que se realizó sobre tarjetas de crédito en la india en el año 2012, es de suma importancia primero definir el perfil de un tarjetahabiente con el fin de conocer el mercado y otorgar dicho producto financiero a un usuario, además tal y como explica en el estudio realizado por (Khare, Khare y Singh, 2015). Cabe destacar que:

The relevance of the findings of this research for practitioners and researchers cannot be emphasized enough. The lifestyle dimensions examined in this research can help credit card companies in profiling the Indian customer market. The sample comprised of customers from different regions of India. The Indian customers' risk and utility perceptions towards owning credit cards should be addressed while designing marketing strategies. Lifestyle appears to play an important role in credit card ownership. Since income levels have improved in the past few years, lifestyle marketing of credit cards can help in positioning and segmenting strategies. At the global level India presents an attractive market with a large middle class, dual income households, and a large population which is between age groups 30 and 45 years. These demographic and psychographic factors can play an important role in marketing of credit cards. Multinationals and Indian banks can link credit card use with lifestyle and convenience and this can help them in strategically marketing credit cards. The results indicate that Indians perceive credit card use to be related to sense of fulfillment and this dimension can be used for credit card advertising. Themes portraying accomplishment and fulfillment can be used to market credit cards. Banks need to explain to the customers about the benefits of using credit cards. Most Indians, lack knowledge about credit card and

are afraid to use it. These fears should be tackled by counseling customers and informing them about the benefits of credit cards. (p.250)

Para el trabajo desarrollado por Arpita Khare, Anshuman Khare y Shveta Singh que lleva por título: Factors affecting credit card use in india. Se lleva a cabo con población hindú que cuentan con una tarjeta de crédito o débito y se puede sacar los siguientes resultados del estudio:

Para dicho estudio se refleja una investigación que se puede llamar investigación de mercados ya que lo que busca es analizar a fondo el perfil del cliente, los factor demográficos y demás indicadores para poder llevar a cabo una mejor estrategia de colocación de tarjetas de crédito en esa zona del mundo tal y como explican en la investigación (Khare, Khare y Singh,2012) se puede estudiar el estilo de vida de una persona para una estrategia de colocación de las tarjetas de crédito ya que: “Lifestyle segmentation is a strategic approach for marketing of products and services. The lifestyle concept relates to interests people have, how they spend their time and resources, and views they hold about themselves and other people” (p-238).

En la investigación también señal que se puede segmentar o existen tres diferentes estilos de vida según (Khare, Khare y Singh,2012) se dice que: “Lifestyle refers to the “value” person expresses related to dimensions like freedom, justice, equality.” (p.238).

Otro estilo de vida expuesto en el estudio según (Khare, Khare y Singh,2021) fue: “It refers to individuals’ attitudes, interests, opinions, and activities. This approach can be used for classifying segments according to the above factors” (p.238).

Y por último (Khare, Khare y Singh) señalan un tercer tipo de estilo de vida tal cual sería: “It refers to “actual patterns” of usage of products and services” (p.238).

El estudio es muy interesante ya que deja en evidencia que no se puede colar un producto financiero solo porque si, sino que se debe tener cautela según el perfil de cada

usuario para poder medir el límite de crédito, la cantidad de tarjetas, analizar el perfil crediticio del cliente en los últimos años y con otras operaciones de crédito.

Aparte de los factores antes mencionados existen también los usuarios que ya tiene una tarjeta de crédito pero a su corta edad ya utilizan estos productos financiero de doble filo y es por eso que en Colombia se desarrolló una investigación en la cual se pudiera determinar esos otros factor en los que influye el uso de una tarjeta de crédito en un joven universitario y es porque para la investigación desarrollada por (Bermeo, Álvarez, Ospina, Acevedo y Montoya,2019) se puede decir que: “La investigación muestra que los estudiantes universitarios son conscientes de la importancia de la educación financiera, a pesar de haber indicado que no habían recibido conocimiento sobre educación financiera por parte de su institución. Lo que deja como recomendación y estrategia institucional, implementar una cátedra sobre educación financiera en los programas de líneas afines, debido a la influencia que esta ejerce en el uso de las tarjetas de crédito y al interés encontrado entre los estudiantes por comprender la utilización de este medio de pago” (p-92).

Para el trabajo desarrollado por María Camila Bermeo Giraldo, Lyssed Álvarez Agudelo, Mónica Inés Ospina Rúa, Yesenia Acevedo Correa y Iván Alonso Montoya Restrepo que lleva por título: Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. Se lleva a cabo con población colombiana que cuentan con una tarjeta de crédito o débito y se puede sacar los siguientes resultados del estudio:

Según el estudio de (Bermeo, Álvarez, Ospina, Acevedo y Montoya,2019) hay diferentes factores que toman en cuenta para el estudio realizado y una vez definidos poder basarse en ello para sacar el mayor provecho posible y a raíz de un dio como resultado un estudio más veraz, esos factores se citan a continuación: uno de ellos es el de educación

financiero que “este componente está asociado a las variables relacionadas con la educación financiera; evaluándose aspectos como: la influencia en la toma de decisiones asertivas en todos los ámbitos económicos, la adquisición de conocimiento sobre cómo hacer un presupuesto personal y la posibilidad de tener una visión financiera inteligente y asertiva”(p.85).

Además señalan un factor llamado beneficios percibidos del crédito que “las variables evalúan los beneficios percibidos de los productos crediticios ofrecidos por el sector bancario; puntualmente mide elementos como: la diversidad de franquicias de tarjetas de crédito (MasterCard, Visa, American Express, entre otros), la posibilidad de diferir las compras en cuotas mensuales, la posibilidad de obtener descuentos en tiendas comerciales, acumular millas y tener algún tipo de asistencia médica o seguros contra robos, y finalmente la ventaja de tener un cubrimiento internacional, permitiendo comprar en otras monedas diferentes a los pesos colombianos”(p.85).

Uno muy importante como la intención de uso de tarjetas de crédito que “está asociado a las variables relacionadas con la intención de uso de las tarjetas de crédito, específicamente bajo los criterios de: el crecimiento de la economía personal (ingresos para el consumo), la confianza y comodidad al tomador y el fácil acceso que ofrecen las entidades bancarias al momento de ofertar este producto crediticio” (p-85).

Entre otros factores que en conjunto toma una sinergia importante para el desarrollo del proyecto. Se toma en cuenta en el estudio realizado por (Bermeo, Álvarez, Ospina, Acevedo y Montoya, 2019) que:

Un componente fundamental que se relaciona fuertemente con la intención de uso de las tarjetas de crédito es la cultura del ahorro. El estudio evidenció una asociación de 0,375 según el coeficiente de relación estadística V de Cramer. En este sentido, el resultado comprueba una de las

teorías encontradas en la literatura en cuanto a que el consumo en el comportamiento de los estudiantes universitarios está relacionado con variables como el crecimiento de la economía personal considerando la intención de uso y con la cultura de ahorro, en cuanto a que gastar más o menos puede estar condicionado a sí se reduce la capacidad de pago y de crédito para consumo, ya que según la investigación las tarjetas de crédito inducen a las personas a realizar compras innecesarias, entendiéndose que brindan la posibilidad de anticipar una compra y tener el dinero seguro para pagarla en el lapso de tiempo que consideran prudente. (p.92)

Un factor muy importante para tomar en cuenta en cualquier estudio es el de la educación financiera tal y como comento en su investigación (Castro,2014) indica que: “la describe como el conjunto de rasgos distintivos, los modos de vida, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias que caracterizan una sociedad o grupo social” (p.12).

Las tarjetas de crédito para dicho trabajo las define de la siguiente manera (Castro,2014). Indica que: “se trata de una modalidad de financiamiento, a través de la cual, el cliente asume la obligación de devolver el importe utilizado y pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados, nos referimos a la tarjeta de crédito” (p.13).

Para el trabajo desarrollado por Pedro Castro Romero que lleva por título: Influencia de la cultura financiera en los clientes del banco de crédito en Perú. Se lleva a cabo con población peruana que cuentan con una tarjeta de crédito o débito y se puede sacar los siguientes resultados del estudio:

Se revela en el proyecto según (Castro,2014) que “La educación y por ende la cultura financiera de los clientes encuestados es aún limitada, aunque poseen ciertos conocimientos básicos el problema radica en que estos no se ven reflejados en la práctica; es decir, no hay un hábito, una costumbre. Debido a la falta de la elaboración de un registro de gastos y un presupuesto

familiar, esto desencadena en una mala distribución de su dinero afectando así su economía al momento contraer deudas con instituciones financieras y teniendo gastos no planificados, que superan incluso, sus ingresos” (p.102).

Además, agrega (Castro,2014), que el comportamiento de pagos en los clientes del banco crédito en Perú sería el siguiente: “se puede concluir que, si bien la mayor parte de encuestados realiza el pago total, existe aún clientes que realizan el pago mínimo puesto que muchas veces el presupuesto no es suficiente para cubrir con el total de la deuda, originando una continuación de esta, endeudándose aún más o incurriendo en penalidades por pago atrasado” (p.103).

Para la población en estos días de pandemia que el índice de desempleo a amentado el doble en casi un año, con salario reducidos aun en un 50% cada vez es más complicado poder abarcar el total del presupuesto mensual, dejando así pagos rezagados y en el mejor de los escenarios realizar solo el pago mínimo de las tarjetas de crédito, pero hay que tener en cuenta que aunque el tarjetahabiente con dicho pago no entra en atraso, no se le cobra multa por atraso y queda al día; hay que tomar en cuenta que el banco emisor le financia el monto que deja en el famoso pago de contado el cual depende de cada entidad dispone el cobro de los interés con cada tasa que se le coloca a la tarjeta y a raíz de esto, el pago de contado para el próximo mes será más elevado ya que hay que incluir el financiamiento en interese del banco por no pagar a cabalidad el pago de contado de la tarjeta es por esto que en el proyecto desarrollado por (León, Mora, 2018) exponen lo siguiente: “Desde la perspectiva del tarjetahabiente uno de los principales beneficios que ofrece la tarjeta de crédito es poder cancelar su deuda de manera cómoda a través del llamado pago mínimo, en el cual el tarjetahabiente cancela solo una parte de lo que debe más unos “pocos intereses” y mantener así una mayor liquidez personal” (p.4).

Para el trabajo desarrollado por Michelle León Morante y Cesar Mora Arboleda que lleva por título Consecuencias de pagar montos mínimos en tarjetas de crédito. Se lleva a cabo con población ecuatorianas que cuentan con una tarjeta de crédito o débito y se puede sacar los siguientes resultados del estudio:

El uso inadecuado de las tarjetas de crédito surge por la falta de conocimiento de los tarjetahabientes sobre los intereses que se generan cada vez que realizan consumos y solo se cubre el monto mínimo de los mismos

En el estudio de (León, Mora, 2018) explican varios términos como los siguientes:” Fecha de corte. Fecha en la cual se realiza la facturación de los consumos efectuados por el tarjetahabiente en un periodo determinado”. (p-26). Para poder entender un poco más sobre el estudio destacan también (León, Mora, 2018) el siguiente concepto: “Interés por financiamiento. - Es el valor que resulta de aplicar la tasa de interés vigente autorizada en el periodo de cálculo.” (p-26).

Según (León, Mora, 2018) se concluye que: “Las tarjetas de crédito se han convertido en un instrumento financiero muy atractivo para los ciudadanos guayaquileños ya que les permite obtener bienes y/o servicios sin desembolsar dinero en efectivo de manera inmediata, tanto así que el 60% de los encuestados indicó que posee dos tarjetas de crédito y el 51 % las utiliza entre dos y tres veces al mes provocando endeudamiento y en algunos casos morosidad” (p.61).

Por otro lado, según (León, Mora, 2018) se concluye que: “La gran mayoría de los encuestados no saben cuáles son los gastos que se generan cada vez que realizan consumos con la tarjeta de crédito y mucho menos las consecuencias que les puede acarrear pagar sólo el monto mínimo de las compras mensuales.” (p.61).

Por último, según (León, Mora, 2018) se concluye que: “Por lo general los usuarios consideran que la tarjeta de crédito es un ingreso extra al mes y por ende la utilizan de forma

descontrolada sin percatarse de que realmente es un préstamo por la que tendrán que pagar cada vez que la usen.” (p.61).

Perverse Nudges: Minimum Payments and Debt Paydown in Consumer Credit Cards

With roughly \$700 billion in outstanding revolving debt, the credit card market represents the primary source of liquidity for household consumption in the United States. Although a significant amount of research has studied how households choose when and whether to borrow, little evidence has been presented regarding patterns of debt repayment.¹ Notably, as credit card debt cumulates due to compound interest and exposure to fees, the path of repayment is a crucial determinant of the total cost of borrowing. This paper has two main goals. First, we classify payment behavior and describe the patterns of consumer repayment and how they relate to observable borrower and account characteristics. Second, we estimate the impact of two different kinds of policy changes on borrowers’ payment behavior: changes to issuers’ kinked minimum payment formulas, and three new payment-related disclosures mandated by the CARD Act of 2010. The results provide causal estimates of borrowers’ responsiveness to minimum payment rules and information “nudges.” Our dataset is the CFPB credit card database (CCDB), which contains the near-universe of credit card accounts for eighteen large U.S. credit card issuers, covering the vast majority of total outstanding balances in the market.² The CCDB includes account-level monthly summary data from 2008 through 2012, and is merged to credit bureau data that provides an overview of each borrower’s overall credit portfolio. This dataset represents the most comprehensive source of account-level data on credit card repayments that we are aware of for the United States. In this study, we use a random sample of general-purpose credit card accounts from a subset of several issuers from the database, covering a significant fraction of the overall credit card market. We document that most consumers exhibit consistent and strongly

bimodal payment behavior. Roughly one third of borrowers pay the full balance in every month (and thus do not incur any interest charges), one third pay close to the minimum, and the remainder pay a mixture of the full balance, the minimum, and intermediate amounts. Despite the heterogeneity in behavior, fewer than 10% of all payments fall between 20 and 99 percent of the balance. This pattern is unlikely to be the result of standard consumer optimization plan in which debts are steadily re-paid as a share of income. Surprisingly, even high-income borrowers do not always pay their credit card balance off in full, choosing instead to revolve debt at a relatively high cost (median APR=15%). FICO score appears to be the strongest correlate of payment behavior, whereas income is only weakly related to consumer payments.

In this paper, we establish patterns in credit card repayment behavior from a unique sample covering a large portion of the U.S. credit card market. In our descriptive analysis, we find that payments have a bimodal distribution. Only 9% of account-months have payments between 20% and 99% of their balances. Payments are less than 20% of the balance for 58% of account-months, and the remaining third of account-months are paid in full. Furthermore, payment behavior is strongly persistent within account, so that accounts that are typically paid in full are done so 90% of the time, and those that are paid close to the minimum are done so 77% of the time. However, payments are bimodal even within each account and each typical payment type, so that accounts that are typically paid in full sometimes switch to the minimum and vice versa, with very few intermediate payments. The bimodal distribution of payments is difficult to reconcile with a rational model where consumers have stable permanent income and income shocks that could lie between the minimum payment and outstanding balance. The clustering of payments below 20% of the balance suggests that the minimum payment shown on all credit card statements (which are

typically below 10% of the balance) may have an anchoring effect that induces lower payments than consumers would otherwise pay. (Benjamin J. Keys, Harris School of Public Policy, 201

1.1.2 Delimitación del problema.

(Hernández, Fernández y Baptista), (2016) afirman: “De nada sirve contar con un buen método y mucho entusiasmo, sino sabemos que investigar. En realidad, plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (p.36).

Actualmente se investigará dicho tema en el periodo comprendido en el segundo cuatrimestre del año 2021, en los usuarios de tarjetas de crédito en Santo Domingo, de Heredia al corte de diciembre del 2020.

1.1.3 Justificación.

(Hernández, Fernández y Baptista), (2015) afirman: “Además de los objetivos y las preguntas de investigación, es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué del estudio o por qué debe efectuarse). La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella...” (p.40).

En la actualidad existen diversas entidades financieras regidas por la SUGEF (Superintendencia General de entidades financieras), las cuales emiten diversos productos bancarios a usuarios calificados para obtenerlos, como lo es uno de los productos estrella para muchos bancos las tarjetas de crédito, por su alto nivel de riesgo y de rendimiento a la vez para la entidad financiera, ya que antes de la entrada en vigor la ley 7472 en el segundo bimestre del año 2020, los bancos otorgaban a sus usuarios plásticos de hasta un 49.92% de tasa de interés anual en varias entidades de banca privada o su contra parte la banca pública manejaban tasas muy similares pero por debajo a la banca privada, sin haber realmente alguna ley que sustente

dichas tasas tan elevadas para los pagos mínimos que se generaban mes a mes si el usuario usaba el financiamiento de la tarjeta de crédito, pero con la entrada en vigencia de la reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), más conocida como Ley de Usura, cambió las pautas bajo las cuales deberá operar el sistema financiero, por lo cual es de suma importancia la pertenencia que hay con la ley ya que viene a regular y controlar la famosa usura de las entidades financieras y ponerse de lado de los usuarios que puedan llevar un buen control de pagos en los plásticos, por consiguiente se pretende determinar el impacto positivo o negativo que obtiene el usuario de una tarjeta de crédito con la nueva ley 7472 al corte de diciembre del 2020. Dicha ley 7472 el BCCR (Banco Central de Costa Rica), impone el tope de la tasa para que las entidades financieras ajusten las de los plásticos, actualmente se encuentra el tope impuesto por el BCCR en un 37.69% anual en colones y un 30.36% en dólares. Dado a lo anterior se crea la necesidad en esta investigación de realizar un análisis financiero para determinar el impacto positivo o negativo en los pagos mensuales de las tarjetas de crédito de los usuarios en Santo Domingo, de Heredia que puedan presentarse como parte de las variables involucradas en el entorno externo e interno de del sistema financiero la entrada en vigor de la reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Ya que hay una brecha muy amplia que los usuarios de tarjetas de crédito no conocen con exactitud en qué consiste la ley y sus alcances y como afecta sea positiva o negativa en sus pagos mensuales. Ya que a pesar de que se anunció en diferentes medios de comunicación masiva e incluso algunos bancos enviaron correos con la información a sus usuarios hay un parte de la población en la que se aún desconocen por completo dicho cambio en las tasas de interés.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.

Con la información obtenida se puede dar la siguiente interrogante:

¿Cuál sería el impacto al determinar el grado de afectación en los pagos mensuales de las tarjetas de crédito con la entrada en vigor de la reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), a los usuarios de diferentes entidades financieras en Santo Domingo de Heredia, al corte de diciembre del 2020?

1.3 OBJETIVOS.

Los objetivos generales “Señalan lo que se pretende lograr a través de la investigación y deben expresarse con claridad” (Hernández Sampieri, 2017, pág. 42).

1.3.1 Objetivo general.

Consiste en lo que pretendemos realizar en nuestra investigación; es decir, el enunciado claro y preciso de las metas que se persiguen en la investigación realizada. Para el logro del objetivo general nos apoyamos en la formulación de objetivos específicos. (González. L. Et, al, 2017).

Determinar el impacto positivo o negativo con la entrada en vigor a la ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, en los pagos mensuales de las tarjetas de crédito en los usuarios de Santo Domingo, de Heredia al corte de diciembre del 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

Los objetivos específicos, indican con precisión los conceptos, variables o dimensiones que serán objeto de estudio. Se derivan del objetivo general y contribuyen al logro de este. (Riquelme, 2014)

“Los objetivos específicos son enunciados que señalan la submetas por alcanzar en la investigación, así, el objetivo general se logra si se van concretando los objetivos específicos” (Barrantes, 2016, p.118).

- Identificar la población que tiene tarjetas de crédito en Santo Domingo de Heredia al corte de diciembre del 2020, con el fin de poder realizar una encuesta.
- Determinar el conocimiento que tiene el usuario en cuanto a la ley 7472, en Santo Domingo de Heredia al corte de diciembre 2020, para desarrollar una propuesta a implementar.
- Analizar los costos por pagos mensuales antes y después de la entrada en vigor de la ley 7472 con los usuarios de una tarjeta de crédito en Santo Domingo de Heredia, al corte de diciembre del 2020, con el fin de determinar el impacto en las finanzas del usuario.
- Establecer una propuesta de salud financiera y uso adecuado de las tarjetas de crédito para los usuarios de Santo Domingo de Heredia, al corte de diciembre del 2020, con el fin de mejorar las finanzas personales y el grado de apalancamiento de los usuarios.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.

1.4.1 Alcances.

El presente proyecto está orientado a determinar el impacto con relación al pago mensuales con la entrada en vigor de la ley 7472 en los usuarios de tarjetas de crédito en los vecinos de Santo Domingo, de Heredia al corte de diciembre del año 2020, basado fundamentalmente en el desarrollo y la tendencia del mercado actual de Costa Rica, para mejorar el grado de educación financiera en los costarricenses, con el fin de determinar hasta qué punto están enterados de los puntos con dicha reforma.

1.4.2 Limitaciones.

Para el desarrollo del trabajo final de graduación, se consideran como posibles limitaciones las que se citan a continuación:

- La mayor limitante es la información ya que se encuentra dispersa.
- En algunas entidades no están dispuestos a brindar información (al ser de tarjetas de crédito).
- Existen pocos documentos, específicamente tesis que hayan desarrollado temas similares a la temática planteada en este documento.
- Poca cercanía con la población interesada (debido a la pandemia).

Por lo que ha sido una limitante a la hora de respaldarse en información fidedigna.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

2.1.1 Origen de la banca en Costa Rica

Según Chavarría, 2020) se da de la siguiente forma: La evolución de la banca en Costa Rica se inició a finales del siglo XIX. Esto ocurre a causa de que los cafetaleros decidieron expandirse y vender sus productos a los mercados internacionales y con esto surge la necesidad de expandir su negocio utilizando diferentes medios de financiamientos. Para estas oportunidades quien hizo aprovechamiento de estas ofertas fue la banca privada inglesa quien fue referente para que los cafetaleros se expandieran. Tiempo después de estos acontecimientos, en 1857 se crea el Banco Nacional Costarricense, seguido por el Banco Nacional de Costa Rica en 1859 y para el año 1963 se da la creación del Banco Anglo Costarricense.

En el año 1929, Costa Rica sufre afectación en su sistema económico debido a la crisis mundial provocada por auge y desarrollo de los países industriales. A causa de estas consecuencias de la recesión, el país define como necesidad la creación de una legislación de un marco regulatoria con el fin de poder regir a todos los bancos, estatales y privados bajo una máxima autoridad nombrada Banco Central de Costa Rica como principal propulsor y orientador de la economía costarricense. (p-31).

2.1.2 Banco Central de Costa Rica

La siguiente información fue tomada de la página de la organización Banco Central de Costa Rica.

i. Creación Banco Central de Costa Rica

El crecimiento bancario para Costa Rica producto de la intensificación de la actividad económica, en ese momento surge la necesidad de crear un Banco Central que tuviera una actuación de máxima autoridad a diferencia de ser una entidad regulatoria simple como lo fue el Departamento Emisor que hasta ese momento (1945) que se encontraba adscrito al Banco Nacional de Costa Rica.

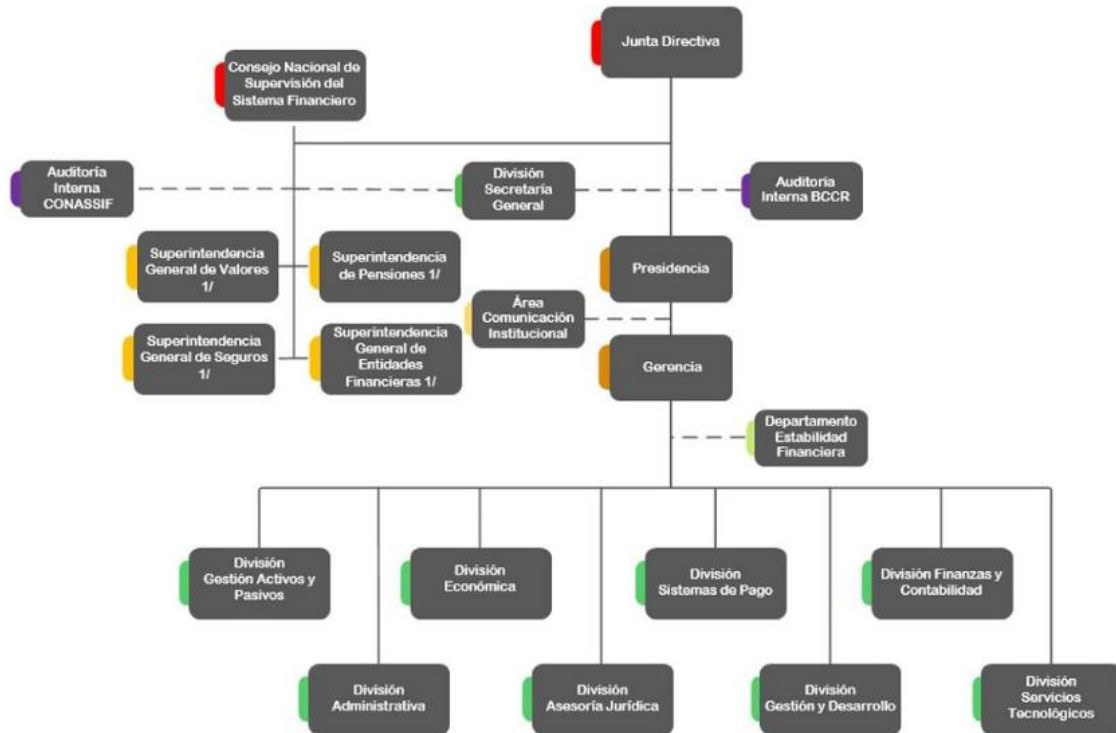
Al establecerse el decreto de la nacionalización de la banca privada en 1948 y dada a la necesidad de dotar al nuevo Sistema Bancario Nacional de una integración orgánica adecuada y con una orientación eficiente por parte del Estado de la Republica de Costa Rica, se hizo más urgente la necesidad de establecer el Banco Central como órgano independiente y rector de la política económica, monetaria y crediticia del país.

Se fundamenta la importancia de crear un Órgano Central de la economía del país como lo fue el Banco Central, con la ley 1130 que establece a razonamientos a los Poderes legislativos y Ejecutivos de aplicar dicha ley, pero que su aplicación no se extendió por mucho tiempo, ya que el Banco Central tendría las mismas funciones y facultades del Departamento Emisor perteneciente al Banco Nacional de Costa Rica, hasta que el mismo desaparece. Luego de lo acontecido el Banco Central opero en el sistema financiero nacional como aplicación de ambas leyes; la de su fundación y la que regía al Departamento Emisor. (Banco Central de Costa Rica, 2020)

Para el año 1953, se promulga la ley 1552 y se le llama Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, cual tiempo después es sustituida por la Ley 7558 para finales del año 1995, exactamente el 3 de noviembre. Se establece bajo el artículo 1 la decisión puntual del BCCR: “El banco Central de Costa Rica es una institución autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonios propios, que forma parte del Sistema Bancario Nacional.” (Ley 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, 1995)

En la siguiente figura se detalla el modelo de estructura organizaciones con la que cuenta el Banco Central.

Figura 1
Organigrama Institucional del Banco Central de Costa Rica



Fuente: (Gobierno Corporativo Banco Central de Costa Rica, Sección Organigrama BCCR, 2020).

ii. *Objetivos del BCCR*

En la legislación que rige para el Banco Central, se establecen propiamente objetivos para los cuales tiene que funcionar y dirigir para no caer en recesiones con afectaciones al sistema bancario para un auge positivo en las finanzas del país, para lo que propiamente en el Artículo 2 de la ley, establece lo siguiente:

El Banco Central de Costa Rica tendrá como principales objetivos, mantener la estabilidad interna y externa de la moneda nacional y asegurar su conversión a otras monedas y, como objetivos subsidiarios, los siguientes:

- a) Promover el ordenado desarrollo de la economía costarricense, a fin de lograr

la ocupación plena de los recursos productivos de la Nación, procurando evitar o moderar las tendencias inflacionistas o deflacionistas que puedan surgir en el mercado monetario y crediticio.

b) Velar por el buen uso de las reservas monetarias internacionales de la Nación para el logro de la estabilidad económica general.

c) Promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento.

d) Promover un sistema de intermediación financiera estable, eficiente y competitivo.” (Ley 7558, 1995)

De manera específica por medio de la ley esclarece rigurosamente los términos en los que debe de mantener su esencia y línea de funcionamiento eficiente el BCCR, donde fortifica el mandato de ser el máximo ente del sistema bancario nacional con orden legislativo para poder llevar al crecimiento estable idóneo del país con la obligación de darle una estabilidad en lo que conlleve a los términos intermediación financiera de la Republica, lo que le ayuda al sistema financiera restar cualquier tipo de riesgo con el que batallar adecuadamente.

La Ley Orgánica del Banco Central, en su artículo 116, dicta sobre la intermediación financiera del país, lo siguiente:

Únicamente pueden realizar intermediación financiera en el país las entidades públicas o privadas, expresamente autorizadas por ley para ello, previo cumplimiento de los requisitos que la respectiva ley establezca y previa autorización de la Superintendencia. La autorización de la Superintendencia deberá ser otorgada cuando se cumpla con los requisitos legales. (Ley 7558, 1995)

En el artículo anterior, se logra entender que la participación de las entidades financieras en el sistema de intermediación financiera está debidamente condicionada bajo la ley para lo cual es preciso que su aprobación y supervisión están bajo una institución regulatorio, creada y nombra la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) mencionada en el capítulo IV de la Ley Orgánica.

Para el caso del BCCR en donde los riesgos hayan llegado a la afectación del Patrimonio de la institución, se promulga un artículo bajo la misma ley 7558 que para poder recuperar todo daño a la suficiencia del patrimonio se recobraría de la siguiente manera:

Artículo 22.- Responsabilidad por lesión patrimonial

Los miembros de la Junta desempeñarán su cometido con absoluta independencia del Poder Ejecutivo y serán, por tanto, los únicos responsables de su gestión.

Sin perjuicio de las otras sanciones que les correspondan, responderán personalmente, con su patrimonio, por las pérdidas que se irroguen al Banco por la autorización que hayan hecho de operaciones prohibidas por la ley. Quedarán exentos de esta responsabilidad únicamente quienes hicieren constar su voto disidente. (Ley 7558, 1995)

Se entiende bajo la estipulación del artículo, que la junta directiva del banco sería los primeros implicados en responsabilidad y deberán justamente responder con su patrimonio personal a toda disminución o perdida que sufra el patrimonio del BCCR.

2.1.3 Supervisión de entes Financieros

La siguiente información fue tomada directamente de la página web del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (2020), donde se informa sobre sus funciones y los órganos que tiene a cargo.

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) es un órgano colegiado de dirección superior, cuyo fin es dotar de uniformidad e integración a las actividades

de regulación y supervisión del sistema financiero costarricense. La labor directiva del CONASSIF se ejerce sobre la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).

i. SUGEF

Su objetivo es el de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.

ii. SUGESE

Su objetivo es el de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.

iii. SUGEVAL

El objetivo de la SUGEVAL es velar por la transparencia de los mercados de valores, la formación correcta de precios en ellos, la protección de los inversionistas, y la difusión de la información necesaria para la consecución de estos fines.

iv. SUPEN

La Superintendencia de Pensiones es la entidad responsable de la regulación, fiscalización y supervisión de los regímenes básicos de pensiones y los regímenes complementarios.

2.1.4 Superintendencia General de Entidades Financieras

La nueva Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley 7558, 1995) sustentada por la Asamblea Legislativa desde el 27 de Febrero del año 1995, es la que permite la creación de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) al hacer una declaración donde se hace conocimiento el llamado de interés público de fiscalizar a todas las entidades financieras, con supervisión por parte de la SUGEF como máxima figura jurídica de la desconcentración máxima.

Artículo 115.- Creación Es de interés público la fiscalización de las entidades financieras del país, para lo cual se crea la Superintendencia General de Entidades Financieras, también denominada en esta ley la Superintendencia, como órgano de desconcentración máxima del Banco Central de Costa Rica. La Superintendencia regirá sus actividades por lo dispuesto en esta ley, sus reglamentos y las demás leyes aplicables.(Ley 7558, 1995)

Con esta nueva reforma establecida lo que pretende es impulsar un novedoso enfoque de supervisión prudencial ex ante, modificando el esquema de regulación represiva ex post. Lo que con el actual sistema lo que pretende garantizar transparencia, promover el fortalecimiento y fomentar el desarrollo del sistema financiero de la Republica, esto implica un amplio ámbito de fiscalización ya que toda entidad que realice actividades de intermediación financiera autorizadas por el Banco Central de Costa Rica estará bajo su total control y supervisión.

Artículo 116.- Intermediación financiera

Únicamente pueden realizar intermediación financiera en el país las entidades públicas o privadas, expresamente autorizadas por ley para ello, previo cumplimiento de los requisitos que la respectiva ley establezca y previa autorización de la Superintendencia. La autorización de la Superintendencia deberá ser otorgada cuando se cumpla con los requisitos legales.

Para los efectos de esta ley, se logre entender que el termino de intermediación financiera se refiera a la captación de recursos financieros del público, esto en forma habitual con el fin de destinarlo, por cuenta y riesgo del intermediario.

1. Objetivo de la SUGEF

Como obligación de la SUGEF se crea con la finalidad de poder brindar una estabilidad, solidez y un funcionamiento eficiente en lo que tenga relación y se involucre con el Sistema Financiero Nacional, esto con apego a las disposiciones de la ley, así como reglamentarias y de acuerdo con la conformidad de las normas y resoluciones que dicte la propia institución, todo para salvaguardar la colectividad de intereses.

El objetivo es ser un ente supervisor modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, con capacidad innovadora y con un personal altamente capacitado y motivado, apoyado en un marco legal sólido, y procesos y tecnología efectivos.

2. Funciones.

- La institución vela por la estabilidad, solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
- Es de obligación de la SUGEF fiscalizar las operaciones y las actividades que realicen las entidades que estén bajo su supervisión.
- Este debe de dictar las normas que instituyan buenas prácticas del sistema bancario nacional.
- Debe fiscalizar las operaciones de las instituciones que estén autorizada por el Banco Central de Costa Rica que participen en el mercado cambiario.
- Este debe de dar presentación de los informes de las actividades de función y fiscalización al Consejo Nacional de supervisión del Sistema Financiero.

Lo anterior constante que la SUGEF debe de funcionar bajo la legislación como cualquier otra entidad y en su caso mantener la responsabilidad de función para mejora y crecimiento del sistema bancario de la Republica, pues el ente en el que el Banco Central de Costa Rica delega

funciones para poder vigilar y fiscalizar todo lo que tenga que ver con intermediación financiera a lo interno del país.

2.1.5 BAC CREDOMATIC.

La siguiente información fue tomada de la página BAC CREDOMATIC LATAM 2015.

2.1.6 Historia de BAC CREDOMATIC

Los inicios del Grupo BAC Credomatic se remontan a más de medio siglo atrás, cuando en 1952 se fundó el Banco de América, en Nicaragua. Sin embargo, no fue sino hasta los años setenta cuando se incursionó en el negocio de tarjetas de crédito mediante las empresas Credomatic.

A mediados de los años ochenta, el Grupo decidió ingresar en otros mercados de la región, empezando por Costa Rica, con la adquisición de lo que hoy se conoce como Banco BAC San José. Fue en la década de 1990 cuando se concretó la expansión hacia los otros mercados centroamericanos, fortaleciendo así la presencia del Grupo en toda la región, la cual se mantiene hasta hoy en día.

Ya en el año 2004 el Grupo inició sus operaciones de tarjeta de crédito en México y, un año más tarde, se llevó a cabo una alianza estratégica por medio de la cual GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation) adquirió el 49,99% del capital de BAC Credomatic, una sociedad que controlaba indirectamente el 100% de BAC International Bank.

Paralelamente y como parte de la estrategia de expansión, se llevó a cabo la adquisición del Banco Mercantil (BAMER) de Honduras, uno de los bancos privados más importantes de ese país, para dar paso a lo que hoy se conoce como BACHonduras. En el 2007 también se adquirieron Propemi (Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa) en El Salvador y la Corporación Financiera Miravalles en Costa Rica, ambas compañías dirigidas a segmentos específicos de mercado.

A mediados del 2009, la compañía GE Capital Corporation aumentó su participación accionaria al 75%, y se convirtió así en el accionista mayoritario. No obstante, a raíz de un cambio de estrategia a escala mundial, GE decidió concentrarse más en la actividad industrial (infraestructura, tecnología y salud) y menos en actividades de banca privada y comercial.

Como resultado, en julio del 2010, el Grupo Aval de Colombia, el conglomerado financiero más grande ese país -conformado por el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, el Banco AV Villas, el Banco Popular y el Fondo de Pensiones AP Porvenir-, suscribió un contrato de compraventa de acciones con GE Consumer Finance relativo a la adquisición del 100% de las acciones del Grupo BAC Credomatic. En diciembre del 2010, y después de obtener las aprobaciones de las superintendencias de entidades financieras de cada país, el proceso de compra culminó exitosamente.

Cabe resaltar que, a pesar del cambio de control accionario, la estrategia de negocios y la identidad del Grupo BAC Credomatic se mantienen y, más bien, a raíz de la adquisición ha sido posible ofrecer productos de mayor valor agregado a los clientes, compartir experiencias, aprovechar las sinergias y las mejores prácticas de ambas partes y, sobre todo, compartir la visión de negocios, lo que hace que BAC Credomatic siga siendo hoy una organización caracterizada por el mejoramiento continuo, la pasión por la excelencia, la innovación y la creatividad.

2.1.7 Misión.

Facilitar con excelencia el intercambio y financiamiento de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde operamos.

2.1.8 Visión.

Ser la organización financiera preferida de todas las comunidades que servimos por nuestra conectividad con personas y empresas, por nuestra confiabilidad, espíritu innovador, solidez y claro liderazgo en los sistemas de pago de la Región.

2.1.9 Política del sistema de Gestión Organizacional.

- Satisfacer las necesidades financieras y de medios de pago de nuestros grupos de interés a través de un servicio eficiente, ágil y confiable.
- Contar con soluciones tecnológicas estables, impulsando una adecuada gestión de la tecnología y manejo de la información, mediante la mejora continua de los procesos tecnológicos y operativos, la administración efectiva de sus riesgos, el diseño y regulación de esquemas de seguridad de sistemas y de información.
- Anticipar las necesidades de nuestros clientes locales y regionales a través de un proceso formal de innovación que nos permita simplificarles la vida y diferenciarnos de nuestros competidores.
- Ser un equipo comprometido con la excelencia y el mejoramiento continuo de nuestros procesos, productos, servicios y controles asociados a los riesgos a los que está sometida la organización.
- Optimizar la utilización de los recursos y relaciones de la organización con sus grupos de interés para maximizar la rentabilidad y sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo.
- Gestionar nuestro negocio de forma responsable y desarrollar iniciativas que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos.

- Prevenir la contaminación y el impacto ambiental generado por nuestros procesos, productos y servicios.
- Cumplir con los requerimientos comerciales y obligaciones contractuales, así como cumplir con la legislación, regulaciones y políticas internas de nuestra organización que son las que enmarcan nuestro campo de acción en cada uno de los mercados donde opera.
- Asegurar la continuidad del negocio buscando reducir los eventos de interrupción de los servicios críticos, así como preparando la organización para estar en capacidad de responder y recuperarse cuando éstos se presenten.

2.1.10 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (ley 7472).

Según la asamblea legislativa (2021) esta ley tiene varias divisiones entre ellas sus objetivos y fines, así como una explicación de ciertos productos entre ellos las tarjetas de créditos producto el cual es de interés para la presente investigación además, de ciertas regulaciones que se incorporan en cuanto a las tasas de interés de las tarjetas de crédito, en cuanto al cobro mensual de una multa por mora y aun así el cambio en los días para cobrar dicha multa por mora, además explica los derecho del consumidor; todos estos aspectos se estarán desarrollando con conceptos tomados de la misma ley de promoción y defensa efectiva del consumidor (ley7472).

2.1.11 Artículo 1 Objetivo y fines.

Según la ley y la asamblea legislativa (2021): “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” (p.01).

2.1.12 Agente económico

Según la ley y la asamblea legislativa (2021) es: “En el mercado, toda persona física, entidad de hecho o de derecho, pública o privada, partícipe de cualquier forma de actividad

económica, como comprador, vendedor, oferente o demandante de bienes o servicios, en nombre propio o por cuenta ajena, con independencia de que sean importados o nacionales, o que hayan sido producidos o prestados por él o por un tercero” (p.1).

2.1.13 Consumidor

Según la ley y la asamblea legislativa (2021) es: “Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros” (p.2).

2.1.14 administración pública.

Para la ley y la asamblea legislativa (2021) es:

Órganos y entes públicos de la administración central y descentralizada del Estado, a los que esta Ley y leyes especiales atribuyan competencias en materia de restricciones al ejercicio de las actividades comerciales, la regulación y el control del comercio de determinados bienes o la prestación de servicios, para su expendio en el mercado interno o para su exportación o importación, así como en lo concerniente al registro y la inspección de los productos, la apertura y el funcionamiento de establecimientos relacionados con la protección de la salud humana, vegetal y animal; así como con la seguridad, la protección del medio ambiente y el cumplimiento de estándares de calidad de los productos.(p.2)

2.1.15 promoción del consumidor.

La siguiente información fue tomada de la página de la Procuraduría general de la república, sistema costarricense de información jurídica (p-6-11):

La normativa de este capítulo se aplica a todos los agentes económicos, a excepción de los concesionarios de servicios públicos en virtud de una ley, de aquellos que ejecuten actos

debidamente autorizados en leyes especiales y de los monopolios del Estado, todos ellos en los términos y las condiciones que establezca su normativa. (Así reformado por el artículo 1° de la ley N° 9072 del 20 de setiembre de 2012)

Artículo 10.-Prohibiciones generales.

Se prohíben y deben sancionarse de conformidad con los artículos (*)24, (*)25 y (*)26 de esta Ley, los monopolios públicos o privados y las prácticas monopolísticas que impidan o limiten la competencia, el acceso de competidores al mercado o promuevan su salida de él, con las salvedades indicadas en el artículo 9 de esta Ley. (Actualmente corresponden a los artículos 27, 28 y 29 respectivamente)

Artículo 11.-Prácticas monopolísticas absolutas

Las prácticas monopolísticas absolutas son los actos, los contratos, los convenios, los arreglos o las combinaciones entre agentes económicos competidores actuales o potenciales entre sí, con cualquiera de los siguientes propósitos:

- a)** Fijar, elevar, concertar o manipular el precio de compra o venta al que son ofrecidos o demandados los bienes o servicios en los mercados, o intercambiar información con el mismo objeto o efecto.
- b)** Establecer la obligación de adquirir, producir, procesar, distribuir o comercializar solo una cantidad restringida o limitada de bienes o la prestación de un número, un volumen o una frecuencia restringida o limitada de servicios.
- c)** Dividir, distribuir, asignar o imponer porciones o segmentos de un mercado, actual o futuro, debido a la clientela, los proveedores, los tiempos, las zonas geográficas, o los espacios determinados o determinables.
- d)** Establecer, concertar o coordinar las ofertas o la abstención en las licitaciones, los concursos, los remates o las subastas públicos.

e) Rehusarse a comprar o a vender bienes o servicios

Para la aplicación de este artículo, la Comisión para Promover la Competencia, de oficio o a instancia de parte, ejercerá el control y la revisión del mercado, prestando especial atención a aquellos en que los suplidores sean pocos.

Los actos a los que se refiere este artículo serán nulos de pleno derecho y sancionarán, conforme a esta ley, a los agentes económicos que incurran en ellos. (Así reformado por el artículo 1° de la ley N° 9072 del 20 de setiembre de 2012)

Artículo 12.-Prácticas monopolísticas relativas

Sujeto a la comprobación de los supuestos referidos en los artículos 13, 14 y 15 de esta ley, se consideran prácticas monopolísticas relativas los actos, los contratos, los convenios, los arreglos o las combinaciones cuyo objeto o efecto sea o pueda ser el desplazamiento indebido de otros agentes del mercado, el impedimento sustancial de su acceso o el establecimiento de ventajas exclusivas en favor de una o varias personas, en los siguientes casos:

a) La fijación, la imposición o el establecimiento de la compra, venta o distribución exclusiva de bienes o servicios, por razón del sujeto, la situación geográfica o por períodos de tiempo determinados, incluyendo la división, la distribución o la asignación de clientes o proveedores, entre agentes económicos que no sean competidores entre sí.

b) La imposición del precio o las demás condiciones que debe observar un distribuidor o proveedor, al vender o distribuir bienes o prestar servicios.

c) La venta o la transacción condicionada a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio adicional, normalmente distinto o distinguible, o sobre la

reciprocidad.

d) La venta, la transacción o el otorgamiento de descuentos o beneficios comerciales, sujetos a la condición de no usar, adquirir, vender ni proporcionar los bienes o servicios disponibles y normalmente ofrecidos a terceros.

e) La concertación entre varios agentes económicos o la invitación a ellos para ejercer presión contra algún cliente o proveedor, con el propósito de disuadirlo de una conducta determinada, aplicar represalias u obligarlo a actuar en un sentido específico.

f) La producción o la comercialización de bienes y servicios a precios inferiores a su costo medio por períodos prolongados y cuando existan indicadores de que las pérdidas pueden ser recuperadas mediante aumentos futuros de precios, salvo el caso de las promociones o la introducción de productos nuevos a precios especiales.

g) Rehusarse injustificadamente a vender bienes o servicios normalmente ofrecidos a terceros.

h) La imposición de diferentes precios o diferentes condiciones de compra o venta para compradores o vendedores situados en igualdad de condiciones.

i) Las acciones injustificadas para incrementar los costos u obstaculizar el proceso productivo de algún competidor.

j) El condicionamiento, la imposición o cualquier acto tendiente a exigirle a un agente económico el cambio, la modificación o la sustitución de su marca comercial como requisito para comercializar sus bienes o servicios, así como exigirle la producción de bienes o servicios idénticos o similares a los ofrecidos por este con una marca impuesta distinta de la suya.

k) En general, todo acto deliberado que induzca la salida de competidores del

mercado o evite su entrada.

l) El condicionamiento de la celebración de contratos a la aceptación de prestaciones suplementarias que, por su naturaleza o con arreglo a los usos de comercio, no guarden relación con el objeto de dichos contratos.

m) Imponer, bajo la amenaza de ruptura de las relaciones comerciales, condiciones de pago u otras condiciones de tipo comerciales no reconocidas en las costumbres comerciales.

Para determinar si estas prácticas son sancionables, la Comisión deberá analizar y pronunciarse sobre las pruebas que aporten las partes tendientes a demostrar los efectos precompetitivos o la mayor eficiencia en el mercado derivada de sus acciones.

(Así reformado por el artículo 1° de la ley N° 9072 del 20 de setiembre de 2012).

Artículo 13.- Comprobación.

Para considerar violatorias de esta Ley las prácticas mencionadas en el artículo anterior, debe comprobarse que a) el presunto responsable tiene un poder sustancial sobre el mercado relevante y b) se realicen respecto de los bienes o servicios correspondientes o relacionados con el mercado relevante de que se trate.

Artículo 14.- Mercado relevante.

Para determinar el mercado relevante, deben considerarse los siguientes criterios

A) Las posibilidades de sustituir el bien o el servicio de que se trate, por otro de origen nacional o extranjero, considerando las posibilidades tecnológicas, el grado en que los consumidores cuenten con sustitutos y el tiempo requerido para efectuar tal sustitución.

B) Los costos de distribución del bien mismo, sus insumos relevantes, sus complementos y sustitutos, desde otros lugares del territorio nacional y del extranjero;

para ello se tendrán en cuenta los fletes, los seguros, los aranceles y las restricciones que no sean arancelarias, así como las limitaciones impuestas por los agentes económicos o sus organizaciones y el tiempo requerido para abastecer el mercado desde otros sitios.

C) Los costos y las posibilidades de los consumidores para acudir a otros mercados.

D) Las restricciones normativas, nacionales o internacionales, que limiten el acceso de los consumidores a las fuentes de abastecimiento alternativas, o el de los proveedores a los clientes alternativos.

Artículo 15.-Poder sustancial en el mercado.

Para determinar si un agente económico tiene un poder sustancial en el mercado relevante, debe considerarse:

- a) Su participación en ese mercado y su posibilidad de fijar precios unilateralmente o de restringir, en forma sustancial, el abastecimiento en el mercado relevante, sin que los demás agentes económicos puedan, en la actualidad o en el futuro, contrarrestar ese poder.
- b) La existencia de barreras a la entrada y los elementos que, previsiblemente, puedan alterar tanto esas barreras como la oferta de otros competidores.
- c) La existencia y el poder de sus competidores.
- d) Las posibilidades de acceso del agente económico y sus competidores a las fuentes de insumos.
- e) Su comportamiento reciente.
- f) Los demás criterios análogos que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Artículo 16.-Concentraciones

Se entiende por concentración la fusión, la compraventa del establecimiento mercantilo

cualquier otro acto o contrato en virtud del cual se concentren las sociedades, las asociaciones, las acciones, el capital social, los fideicomisos, los poderes de dirección o los activos en general, que se realicen entre competidores, proveedores, clientes u otros agentes económicos, que han sido independientes entre sí y que resulten en la adquisición del control económico por parte de uno de ellos sobre el otro u otros, o en la formación de un nuevo agente económico bajo el control conjunto de dos o más competidores; así como cualquier transacción mediante la cual cualquier persona física o jurídica, pública o privada, adquiera el control de dos o más agentes económicos independientes entre sí y que son competidores actuales o potenciales hasta ese momento.

En la investigación de las concentraciones deben seguirse los criterios de medición de poder sustancial en el mercado relevante, establecidos en esta ley, en relación con las prácticas monopolísticas relativas.

1.- Serán aprobadas por la Comisión las concentraciones que no tengan como objeto o efecto:

- a)** Adquirir o aumentar el poder sustancial de forma significativa y que esto conlleve una limitación o desplazamiento de la competencia.
- b)** Facilitar la coordinación expresa o tácita entre competidores o producir resultados adversos para los consumidores.
- c)** Disminuir, dañar o impedir la competencia o la libre concurrencia, respecto de bienes o servicios iguales, similares o sustancialmente relacionados.

2.- Si se determina que la concentración tiene alguno de los objetos o efectos anteriores, la Comisión para aprobarla deberá valorar:

- a)** Que la concentración sea necesaria para alcanzar economías de escala o desarrollar eficiencias, como las referidas en el artículo 12 de la presente ley, cuyos beneficios sean superiores a los efectos anticompetitivos.

- b)** Que la concentración sea necesaria para evitar la salida del mercado de activos productivos de uno de los agentes económicos participantes en la concentración, como sería el caso de una situación financiera insostenible.
- c)** Que los efectos anticompetitivos puedan ser contrarrestados por las condiciones impuestas por la Comisión.
- d)** Se pretende cualquier otra circunstancia que a juicio de la Comisión proteja los intereses de los consumidores nacionales.

3.- La Comisión puede imponer una o varias de las siguientes condiciones para la autorización de una concentración, con el fin de reducir o contrarrestar los posibles efectos anticompetitivos:

- a)** La cesión, el traspaso, la licencia o la venta de uno o más de los activos, derechos, acciones, sistema de distribución o servicios a un tercero autorizado por la Comisión.
- b)** La limitación o la restricción de prestar determinados servicios o vender determinados bienes, o la delimitación del ámbito geográfico en que estos pueden ser prestados, o del tipo de clientes al que pueden ser ofrecidos.
- c)** La obligación de suplir determinados productos o prestar determinados servicios, en términos y condiciones no discriminatorios, a clientes específicos o a otros competidores.
- d)** La introducción, eliminación o modificación de cláusulas contenidas en los contratos escritos o verbales, con sus clientes o proveedores.
- e)** Cualquier otra condición, estructural o de conducta, necesaria para impedir, disminuir o contrarrestar los efectos anticompetitivos de la concentración.

Las condiciones impuestas deberán cumplirse en los plazos que establezca la Comisión, que no podrán ser mayores a diez años. Sin embargo, al vencerse el plazo, la Comisión podrá ordenar la extensión del plazo por cinco años más, si el agente económico aún presenta condiciones de operación que tengan efectos anticompetitivos. (Así reformado por el artículo 1° de la ley N° 9072 del 20 de setiembre de 2012)

(Nota de Sinalevi: De conformidad con el Transitorio único de la ley N° 9072 del 20 de setiembre de 2012, se establece lo siguiente: "...La aplicación de los artículos relativos a la comunicación previa de concentraciones empezará a regir en el término de seis meses, contado a partir de la vigencia de esta ley. El Poder Ejecutivo reglamentará el procedimiento que debe seguirse para su aplicación, dentro del plazo antes establecido...". Dado lo anterior la fecha de vigencia relativa a la comunicación previa de concentraciones será el 5 de abril de 2013).

2.1.16 Derechos del consumidor.

Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
- e) 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.

f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.

g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

2.1.17 Artículo 44 bis. - Tarjetas de crédito.

Además de las disposiciones del artículo (*) 39 de esta ley, los emisores de tarjetas de crédito deberán cumplir con los siguientes requisitos:

(*) (Actualmente corresponde al artículo 42)

a) Entregar, al firmar el contrato, un folleto explicativo que precise el mecanismo para 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.

b) Presentar explícitamente, en los estados de cuenta, el desglose de los rubros que el usuario debe pagar. En rubros separados deben mantenerse el principal, los intereses financieros, los intereses moratorios, los recargos y las comisiones, todos correspondientes al respectivo período del estado de cuenta.

c) Mostrar la tasa de interés cobrada en el período.

d) Informar a sus tarjetahabientes, en el estado de cuenta inmediato posterior, acerca de las modificaciones del contrato original y los adenda o anexos para que puedan determinar si mantienen la relación contractual o no. Si el tarjetahabiente no mantiene la relación contractual, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de

interés vigente previa a la modificación propuesta por el emisor.

Conforme a lo dispuesto en el inciso b) del artículo (*)30 de esta ley, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio estará obligado a publicar trimestralmente, en los medios de comunicación colectiva de mayor cobertura, un estudio comparativo de tarjetas de crédito que incluya como mínimo: tasas de interés financieras y moratorias, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales, cobertura, plazos de pago y grado de aceptación.

2.1.18 Límites en las operaciones financieras, comerciales y los microcréditos

La tasa anual máxima de interés que podrán cobrar las personas físicas o jurídicas que otorguen financiamiento a un tercero para operaciones financieras, comerciales y microcréditos deberá ajustarse a los límites establecidos en este artículo.

La tasa anual máxima de interés para todo tipo de crédito, salvo para los microcréditos, se calculará sumando el promedio simple, del promedio ponderado de los últimos doce meses de la tasa de interés activa, más doce coma ocho (12,8) puntos porcentuales. Dicho resultado se multiplicará por uno coma cinco (1,5).

La tasa anual máxima de interés para microcrédito se calculará sumando el promedio simple, del promedio ponderado de los últimos doce meses de la tasa de interés activa, más trece coma dieciocho (13,18) puntos porcentuales. Dicho resultado se multiplicará por dos coma cero ocho cinco (2,085).

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 efectos de esta ley, se entiende por microcrédito todo crédito que no supere un monto máximo de 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. Se excluyen de los microcréditos las tarjetas de crédito.

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.

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.

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 regular.

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: i) 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 la tasa de interés de la operación.

El cobro de una tasa de interés superior a las establecidas por el BCCR, de acuerdo con este artículo, se considerará una ventaja pecuniaria desproporcionada para efectos del artículo 243 de la Ley 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970. Para bancos y sus grupos o sus conglomerados financieros, en lo referente a tasas de interés moratorias, tanto en colones como en dólares, se aplicará lo establecido en el artículo 70 de la Ley 1644, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, de 16 de setiembre de 1953. Para el caso de créditos pactados con entidades no bancarias, se aplicará lo establecido en el artículo 498 de la Ley 3284, Código de Comercio, de 30 de abril de 1964.

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.

Información tomada de la página de la Procuraduría general de la república, sistema costarricense de información jurídica (p-46-48).

2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1 Tarjetas de crédito.

Según (Chaves,2013) las tarjetas se definen como: “instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo”. (p-152).

Según la superintendencia de bancos y seguros (2015) señalan como tarjeta de crédito:

“al documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizado por la superintendencia de bancos y seguros, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios”. (p-36).

2.2.2 Tarjetahabiente.

Según (Chaves,2013). Se define como: “usuario de la tarjeta de crédito o débito” (p-152).

2.2.3 Emisor.

Según (Chaves,2013) se define como: “entidad que emite o comercializa tarjetas de crédito y débito, para uso nacional o internacional” (p-152).

2.2.4 Contrato de emisión de tarjeta de crédito.

Según (Chaves,2013) se define como: “contrato que regula las condiciones generales de un crédito revolutivo en moneda nacional o extranjera para la emisión y uso de la tarjeta de crédito, al cual se adhiere el tarjetahabiente por un plazo definido. Dicho contrato se registrará por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión” (p.152).

2.2.5 Fecha de corte.

Bac Credomatic (2015) indica que: “se emite su estado de cuenta”. (p-6).

2.2.6 Intereses corrientes.

Bac Credomatic (2015) señala que: “Corresponden a los intereses calculados sobre los saldos al corte del estado de cuenta del mes anterior. Para su cálculo no se incluyen, los intereses corrientes, intereses reembolsables, ni los intereses no reembolsables, tampoco se incluyen los cargos administrativos por cuenta en atraso, por sobregiro, ni la comisión por retiros de efectivo, en el caso de que existieran”. (p-7).

Según (Chaves, 2013) se definen como: “monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del período (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito)”. (p-153).

2.2.7 Formula utilizada por el BAC CREDOMATIC para los intereses corrientes.

Bac Credomatic (2015) indica que:

Paso 1 = Saldo al corte del estado de cuenta anterior

– Intereses corrientes del estado de cuenta anterior

– Intereses corrientes del periodo (intereses bonificables) del estado de cuenta anterior —

*Intereses no Reembolsables del estado de cuenta anterior — *Cargos administrativos por cuenta en atraso del estado de cuenta anterior - *Cargo por sobregiro del estado de cuenta anterior - *Cargo por comisión de retiro en efectivo del estado de cuenta anterior*

= Deuda Real

Paso 2 = Primer pago realizado para cubrir saldo del estado de cuenta anterior –

Intereses corrientes del estado de cuenta anterior – Intereses corrientes del periodo

(intereses bonificables) del estado de cuenta anterior – *Intereses no Reembolsables

del estado de cuenta anterior – *Cargos administrativos por cuenta en atraso del estado de cuenta anterior

- *Cargo por sobregiro del estado de cuenta anterior

- *Cargo por comisión de retiro en efectivo del estado de cuenta anterior = **AMORTIZACIÓN**

REAL

*En caso de que hayan existido estos cargos

Paso 3 = Deuda real - Amortización real = **NUEVA DEUDA**

Fórmula para el cálculo

$$A = \frac{(\text{deuda real} \times \text{tasa interés}) \times \text{días de la fecha de corte a la fecha de pago}}{30}$$

$$B = \frac{(\text{nueva deuda} \times \text{tasa interés}) \times \text{días de la fecha de pago a la nueva fecha de corte}}{30}$$

$$A + B = \text{intereses corrientes}$$

2.2.8 Pago mínimo.

Para Bac Credomatic (2015) se define como: “El cual se construye de la sumatoria de los intereses, a la tasa pactada, las comisiones y/o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento, las cuotas correspondientes a los otros financiamientos de la tarjeta, gastos de cobranza y recargos”. (p-8).

2.2.9 Fórmula cálculo por pago mínimo

Paso 1:

Saldo al Corte - Intereses Corrientes - Intereses Corrientes del Periodo - Intereses No

$$\frac{\text{Reembolsables} - \text{Comisiones y/o cargos} - \text{Cuotas de otras líneas de financiamiento}}{\text{Plazo de financiamiento}} = N$$

Paso 2:

$$N + \text{Intereses Corrientes} + \text{Intereses Corrientes del Periodo} + \text{Intereses No Reembolsables} + \text{Comisiones y/o cargos} + \text{Cuotas de otras líneas de financiamiento} = \text{PAGO MÍNIMO}$$

Si su cuenta ha estado en mora, con pagos vencidos, usted debe considerar estos montos como parte de supago mínimo. (p-9).

2.2.10 intereses reembolsables.

Para Bac Credomatic (2015) se clasifica como: “Corresponde a los intereses que se generan por retiros en efectivo realizados ya sea a través de cajero automático o mostradores en sucursales locales o Internacionales, en comercios afiliados autorizados para ello, incluyendo las transacciones que se efectúan para compra de fichas o transacciones similares en casinos y comercios de apuestas, son calculados de la misma forma que el interés reembolsable. Estos intereses se presentan como una transacción en el estado de cuenta y como el nombre lo indica no se acreditarán en ninguna circunstancia.

$$\left(\frac{\text{Monto de transacciones X tasa de interés}}{30 \text{ día}} \right) \times \text{días transcurridos.}$$

*El monto de cada transacción se multiplica por la tasa diaria de intereses corrientes, (tasa mensual indicada en su estado de cuenta dividida entre 30), multiplicado por los días transcurridos desde el día de la transacción hasta la nueva fecha de corte inclusive. (p-9-10).

2.2.11 intereses no reembolsables.

Para Bac Credomatic (2015) esto significa que: “Corresponde a los intereses que se generan por retiros en efectivo realizados ya sea a través de cajero automático o mostradores en sucursales locales o Internacionales, en comercios afiliados autorizados para ello, incluyendo las transacciones que se efectúan para compra de fichas o transacciones similares en casinos y comercios de apuestas, son calculados de la misma forma que el interés reembolsable. Estos intereses se presentan como una transacción en el estado de cuenta y como el nombre lo indica no se acreditarán en ninguna circunstancia”. (p-11).

2.2.12 Formula calcular intereses no reembolsables.

$$\frac{\text{Monto de retiro X tasa de interés X *Días transcurridos}}{\quad} = \text{Intereses No}$$

Reembolsables

30 días

*El monto de retiro se multiplica por la tasa diaria de Intereses Corrientes (Tasa mensual indicada en su estado de cuenta dividida entre 30) desde la fecha de la transacción hasta la fecha de corte inclusive. (p-11).

2.2.13 Intereses moratorios

Para Bac Credomatic. (2015) esto significa que: “La tasa de interés moratorio será la misma tasa que los corrientes, más un treinta por ciento adicional. Actualmente BAC Credomatic no cobra este interés sin que esto signifique que a futuro podría llegar a cobrarlo. (p-11).

2.2.14 La fórmula que se utiliza para calcular los intereses moratorios.

$$\frac{\text{Saldo principal vencido} \times \text{tasa de interés} \times \text{*días transcurridos}}{30 \text{ días}} = \text{interés Moratorio}$$

* Número de días que hay desde la fecha de pago mínimo a la nueva fecha de corte. (p-12).

2.2.15 Cargos administrativos por cuenta en atraso.

Según Bac Credomatic (2015) esto es básicamente: “Son los gastos generados por las cuentas en atraso, incluyen los gastos directos e indirectos generados a la compañía por la elaboración de estrategias de cobranza, la asignación de personal destinado al cobro de los adeudos insolutos, entendiéndose por estos, todas las gestiones de cobro que inician a partir del día siguiente de vencimiento del pago mínimo de la tarjeta indicado en su estado de cuenta, sin que este se haya efectuado”. (p.12).

2.2.16 Cargo por gestión de cobro.

Para el ente Bac Credomatic (2015) en su folleto explicativo indica que: “El Emisor podrá efectuar hasta 3 cargos mensuales por las gestiones de cobro llevadas a cabo a un

cliente, a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento de pago mínimo de su tarjeta indicado en su estado de cuenta. Costo: será de \$10 por cada gestión hasta un máximo de tres gestiones mensuales, las cuales pueden ser: llamada telefónica, telegrama, e-mail, cobrador a domicilio, fax y cualquier otra que El Emisor llegare a implementar en el futuro”. (p-12.13).

2.2.17 Cobro administrativo por sobregiro.

Según Bac Credomatic (2015) se refiere a: “Entiéndase este como los montos acumulados en la tarjeta que superen el límite de crédito total otorgado al Tarjetahabiente, ya sea generado por cambios en los montos disponibles de la tarjeta que sean afectos por el tipo de cambio del dólar (dado que los límites de la tarjeta siempre serán expresados en dólares), o bien por el consumo no controlado del Tarjetahabiente o por la acumulación de pagos vencidos en su línea de crédito, este cargo aplica aun cuando le haya sido aprobado un aumento límite temporal (override). Se cobra solo cuando habiéndose generado un nuevo estado de cuenta, la tarjeta mantenga un sobregiro”. (p-13).

2.2.18 Cobro por administración de cuenta.

Para Bac Credomatic (2015) esto significa: “Este monto corresponde a una cuota mensual que se cobra por los servicios brindados y aplica a algunos de nuestros productos, siendo prerrogativa de El Emisor la inclusión posterior de todos sus demás productos o parte de ellos” (p-13-14).

2.2.19 Anualidades.

Según Bac Credomatic (2015) corresponde: “Monto que se paga anualmente por los servicios específicos exclusivos que ofrece una tarjeta determinada” (p-14).

2.2.20 Comisión por compras en el exterior.

Según Bac Credomatic (2015) esto es: “Comisión que se cobra cuando se realizan

transacciones en el exterior por conversiones de moneda. Costo: Para tarjetas clásicas = 1% adicional al monto de la transacción sobre cualquier compra efectuada en el extranjero. Doradas y Platinum = 1% sobre el monto de la transacción en países donde la moneda oficial no sea el dólar norteamericano. Este cargo también aplica cuando el tarjetahabiente acuerda con comercio local el cobro de su operación en dólares y la compra no se procesa en las máquinas procesadoras de transacciones de tarjetas propiedad de Credomatic”. (p-14).

2.2.21 Comisión por aumento de límite y override

Para Bac Credomatic (2015) esto es: “Comisión que se cobra cada vez que un cliente solicite el estudio de aumento de límite de crédito, o bien aumento de límite de crédito temporal, sin importar el resultado del estudio” (p-15).

2.2.22 Costas procesales.

Según Bac Credomatic (2015) este rubro se debe a: “Este rubro aplica cuando una cuenta es asignada a un abogado y se presenta el proceso de cobro judicial en los Tribunales de Justicia. Este monto implica el gasto de papel, timbres, enteros, tinta, fotocopias, toner, sin perjuicio de los gastos que judicialmente sean aprobados por el juzgado encargado del proceso, los cuales han de ser pagados dentro del proceso al igual que las costas personales”. (p-16).

2.2.23 Carta de descargo.

Para Bac Credomatic (2015) son: “Son solicitudes hechas por los clientes para hacer constar que una cuenta en cobro Judicial o cobro administrativo fue cancelada”. (p-16).

2.2.24 Certificados de deuda.

Para Bac Credomatic (2015) es: “Son solicitudes hechas por los clientes para hacer constar su saldo real al día de su solicitud”. (p-16).

2.2.25 Comisión por retiro en efectivo.

Según Bac Credomatic (2015) es: “Es la comisión que se cobra cuando el tarjetahabiente

que cuenta con una tarjeta que le permita retiro de efectivo realiza uno con cargo a su límite de crédito, ya sea por medio de cajero automático, en cajas, mostradores de sucursales del Emisor, en comercios afiliados autorizados para ello, incluyendo las transacciones que se efectúan para compra de fichas o transacciones similares en casinos y comercios de apuestas”. (p-17).

2.2.26 Cargo por reposición por deterioro.

Para Bac Credomatic (2015) se debe a: “Es el cobro por la reposición de plástico de la tarjeta de crédito, cuando este se encuentre deteriorado. Este cobro se hará efectivo cada vez que el tarjetahabiente solicite un nuevo plástico” (p-17).

2.2.27 Cobro por inactividad

Para Bac Credomatic (2015) se debe a: “Cuando un cliente persona física acumule en todas las tarjetas que hayan sido emitidas a su favor un período de 11 meses sin efectuar al menos una transacción de compra con cualquiera de ellas y mantenga entre todas sus tarjetas un saldo deudor igual o menor a \$200 dólares o su equivalente en colones, se le hará un cargo por inactividad de esta”. (p-17).

2.2.28 Planes de lealtad

Según Bac Credomatic (2015) se conocen como: “productos asociados a programas de lealtad que buscan fidelizar a nuestros clientes otorgándoles beneficios por el consumo con los mismos”. (p-18).

Algunos de ellos son:

- ✓ Programa de Puntos.
- ✓ Programa Gane Premios.

- ✓ Programa CashBack y CashBack Premium.
- ✓ Programa AAdvantage.
- ✓ Programa LifeMiles.
- ✓ Programa ConnectMiles.
- ✓ Programa Millas Plus INCAE.
- ✓ •Programa Membership Rewards.
- ✓ Programa Price Cash.
- ✓ Programa Automercado.
- ✓ Programa Mega Super.
- ✓ Programa Walmart Cash.
- ✓ Programa Millas Plus.
- ✓ Programa Club Nación.
- ✓ Programa Cash Back Blue.

2.2.29 Tasa cero.

según Bac Credomatic (2015) este rubro es:

Sistema cuya disponibilidad debe ser consultada directamente en el comercio. Por medio de este sistema el Tarjetahabiente puede solicitar que una compra efectuada al amparo de su saldo

revolvente le sea cargada a su tarjeta en cuotas diferidas sin intereses y con diferentes plazos que el comercio le indicará. Cada cuota generada se cargará al revolvente de la tarjeta y si el cliente elige financiarse se le aplicarán los intereses establecidos en el contrato de línea de crédito. En caso de morosidad, esto es, si el cliente no efectúa su pago mínimo o de contado en la fecha máxima de pago, o bien si lo efectúa parcialmente o en fecha posterior al vencimiento, se perderá el beneficio otorgado y de conformidad con lo estipulado en el artículo 420 del Código de Comercio se perderá el plazo y el total de las cuotas restantes del tasa cero se aplicarán al saldo de principal de la tarjeta y se financiarán con las mismas condiciones de plazo y tasa establecidas en el contrato”.(p-28).

2.2.30 Mini cuotas

Para Bac Credomatic (2015) este rubro es:

Plan permanente que consiste en el sistema de ventas que surge de convenios particulares firmados entre el comercio y el Emisor, por lo cual su disponibilidad debe ser consultada directamente en el comercio. De acuerdo con este plan de financiamiento la compra efectuada se cargará mensualmente en cuotas con intereses al plazo disponible en el comercio. Al efectuar su transacción de compra y serle indicado que la misma califica para cargarse a este plan de financiamiento es el cliente quien elige si la aplica o no bajo este sistema, para ello el tarjetahabiente debe pedir al comercio que procese su compra en las terminales de punto de venta de Credomatic y bajo la opción de mini cuotas, en cuyo caso el voucher de compra le indicará el plazo y la tasa de interés que corresponden a esa compra, es obligación del cliente verificar esta información antes de firmar el voucher emitido por el comercio. La compra aparecerá en el estado de cuenta inmediato posterior de la tarjeta en la sección de líneas especiales de financiamiento. (p-28).

2.2.31 Estado de cuenta.

Para Bac Credomatic (2015) indica a grandes rasgos los rubros que se pueden presentar en un estado de cuenta, los cuales son los siguientes:

- Nombre y dirección del cliente: Este apartado indica el nombre y la dirección a la cual usted solicitó sea enviado su estado de cuenta.
- Cuadro resumen: Se presenta un resumen de sus cuentas (si tiene más de 1) siempre y cuando tengan la misma fecha de corte y el mismo tipo de envío (e-mail, físico o fax). Este contiene información general de sus cuentas (marca, número de cuenta y plan de lealtad) así como los montos a pagar, tanto de contado como mínimo y los pagos vencidos del cliente (si existieran). En la información presentada en los montos a pagar (ya sea mínimo o pago contado serán consideradas las líneas de financiamiento en caso de que existan).
- Contáctenos: En este apartado le suministramos los números telefónicos donde usted podrá realizar sus consultas y gestiones desde la comodidad de su casa u oficina.
- Publicidad: Este espacio está reservado para poner a su disposición información importante respecto a su tarjeta de crédito, promociones, mensajes etc.
- Información general del cliente: Aquí le presentamos el número de cédula jurídica de CREDOMATIC, adicionalmente encontrará su número de cuenta y nombre, fecha de corte y pagos, Plazo de financiamiento en meses, límite de crédito y disponibles tanto del saldo normal como del extra-financiamiento. En este apartado se muestra el programa de lealtad relacionado a su cuenta, además de su número de cuenta cliente en caso de que usted desee realizar los pagos a través del sistema SINPE.
- Avisos importantes: Campo para todos aquellos avisos importantes destinados al cliente referente a sus tarjetas y cuentas.

- Pagos mínimos: Los pagos mínimos tanto en colones como en dólares serán desglosados indicando: Cuánto del pago mínimo corresponde como aporte al principal y cuánto corresponde al pago de intereses. A la vez se le indicará el monto diario que tendría que pagar por concepto de intereses moratorios, en el caso de que el pago mínimo no se realizará en la fecha indicada en su estado de cuenta. Este pago mínimo corresponde a la línea de crédito revolutivo.
- Pagos: Indica los pagos recibidos, adicionalmente se le informará cuál es su aporte al principal y cuanto aporta a pago de intereses.
- Lugar: Comunica sobre la ciudad y país donde se realizó la transacción.
- Intereses: Se indicarán las tasas anuales de interés corriente, preferencial y moratoria que posee la cuenta.
- Saldos: Los saldos serán desglosados en principal e intereses.
- Otras líneas de financiamiento: Se presenta la información correspondiente a otras líneas de crédito, otorgadas en forma paralela al uso de la tarjeta de crédito y para las cuales prevalecen plazos y tasas de interés distintas de las pactadas contractualmente. Entre los datos relevantes que se detallan, tenemos:
 - Monto del crédito
 - Tasa de Interés anual preferente:
 - Tasa de Interés anual aplicada:
 - Fecha Inicio del crédito y Fecha Finalización
- Cuadro resumen: En este espacio se desglosan los pagos mínimos y de contado tanto en colones como en dólares (contiene la información de la Tarjeta de Crédito + Otras Líneas

de Financiamiento.). En la información presentada los montos a pagar (ya sea mínimo o pago contado serán consideradas las líneas de financiamiento en caso de que existan)

2.3 HIPÓTESIS

“La palabra hipótesis deriva del griego hypotthesis, que significa suposición de una cosa posible, de la que se saca una consecuencia” (Hernández Sampieri, 2016).

“Una hipótesis es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y sus relaciones mutuas, que surge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mayor comprensión de estos” (Gómez Barrantes, 2016)

Un estudio en las tarjetas de crédito con la entrada en vigor de la ley de promoción y defensa efectiva del consumidor pueda evidenciar la diferencia en los pagos mensuales antes y después de la ley en los usuarios de tarjetas de crédito del cantón de santo domingo, de Heredia.

2.3.1 Variable Independiente

- Tarjetas de crédito

Según (Acaro,2016) se define como: “es una tarjeta cuya forma de pago es aplazada, por lo que podemos hacer compras sin tener dinero en nuestra cuenta. Al hacer un pago contraemos una deuda con la entidad financiera, por lo que la entidad financiera querrá asegurarse de que tenemos ingresos o capacidad de devolverla antes de concedernos una tarjeta de crédito”. (p-17).

Según (Chaves,2013) las tarjetas se definen como: “instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo”. (p-152).

Según la superintendencia de bancos y seguros (2015) señalan como tarjeta de crédito: “al documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizado por la

superintendencia de bancos y seguros, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios”. (p-36).

En la presente investigación se utilizará como definición de la tarjeta de crédito el número uno, ya que se encuentra más detallada y precisa a los fines que se buscan y demás.

2.3.2 Variable Dependiente.

- Liquidez

Según (Medina, Plaza, Samaniego,2013) significa: “representa la capacidad para afrontar las obligaciones a corto plazo”. (p-1).

Para (Carrillo,2015) es: “determina la capacidad de pago de una empresa, en qué porcentaje se logra cumplir con sus obligaciones a corto plazo”. (p-51).

(Rodríguez Nava & Venegas Martínez, 2016) “se considera a la liquidez como la facilidad con la cual puede disponerse de los activos y convertirse en efectivo, sin incurrir en pérdidas significativas de valor.” (p-4)

En la presente investigación se utilizará como definición de la liquidez, el número uno, ya que se encuentra más detallada y precisa a los fines que se buscan y demás.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Es detallar la variable en indicadores por medio de un proceso de deducción lógica

Tabla 1

Operacionalización de Hipótesis

Hipótesis	Conceptos	Variabes	Indicadores
Un estudio en las tarjetas de crédito con la entrada en vigor de la ley de promoción y	Tarjeta de crédito: es una tarjeta cuya forma de pago es aplazada, por lo que podemos	Tarjeta de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Pago mínimo • Pago de contado

defensa efectiva del consumidor	hacer compras sin tener dinero en nuestra cuenta.		<ul style="list-style-type: none"> • Extra-financiamientos • Compras • Intereses • Multas
pueda evidenciar la diferencia en los pagos mensuales antes y después de la ley en los usuarios de tarjetas de crédito	Liquidez: representa la capacidad para afrontar las obligaciones a corto plazo	Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Gastos • Prueba acida • Presupuesto • Razón corriente.

Fuente: elaboración propia.

Capitulo III: METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE.

3.1.1 Cuantitativo.

Para la Universidad Hispanoamérica (2021) se refiere a: “utiliza la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (descriptivo e inferencial), para establecer patrones en los datos. El investigador mide las variables para obtener los datos en valores numéricos. Se da gran importancia a la validez y la confiabilidad de los instrumentos de recolección de la información”. (p-15).

3.1.2 Cualitativo.

Para la Universidad Hispanoamericana (2021) se refiere a: “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Se suele recoger los datos por medio de entrevistas abiertas, discusión de grupos, interacción con comunidades en ambientes naturales, observación, introspección, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis de discursos, entre otros”. (p-15).

3.1.3 Mixto.

Para la Universidad Hispanoamericana (2021) es: “tiene una fase cualitativa y otra cuantitativa (o a la inversa); uno de ellos puede predominar. Busca una complementariedad pues utiliza diversas herramientas para la recolección de información”. (p-16).

Dado a lo anterior, se destaca que la presente investigación es de naturaleza Mixto, esto porque se utiliza la recolección de datos para probar una hipótesis sin base a la medición numérica; con el fin de poder conducir al descubrimiento de una situación, cosa o dar respuesta a un problema, como en este caso, responder a la interrogante ¿Cuál sería el impacto al determinar el grado de afectación en los pagos mensuales de las tarjetas de crédito con la entrada en vigor de la reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472), a los usuarios de diferentes entidades financieras en Santo Domingo de Heredia, al corte de diciembre del 2020?

3.2 ALCANCE.

3.2.1 Exploratorio.

Para la Universidad Hispanoamericana (2021) significa: “son aquellos estudios que indagan un tema poco conocido o de reciente descubrimiento. También se emplean para identificar una problemática en casos donde el contexto está poco claro o escasamente explorado”. (p-16).

3.2.2 Descriptivo.

Para la Universidad Hispanoamericana (2021) es: “profundiza más que en el alcance anterior, pues el estudio se centra en una temática que ha sido más explorada y en la cual pueden determinarse sus dimensiones específicas” (p-16).

3.2.3 Correlacional.

Para la Universidad Hispanoamericana (2021) es: “aplica solamente para estudios cuantitativos. En este caso, se analizan las relaciones entre variables involucradas en el fenómeno de interés”. (p-16).

3.2.4 Explicativo o casual.

Según la Universidad Hispanoamericana (2021) es: “este estudio cuantitativo busca el porqué de los hechos, estableciendo de relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas”. (p-17).

Por su parte esta investigación es de carácter correlacional ya que se busca ver la relación que existe entre las tarjetas de crédito y cuál sería su impacto en la variable dependiente pagos mensuales con la entrada en vigor de la ley de promoción y defensa efectiva del consumidor (comparación en pagos mensuales antes y después de la entrada en vigor de la ley 7472) Tarjetas de crédito.

3.3 DISEÑO.

3.3.1 No experimental.

Para la Universidad Hispanoamericana (2021) es: “se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable. Hay dos posibles diseños no experimentales. En el diseño

transversal, los datos de la investigación se recolectan en un único momento; es decir, el investigador no regresa semanas, meses u años después para volver a recolectar datos de los mismos sujetos. El longitudinal se elige cuando se trabaja con datos que se recogen a lo largo de varios periodos, de varias semanas, meses o años, pues se busca dar seguimiento al comportamiento del fenómeno estudiado”. (p-17).

3.3.2 Experimental.

Para la Universidad Hispanoamérica (2021) se refiere a: “se aplica cuando el investigador hace una manipulación intencional de las variables y observa los cambios o transformaciones que acontecen”. (p-17).

Dado lo siguiente para el presente trabajo el diseño será no experimental y transversal ya que la información y los datos de la investigación se van a recolectar en un único momento.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.

Según la Universidad Hispanoamericana (2021) se refiere a: “constituyen los elementos del universo o conjunto de individuos a los que se les miden o estudian las variables o categorías de interés. Pueden ser: personas, instituciones, expedientes, bases de datos y poblaciones, entre otras. En aquellos casos en los que sea pertinente, se hablará de población”. (p-17).

El marco de aplicación de esta investigación es micro ya que el estudio está enfocado en sentar bases del conocimiento que tengan los usuarios de tarjetas de crédito respecto a los pagos mensuales con la entrada en vigor de ley de promoción y defensa efectiva del consumidor (ley7472) en los usuarios de tarjetas de crédito que residan en santo domingo de Heredia al corte de diciembre del 2020.

3.4.1 Población.

Para la Universidad Hispanoamericana (2021) es: “está conformada por la cantidad total de unidades de análisis. Debe evidenciarse en números absolutos”. (p-18).

Hernández Sampieri (2014) definen la población como; el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (pág. 174).

También otra forma de entenderlo es como las personas objeto de estudio, también se le conoce como sujetos o universo.

Según Hernández Sampieri (2014) establece que; “un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema” (pág. 174).

Para realizar la investigación presente, se define como población de estudio que estará representada por los 67 usuarios de tarjetas de crédito vecinos del cantón de santo domingo de Heredia, Costa Rica.

3.4.2 Tipos de muestra

Para (Hernández, Fernández, Batista, 2014) le da la definición a la muestra como “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (pág. 175)

Existen dos tipos de muestreos fundamentales, estos son; el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico. Donde Hernandez Sampieri (2014) es la siguiente definición:

En el muestreo probabilístico: todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (pág. 175). Esto se debe a que mediante reglas matemáticas se logra un muestreo de iguales posibilidades para todos, el cual es llamado muestreo aleatorio simple.

En el muestreo no probabilístico, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (pág. 176).

Muestreo probabilístico:

Muestra: $N_1 = N, Z, P, Q, E.$

$$N=47200$$

$$Z=1.65$$

$$P=0.5$$

$$Q=0.5$$

$$E=10\%$$

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * n}{E^2 (n-1) * Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1.65^2 * 0.5 * 0.5 * 47200}{10\%^2(47200-1) * 1.65^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 67$$

Para la presente investigación se va a utilizar el muestreo probabilístico ya que se persigue la inferencia lógica y los casos cuyos resultados sean precisos y atinentes al proyecto de investigación.

Además, se tomará una muestra de una población total de 67 usuarios de tarjetas de crédito que residan en el sector de Santo Domingo de Heredia, Costa Rica, al corte de diciembre del 2020.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.

Para La Universidad Hispanoamericana (2021) consideran que: “Los criterios de inclusión y de exclusión son condiciones específicas con las que debe o no contar un individuo para ser parte o no de la muestra seleccionada”. (p-19). A continuación, se detallan los criterios seleccionados:

Tabla 2

Criterios de inclusión y de exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Usurarios de una tarjeta de crédito vecinos de Santo Domingo, de Heredia, Costa Rica. Con edades entre los 21 a 65 años.	Usuarios de una tarjeta de crédito de crédito menores de 21 años y mayores de 65 años. Usuarios de una tarjeta de crédito que no sean vecinos de Santo Domingo, de Heredia, Costa Rica.

Fuente: Elaboración propia, 2021

3.4.4 Consideraciones éticas.

Para la Universidad Hispanoamericana (2021) esto es: “Se debe mencionar lo más detalladamente posible los cuidados éticos para el manejo de la información. En todo momento se debe evitar generar conflictos éticos o laborales. Específicamente se aclarará cuáles datos se mantendrán confidenciales (nombres de empresas, personas, etc.)”. (p-20).

Además, según la Universidad Hispanoamericana (2021) es: “necesario estipular la manera en que los participantes del estudio serán contactados y cuáles medidas se tomarán en consideración para garantizar que se cumplan sus derechos, dentro de los que están: firmar un consentimiento informado, conocer los objetivos del estudio, retirarse de la investigación en cualquier momento, entre otros”. (p-20).

El manejo de la información será de absoluta confidencialidad, y solo para fines exclusivamente académicos. El producto de la investigación no será divulgado fuera del ámbito académico, sin previo consentimiento.

A los usuarios de tarjetas de crédito que participen se les informó de la investigación que se realiza esto para que la participación fuera consciente y voluntaria, los mismos se les hará un contacto físico o bien, por medio de correo electrónico o teléfono. Se dio vehemencia en el respeto, confidencialidad y privacidad de los datos suministrados, los cuales se utilizaron única y exclusivamente para fines de la investigación, para ello también se tomará en consideración medidas tales como, conocer los objetivos del estudio, o bien retirarse de la investigación en cualquier momento, para garantizar que se cumplan sus derechos.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Recolectar Información significa “aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.)” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres , 2018, pág. 226)

Las Técnicas de Investigación “son procedimientos diversos, esenciales para la investigación científica, por medio de las cuales es posible recabar y organizar la información”. (Pimienta Prieto, De la Orden Hoz, & Estrada Coronado, 2018, pág. 60)

Estas técnicas e instrumentos se refieren a la necesidad de recopilar la información requerida para fines investigativos como lo son las entrevistas, observación, cuestionario, formularios, encuesta entre otros.

La actual investigación utiliza como instrumentos de recolección el realizar una encuesta por medio de la construcción de un cuestionario. Para Lopez & Fachelli (2015) la encuesta tiene los siguientes significados:

La encuesta como técnica

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro).

La encuesta como método

Un método de investigación social cuya aplicación significa el seguimiento de un proceso de investigación en toda su extensión, destinado a la recogida de los datos de la investigación, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas que, combinadas, en una sintaxis propia y coherente, que se orientan y tienen como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación.

La encuesta como técnica dialógica

Por el contrario, la información se recoge a través de las manifestaciones verbales de los sujetos que resultan de la formulación de preguntas previamente establecidas. La entrevista se realiza en base a un cuestionario cerrado de preguntas donde se suceden y organizan preguntas o cuestiones predeterminadas, con respuestas que, en su mayor parte, también están (o deben estar) predeterminadas y son previsibles. (p.8-9)

Para Hernandez Sampieri (2014) los cuestionarios tienen el siguiente significado:

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). (p.217)

1. Objetividad

Para Hernandez Sampieri (2014) concluye sobre objetividad como:

un instrumento de medición, la objetividad se refiere al grado en que éste es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo administran, califican e interpretan (Mertens, 2010). Investigadores racistas o machistas quizás influyan negativamente por su sesgo contra un grupo étnico o el género femenino. Lo mismo podría suceder con las tendencias ideológicas, políticas, religiosas o la orientación sexual. (p.206)

Entendido este aspecto, lo que es la objetividad del estudio se establece en el sentido que el instrumento contaría con un plan piloto de aplicación y que este es válido por expertos quienes estarían determinando la validez de este instrumento y el cuestionario que se aplica.

2. Validez

Según (Roberto Hernández Sampieri, 2014) en términos generales define validez, “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.” (p.200)

La validez del instrumento se logra establecer con el aporte de los expertos que van a analizar y validar el instrumento.

3. Confiabilidad

Se concluye que, “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández Sampieri et al., 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2015).”

El nivel de confiabilidad que brinde el instrumento se basa previo a las repeticiones que se hayan ejecutado como plan piloto previo a la aplicación de este, de esta manera exige el establecer la confianza en su utilización.

Para el actual desarrollo de la investigación se hará la utilización de encuestas por medio del desarrollo de un cuestionario con preguntas debidamente estructuradas y cerradas, siendo la muestra 67 usuarios de tarjetas de crédito vecinos del cantón de Santo Domingo, de Heredia, para que la comprensión de las respuestas sea de mayor facilidad de interpretación.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.

Tabla 3

Variables o Categorías

Objetivo Especifico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Identificar la población que tiene tarjetas de crédito en santo domingo de Heredia al corte de diciembre del 2020.	Población que posee una tarjea de crédito.	le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios	Análisis de datos en usuarios de una tarjeta de crédito.	Transversal	<ul style="list-style-type: none"> • Morosidad. • Pago mínimo. • Pago de contado. • Tasa de interés. 	Encuesta
Determinar el conocimiento que tiene el usuario en cuanto a la ley 7472, en Santo Domingo de Heredia al corte de diciembre 2020.	Conocimiento en la ley 7472	proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia	Entrevista a la población interesada	Transversal	<ul style="list-style-type: none"> • Opiniones y guías emitidas. • Estudios realizados. • Actividades de abogacía. • aplicación de la ley. 	Encuesta

Objetivo Especifico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Analizar los costos por pagos mensuales antes y después de la entrada en vigor de la ley 7472 con los usuarios de una tarjeta de crédito en Santo Domingo de Heredia, al corte de diciembre del 2020.	Costos en los pagos mensuales, con la entrada en Vigor de la ley	Aquellas inversiones necesarias para la producción del bien o servicio	Análisis de datos con una entrevista a la población interesada y así dar a conocer los resultados del estudio.	Transversal	<ul style="list-style-type: none"> • Costo por administración de cuenta. • Anualidad. 	Encuesta
Establecer una propuesta de salud financiera y uso adecuado de las tarjetas de crédito para los usuarios de Santo Domingo de Heredia, al corte de diciembre del 2020.	Propuesta de salud financiera en la tarjeta de crédito.	Uso más apropiado y adecuado a las necesidades y condiciones de cada individuo.	Informe final con propuesta de la investigación de las variables del aumento de plazo	Transversal	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos mayores a gastos. • Ahorros. • Pagos de contado. 	Encuesta

Fuente: elaboración propia (2021).

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.

Para la investigación, se determina utilizar la aplicación de un enfoque cualitativo, este tipo de investigación lo que permite es un desarrollo del proyecto mediante la utilización de los datos recolectados aplicados a su vez en distintos gráficos que dan reflejo de la información recolectada de los cuestionarios aplicados, los que serán organizados en gráficos circulares, tablas estadísticas y lista de verificación que permitan interpretar los resultados esperados. Los planteamientos

establecidos en el desarrollo de la investigación buscan lograr interpretar, conocer y entender los elementos que inciden en el análisis de los criterios en percepción de las personas que respondieron al cuestionario.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de datos.

Para el presente capítulo se va a desarrollar los objetivos específicos A y B con el tema de tablas y gráficos para representar la información obtenida de la encuesta realizada a usuarios de tarjetas de crédito en el sector de Santo Domingo de Heredia y presentar así la información obtenida:

Basado en los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la población que tiene tarjetas de crédito en Santo Domingo de Heredia al corte de diciembre del 2020, con el fin de poder realizar una encuesta.
- Determinar el conocimiento que tiene el usuario en cuanto a la ley 7472, en Santo Domingo de Heredia al corte de diciembre 2020, para desarrollar una propuesta a implementar.

Tabla 4

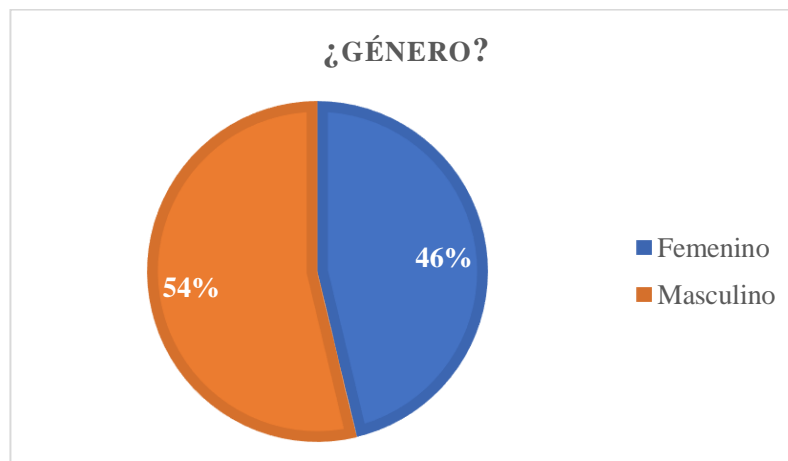
Pregunta 1 de la encuesta. ¿Género?

Género	Cantidad
Femenino	31
Masculino	36
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 1

Pregunta 1 del cuestionario. ¿Género?



Fuente: elaboración propia (2021).

Dentro de los 67 usuarios encuestados se determinó que del 100% el 54% es de género masculino y el 46% restante es de género femenino.

Tabla 5

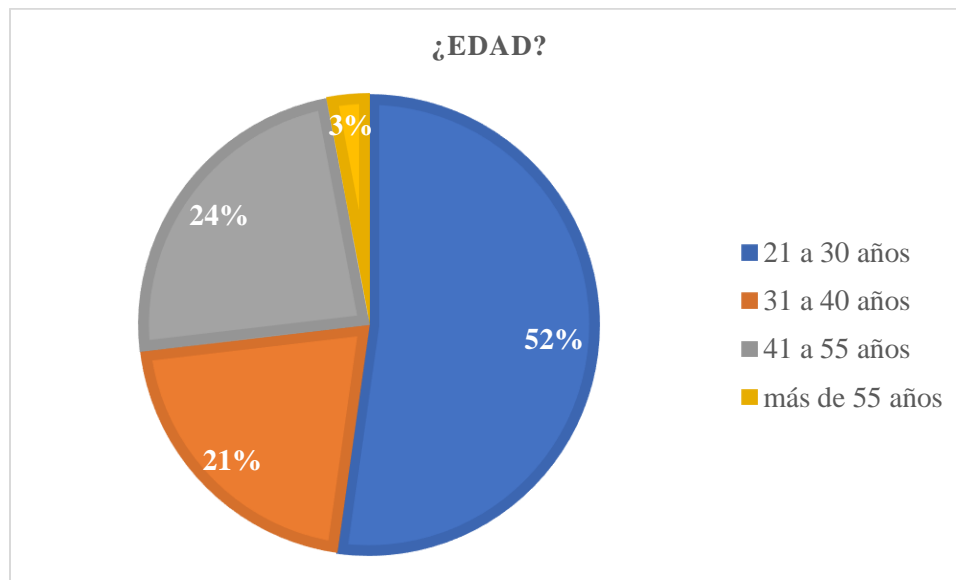
Pregunta 2 de la encuesta ¿Edad?

Rango	Cuenta de Edad
21 a 30 años	35
31 a 40 años	14
41 a 55 años	16
más de 55 años	2
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021)

Gráfico 2

Pregunta 2 de la encuesta ¿Edad?



Fuente: elaboración propia (2021).

Para los 67 usuarios de tarjetas de crédito residentes del cantón de Santo Domingo de Heredia se puede notar que un 52% está en el rango de edades de entre los 21 a 30 años siendo este la mayoría, seguidamente un 24% a el rango de entre los 41 a 55 años, luego un porcentaje de 21% a el rango de entre los 31 a 40 años y por último un 3% el rango de más de 55 años de edad.

Tabla 6

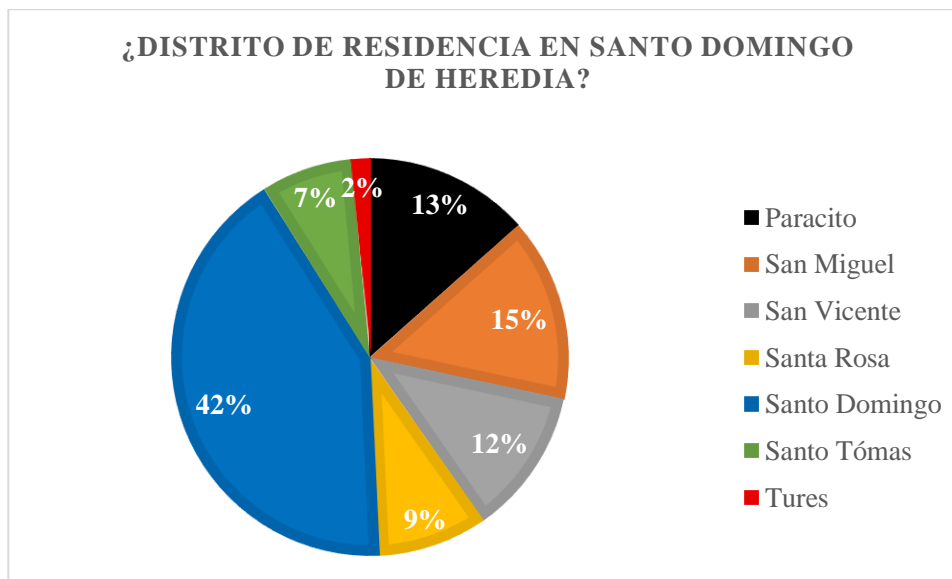
Pregunta 3 de la encuesta ¿Distrito de residencia en Santo Domingo de Heredia?

Distrito	Cantidad
Paracito	9
San Miguel	10
San Vicente	8
Santa Rosa	6
Santo Domingo	28
Santo Tomas	5
Tures	1
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 3

Pregunta 3 de la encuesta ¿Distrito de residencia en Santo Domingo de Heredia?



Fuente: elaboración propia (2021).

Con la pregunta número 4 se puede notar que del 100% de los encuestados un 42% reside en el distrito de Santo domingo, un 15% en San Miguel, un 13% en Paracito, un 12% en San Vicente, un 9% en Santa Rosa, un 7% en Santo Tomas y por último un 2% en Tures.

Tabla 7

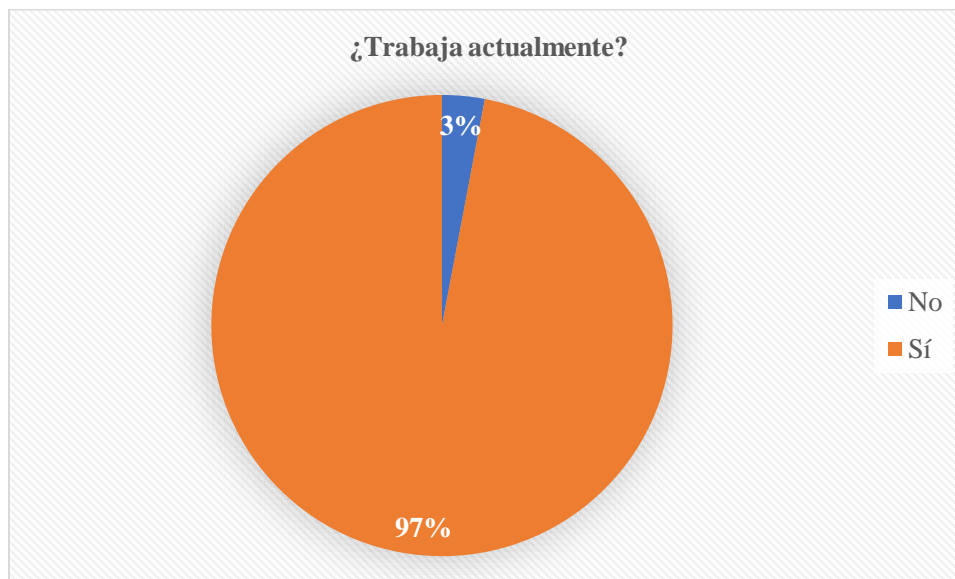
Pregunta 4 de la encuesta ¿Trabaja actualmente?

Respuesta	Cantidad
No	2
Sí	65
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 4

Pregunta 4 de la encuesta ¿Trabaja actualmente?



Fuente: elaboración propia (2021).

De la siguiente pregunta de la encuesta se puede notar que la mayoría de encuestados se encuentra laborando, dando un resultado de un 97%, y lamentablemente un 3% se encuentran actualmente desempleado.

Tabla 8

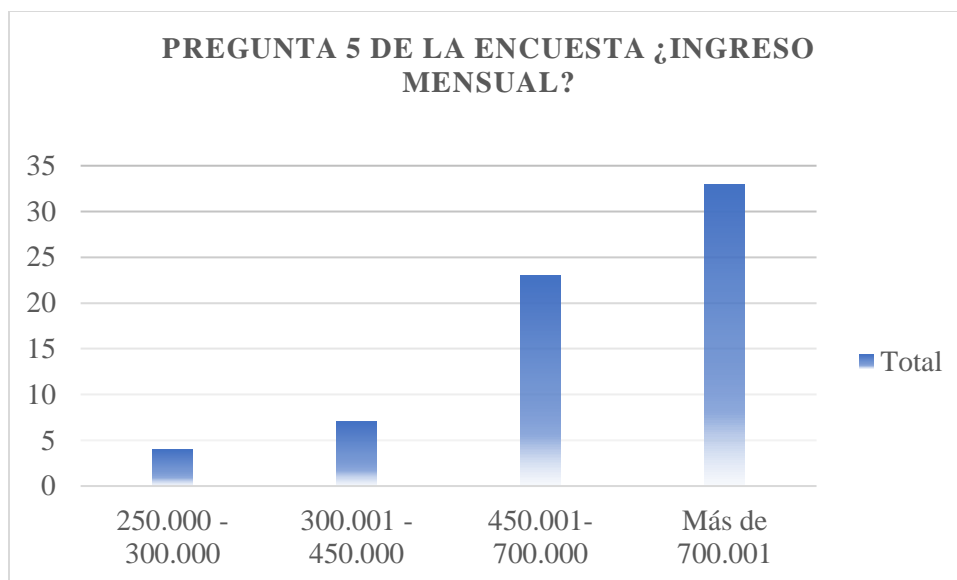
Pregunta 5 de la encuesta ¿Ingreso mensual?

Rango de salarios	Cantidad
250.000 - 300.000	4
300.001 - 450.000	7
450.001- 700.000	23
Más de 700.001	33
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021)

Gráfico 5

Pregunta 5 de la encuesta ¿Ingreso mensual?



Fuente: elaboración propia (2021).

De la pregunta número 5 se puede notar que la mayoría de los encuestados presenta un rango de salario mensual de más de ¢700.000,00 para casi un 49%, seguidamente un rango de salario de los ¢450.001,00 a los ¢700.000,00 con un 34%, luego el rango de los ¢300.001, a los ¢450.000,00 con un 11% y por último el rango de ¢250.000,00 a ¢300.000,00 con un 6%.

Tabla 9

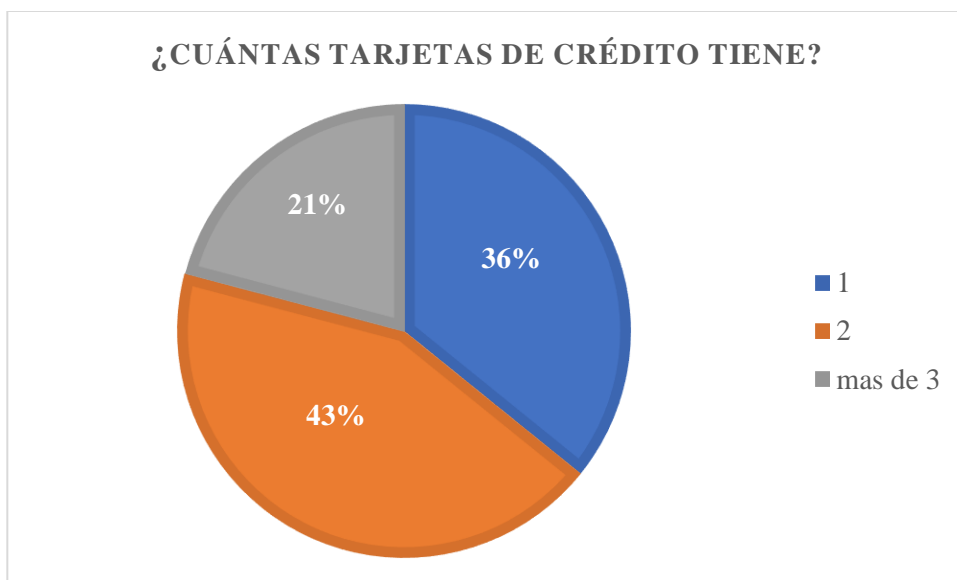
Pregunta 6 de la encuesta. ¿Cuántas Tarjetas de crédito tiene?

Cantidad de tarjetas	Total
1	24
2	29
más de 3	14
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 6

Pregunta 6 de la encuesta. ¿Cuántas Tarjetas de crédito tiene?



Fuente: elaboración propia (2021).

En el caso de la pregunta número 6 de la encuesta se puede observar que un 43% de los encuestados tiene 2 tarjetas de crédito, un 36% al menos 1 tarjeta de crédito y con un 21% de los encuestados indicaron tener más de 3 tarjetas de crédito en su poder, donde nos da como resulta que de los encuestados todos tienen una tarjeta de crédito ya que nadie indico tener 0 tarjetas de crédito.

Tabla 10

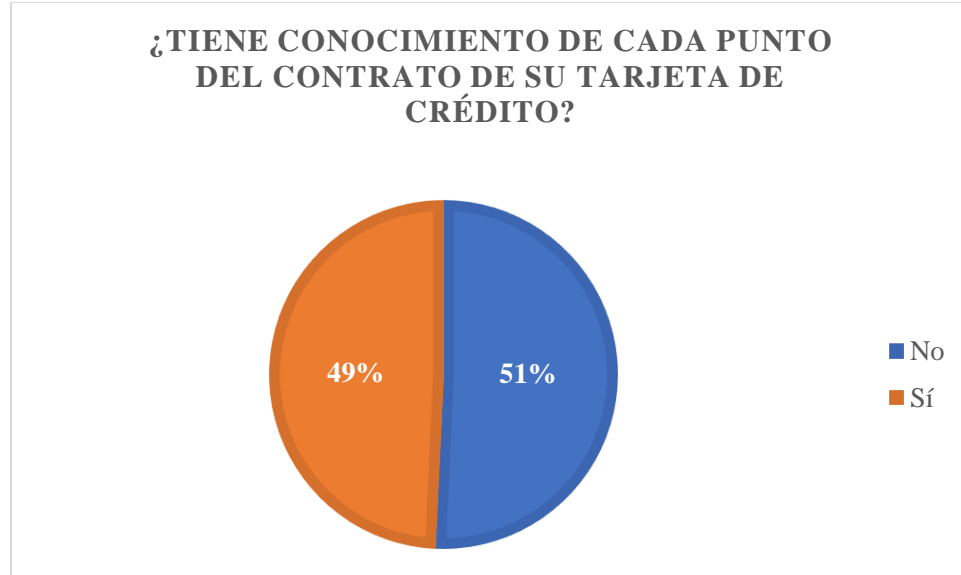
Pregunta 7 de la encuesta. ¿Tiene conocimiento de cada punto del contrato de su tarjeta de crédito?

Respuesta	Total
No	34
Sí	33
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 7

Pregunta 7 de la encuesta. ¿Tiene conocimiento de cada punto del contrato de su tarjeta de crédito?



Fuente: elaboración propia (2021).

En cuanto a la pregunta 7 de la encuesta se puede destacar que un 51% indicó conocer cada punto del contrato de la tarjeta de crédito que tienen, más sin embargo un lamentable 49% de los encuestados desconocen que indica el contrato de la tarjeta de crédito que obtuvieron con la entidad financiera.

Tabla 11

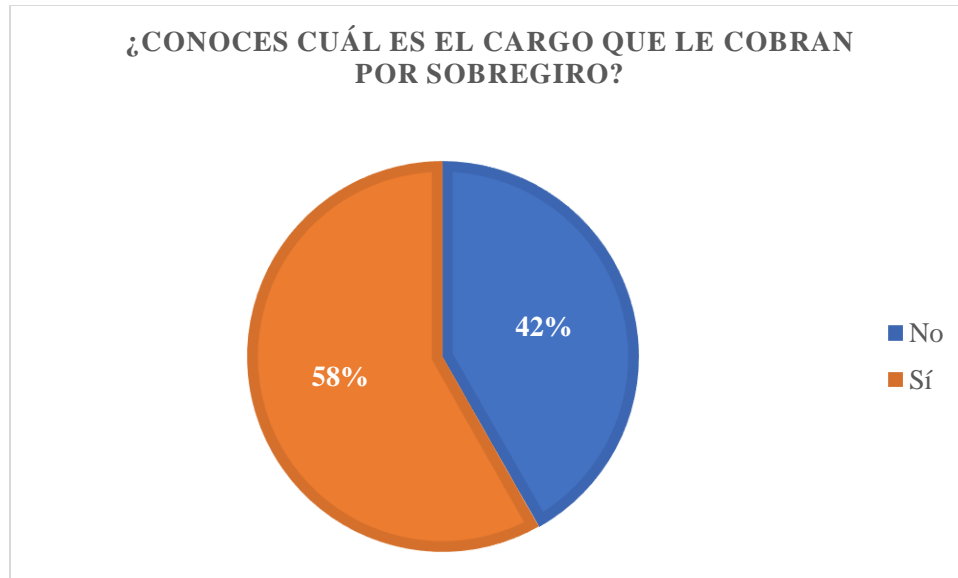
Pregunta 8 de la encuesta. ¿Conoces cuál es el cargo que le cobran por sobregiro?

Respuesta	Total
No	28
Sí	39
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 8

Pregunta 8 de la encuesta. ¿Conoces cuál es el cargo que le cobran por sobregiro?



Fuente: elaboración propia (2021).

Con la elaboración de la tabla y el gráfico de la pregunta 8 de la encuesta, se puede determinar que para el total de encuestado un 58% indicó conocer cuáles es el cargo que la entidad financiera o cooperativa le cobra por sobregiro en la tarjeta de crédito, mientras que un lamentable 42% indicaron desconocer por completo cuál era el rubro cobrado por la entidad o cooperativa que emitió el plástico otorgado.

Tabla 12

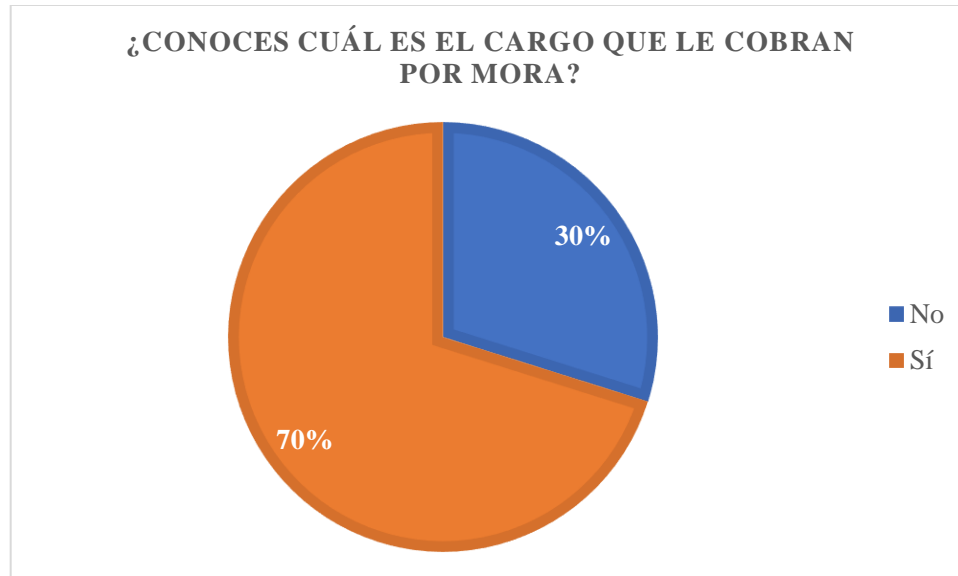
Pregunta 9 de la encuesta. ¿Conoces cuál es el cargo que le cobran por mora?

Respuesta	Total
No	20
Sí	47
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 9

Pregunta 9 de la encuesta. ¿Conoces cuál es el cargo que le cobran por mora?



Fuente: elaboración propia (2021)

En la pregunta número 9 de la encuesta se puede deducir que para un 70% de los encuestados tiene bien presente cuanto es el cargo por mora que le cobran en la tarjeta de crédito, mientras que un 30% de los encuestados indican no tener conocimiento algún sobre cuánto es ese rubro o como es que la entidad o cooperativa lo llega a cobrar.

Tabla 13

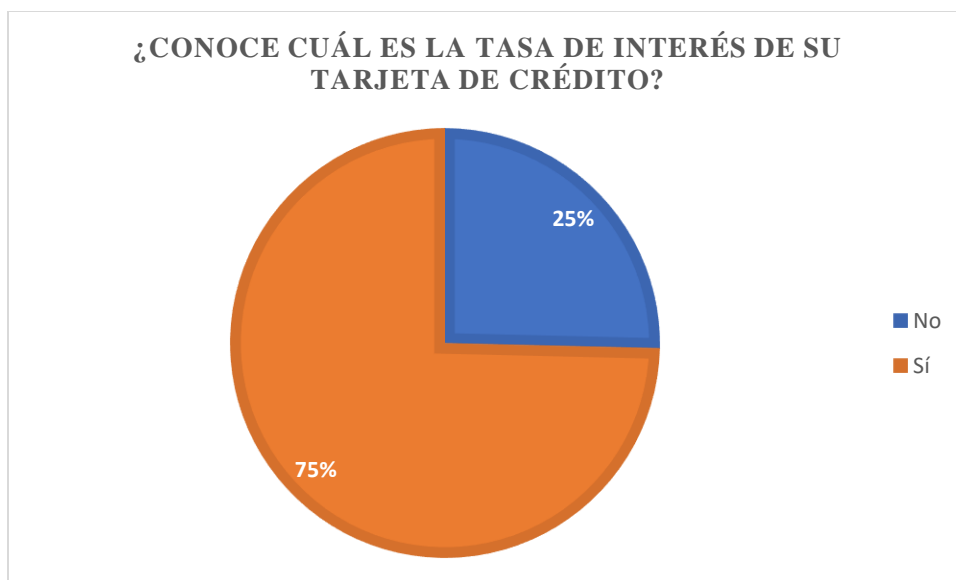
Pregunta 10 de la encuesta. ¿Conoce cuál es la tasa de interés de su tarjeta de crédito?

Respuesta	Total
No	17
Sí	50
Total, general	67

Fuente; elaboración propia (2021).

Gráfico 10

Pregunta 10 de la encuesta. ¿Conoce cuál es la tasa de interés de su tarjeta de crédito?



Fuente: elaboración propia (2021).

En esta pregunta número 10 de la encuesta se dio un resultado muy positivo ya que un 75% de los encuestado indicaron conocer cuales es la tasa de interés que la entidad financiera o la cooperativa le cobra mensual o anual en la tarjeta de crédito, mientras que solo un 25% indicaron desconocer al 100% ese dato.

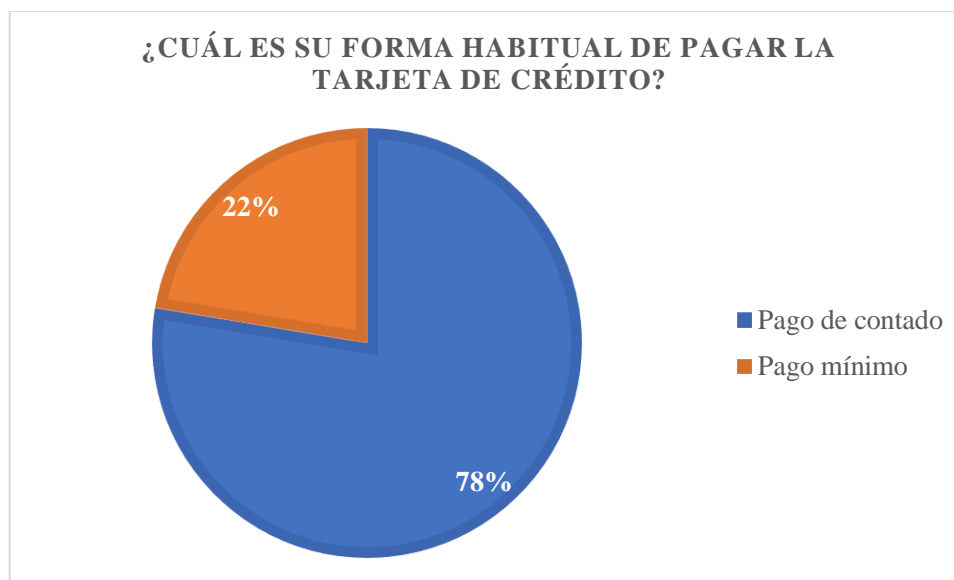
Tabla 14

Pregunta 11 de la encuesta. ¿Cuál es su forma habitual de pagar la tarjeta de crédito?

Respuesta	Total
Pago de contado	52
Pago mínimo	15
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Pregunta 11 de la encuesta. ¿Cuál es su forma habitual de pagar la tarjeta de crédito?



Fuente: elaboración propia (2021).

En cuanto a la pregunta número 11 de la encuesta se puede deducir que un 78% de los encuestados no utiliza financiamiento en la forma de pagar la tarjeta de crédito, por lo cual no están incurriendo en el pago de intereses sobre saldos de contado, en cambio un 22% de los encuestado acuden al pago mínimo como forma habitual de pago.

Tabla 15

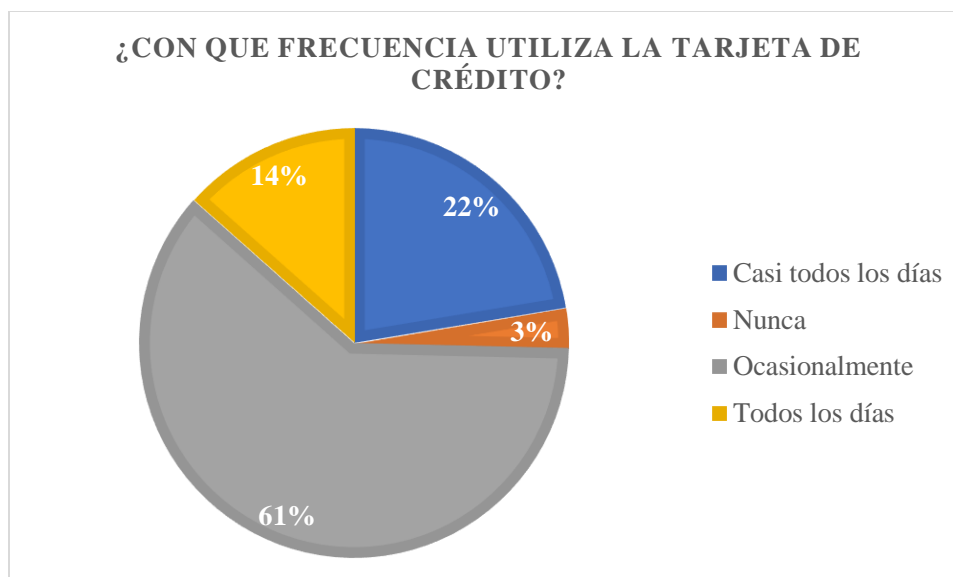
Pregunta 12 de la encuesta. ¿Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?

Respuesta	Total
Casi todos los días	15
Nunca	2
Ocasionalmente	41
Todos los días	9
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 12

Pregunta 12 de la encuesta. ¿Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?



Fuente: elaboración propia (2021).

En cuanto a la pregunta número 12 de la encuesta, se pudo determinar que un 61% de los encuestados tienden a utilizar la tarjeta de crédito ocasionalmente, un 22% no la utilizan, la tienen guardada. Un 14% la utilizan todos los días y un 3% la utiliza casi todos los días.

Tabla 16

Pregunta 13 de la encuesta ¿Cuál entidad financiera emitió su tarjeta de crédito?

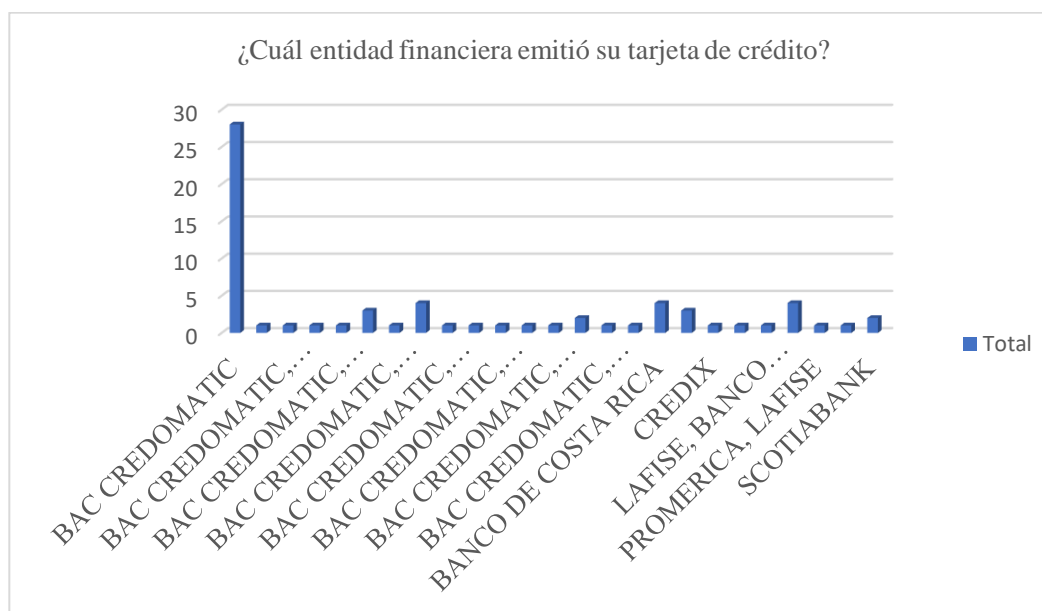
Entidad o cooperativa	Total
BAC CREDOMATIC	28
BAC CREDOMATIC, BANCO DE COSTA RICA, CREDIX	1
BAC CREDOMATIC, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, BANCO DE COSTA RICA	1
BAC CREDOMATIC, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, DAVIVIENDA, BANCO POPULAR	1
BAC CREDOMATIC, BANCO POPULAR, CREDIX	1
BAC CREDOMATIC, CREDIX	3
BAC CREDOMATIC, DAVIVIENDA, COOPERATIVA	1
BAC CREDOMATIC, PROMERICA	4
BAC CREDOMATIC, PROMERICA, BANCO DE COSTA RICA, COOPERATIVA, CREDIX	1
BAC CREDOMATIC, PROMERICA, BANCO POPULAR	1
BAC CREDOMATIC, PROMERICA, DAVIVIENDA	1
BAC CREDOMATIC, PROMERICA, DAVIVIENDA, COOPERATIVA	1
BAC CREDOMATIC, PROMERICA, SCOTIABANK	1
BAC CREDOMATIC, SCOTIABANK	2
BAC CREDOMATIC, SCOTIABANK, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	1
BAC CREDOMATIC, SCOTIABANK, LAFISE, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	1

BANCO DE COSTA RICA	4
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	3
CREDIX	1
LAFISE	1
LAFISE, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	1
PROMERICA	4
PROMERICA, LAFISE	1
PROMERICA, SCOTIABANK, DAVIVIENDA	1
SCOTIABANK	2
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 13

Pregunta 13 de la encuesta ¿Cuál entidad financiera emitió su tarjeta de crédito?



Fuente: elaboración propia (2021).

En cuanto a la pregunta número 13 de la encuesta se pudo determinar que la mayoría de usuario de una tarjeta de crédito obtuvieron el plástico de BAC CREDOMATIC indicado que de 67 usuarios 28 de estos obtuvieron el plástico con dicha entidad y en menor escalas las demás entidades como LAFISE, Scotiabank, banco popular, credix, cooperativa, entre otras.

Tabla 17

Pregunta 14 de la encuesta ¿Tiene conocimiento de la ley 7472?

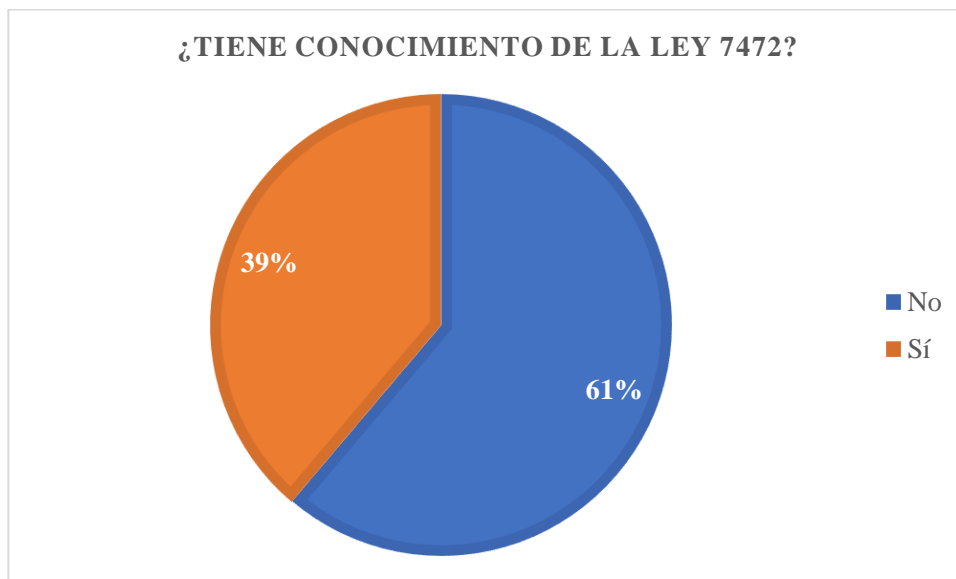
Respuesta	Total
No	41

Sí	26
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 14

Pregunta 14 de la encuesta ¿Tiene conocimiento de la ley 7472?



Fuente: elaboración propia (2021).

En cuanto a la pregunta 14 de la encuesta, se puede deducir que un 61% de los encuestados indican no conocer o haber oído sobre la ley 7472 (ley de la defensa efectiva del consumidor), mientras que un 39% de los encuestado si han escuchado sobre la ley 7472.

Tabla 18

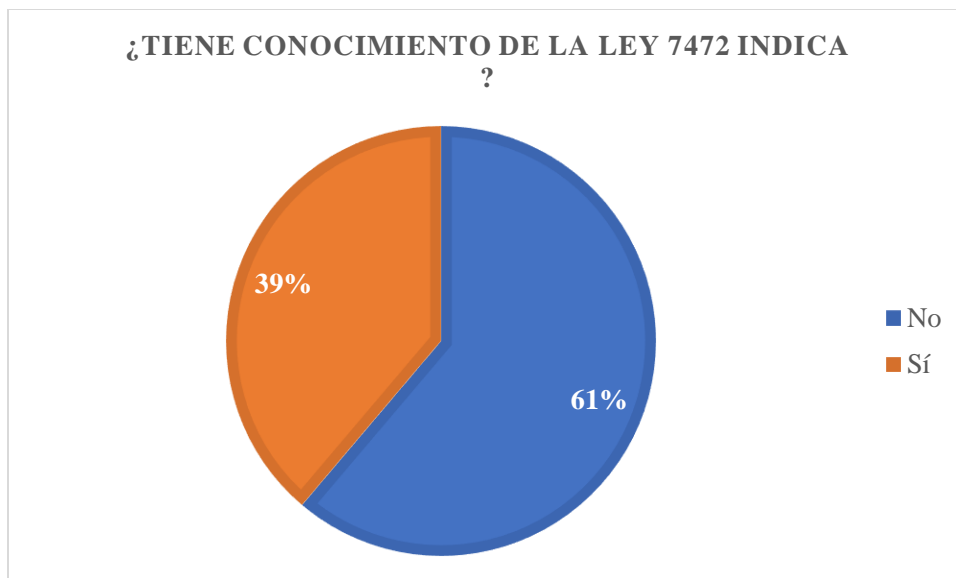
Pregunta 15 de la encuesta ¿Tiene conocimiento lo que la ley 7472 indica?

Respuesta	Total
No	41
Sí	26
Total, general	67

Fuente: elaboración propia (2021).

Gráfico 15

Pregunta 15 de la encuesta ¿Tiene conocimiento lo que la ley 7472 indica?



Fuente: elaboración propia (2021).

En cuanto a la última pregunta de la encuesta, se puede destacar que un 61% de los encuestados indican no conocer nada de la ley 7472 (ley de la defensa efectiva del consumidor), mientras que un 39% indican.

Adicional se realizará una comparación en cuanto a los pagos mensuales de una tarjeta de crédito de entre \$3000 a \$5000 y verificar cual es el impacto antes y después de la entrada en vigor de la ley 7472 en una las tarjetas de crédito, con esto se podría solventar el objetivo específico C, el cual indica lo siguiente:

- Analizar los costos por pagos mensuales antes y después de la entrada en vigor de la ley 7472 con los usuarios de una tarjeta de crédito en Santo Domingo de Heredia, al corte de diciembre del 2020.

En la siguiente sección se analizará a BAC CREDOMATIC en cuanto a las tasas de interés antes y después de la ley 7472 se verán solo las tasas ofrecidas de primera mano, sin tomar en cuenta las tasas después de entrar en mora en algún mes con la tarjeta de crédito.

Tabla 19

Comparación tasa de interés de una tarjeta de crédito antes y después de la ley 7472.

Entidad financiera o cooperativa	interés mensual en colones	interés mensual en colones ley 7472
BAC CREDOMTIC	3,70%	2,96%
	interés mensual en dólares	interés mensual en dólares ley 7472
	2.50%	2.46%

Fuente: elaboración propia basada en MEIC (2020).

Indicado lo siguiente Bac Credomatic para calcular el pago mínimo mensual de una tarjeta de crédito usa una fórmula matemática que se construye de la sumatoria de los intereses, a la tasa pactada, las comisiones y/o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento, las cuotas correspondientes a los otros financiamientos de la tarjeta, gastos de cobranza y recargos.

Entonces si tomamos en cuenta una tarjeta de crédito con una deuda de ¢2.500.000,00 en saldo de contado y tomando en cuenta la tasa de interés mensual del 3,70% y le añadimos que el plazo a financiar un saldo de contado es a 60 meses por esa entidad se deduce que el pago mínimo de ese mes da un monto de ¢105.346,00, ahora bien tomando en cuenta las mismas variables pero cambiamos la tasa de interés por la actual que sería la de la ley 7472 es decir 2.96% mensual se puede deducir un pago mensual de ¢90.354,00 eso da una diferencia en el pago mínimo de ¢14.992,00. Además, que el GAP entre las tasas de interés es de un 0,74% mensual lo que se traduce de forma anual a un 8.88% entre una tasa y otra.

Fórmula utilizada para sacar el dato: =Redondear. Más(-el monto a pagar (tasa de interés*1.0888888889/12; plazo de financiamiento de la tarjeta de crédito; saldo de contado;0)0).

Tabla 20

Comparación tasa de interés de una tarjeta de crédito antes y después de la ley 7472.

Entidad financiera o cooperativa	Interés mensual en colones	Interés mensual en colones ley 7472	Interés mensual en dólares	Interés mensual en dólares ley 7472
Promerica	3.98%	3.31%	2.75%	2.53%
Scotiabank	4%	2.96%	2.93%	2.46%
Credix	3.84%	2.96%	3.20%	2.46%
Banco Nacional	2.68%	2.68%	2.26%	2.26%
Banco de Costa Rica	2.67%	2.67%	N/A	N/A
Coopenae	2%	2%	1.25%	1.25%

Fuente: elaboración propia basada en MEIC (2020).

Indicado lo siguiente Promerica para calcular el pago mínimo mensual de una tarjeta de crédito usa una fórmula matemática que se calcula dividiendo el saldo principal entre el número de meses por el cual el Emisor otorga el financiamiento, y al monto resultante se le suma el saldo de intereses, así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual.

Entonces si tomamos en cuenta una tarjeta de crédito con una deuda de \$5.000 en saldo de contado y tomando en cuenta la tasa de interés mensual del 2.75% y le añadimos que el plazo a financiar un saldo de contado es a 60 meses por esa entidad se deduce que el pago mínimo de ese mes da un monto de \$173, ahora bien tomando en cuenta las mismas variables pero cambiamos la tasa de interés por la actual que sería la de la ley 7472 es decir 2.53% mensual se puede deducir un pago mensual de \$165 eso da una diferencia en el pago mínimo de \$8. Además, que el GAP entre las tasas de interés es de un 0,22% mensual lo que se traduce de forma anual a un 2,64% entre una tasa y otra.

Fórmula utilizada para sacar el dato: =Redondear.Más(-el monto a pagar (tasa de interés*1.088888888889/12; plazo de financiamiento de la tarjeta de crédito; saldo de contado;0)0).

Para el caso de la entidad Scotiabank es más complejo si queremos comparar la tasa de interés mensual en colones ya que dicha entidad financiera otorgaba como tasa inicial en los plásticos un 4% mensual en colones y en dólares un 2,96% mensual. Dicha entidad para el cálculo del pago mínimo utilizaba la siguiente fórmula matemática: $KP = ((KA - KA \text{ No Financiable} - KM) / \text{Plazo}) + KA \text{ No Financiable} + KM$, donde:

KA: Saldo de capital al final del corte

KA No Financiable: Parte del saldo de Capital representada por movimientos de tipo no financiable, y de los cuales, por tanto, se exige el pago de inmediato.

KM: Capital Moroso.

Entonces si tomamos en cuenta una tarjeta de crédito con una deuda de ¢2.500.000 en saldo de contado y tomando en cuenta la tasa de interés mensual del 4% y le añadimos que el plazo a financiar un saldo de contado es a 60 meses por esa entidad se deduce que el pago mínimo de ese mes da un monto de ¢111.670, ahora bien tomando en cuenta las mismas variables pero cambiamos la tasa de interés por la actual que sería la de la ley 7472 es decir 2.96% mensual se puede deducir un pago mensual de ¢90.354 eso da una diferencia en el pago mínimo de ¢21.316. Además, que el GAP entre las tasas de interés es de un 1,04% mensual lo que se traduce de forma anual a un 12,48 entre una tasa y otra.

Fórmula utilizada para sacar el dato: =Redondear. Más(-el monto a pagar (tasa de interés*1.0888888889/12; plazo de financiamiento de la tarjeta de crédito; saldo de contado;0)0).

Para el caso de credix antes de la Ley 7472 no emite tarjetas de crédito de ninguna marca, una vez que la ley se implementó comenzó con la marca VISA que es la que se mantiene actualmente en dicha entidad el cliente inicia con una tasa de interés mensual en colones del

3,84% antes de la entrada en vigor de la ley 7472, si tomamos esa como referencia y un saldo de contado de ¢2.500.000 a un plazo de financiamiento de 60 meses se deduce un pago mínimo de ¢108.281, con la entrada en vigor de la ley 7472 la tasa actual de los plásticos es de un 2,96% mensual en colones, tomando el mismo ejemplo pagaría mensualmente un monto de ¢90.354, lo que nos da una diferencia de ¢17.927, Además, que el GAP entre las tasas de interés es de un 0,88% mensual lo que se traduce de forma anual a un 10,56 entre una tasa y otra.

Fórmula utilizada para sacar el dato: =Redondear. Más(-el monto a pagar (tasa de interés*1.08888888889/12; plazo de financiamiento de la tarjeta de crédito; saldo de contado;0)0).

Para el caso de la entidades financieras estatales siempre se han mantenido bajo el tope de las tasas de interés incluso antes de la entrada en vigor de la ley como es el caso del banco nacional de Costa Rica y del Banco de Costa Rica que por ejemplo en cuanto a las tasas en colones el banco nacional siempre ha mantenido una tasa de interés del 2,68% y en dólares del 2,26%, mientras que el BCR (Banco de Costa Rica), solo maneja tasas de interés en colones para sus plásticos el cual siempre se ha mantenido en un 2,67% mensual.

Para el caso de la única cooperativa incluida en el estudio se puede deducir que ha tenido tasas de interés bastante competitivas en el mercado ya que cuenta con tasas del 2% mensual en colones y del 1,25% mensual en dólares lo cual es muy bajo haciendo la comparación con las otras entidades bancarias, para dichas dos banco estatales y cooperativa no se da el ejemplo del pago mensual ya que la tasa de interés no vario con la entrada en vigor de la ley 7472, por lo que daría pagos mínimos igual para los ejemplos, lo que se traduce para los usuarios de dichas entidades un pago mínimo igualitario en cada plástico por lo que no tuvo que haber variado en las finanzas personales de los usuarios.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo lo que se busca es presentar los hallazgos del aparatado anterior, por consiguiente, se detalla que, en cuanto a la encuesta proporcionada a usuarios de tarjetas de crédito en el sector de santo Domingo de Heredia, se determinó que un 54% es de género masculino y un 52% estaba en los rangos de edad de 21 a 30 años y en su gran mayoría residentes del Distrito de Santo Domingo específicamente un 42% de los encuestados.

Por otro lado, se indica que solo un 3% de los encuestados no tienen algún tipo de trabajo actualmente, pero se logró determinar que en su gran mayoría presentan un ingreso superior a los ¢700.001 mensuales específicamente un 49% de los encuestados, además un 43% de los encuestados indican tener actualmente al menos 2 tarjetas de crédito en su poder.

Se indica también que un 51% de los encuestados no tiene ni el más mínimo conocimiento del contrato de la tarjeta de crédito que firmaron a la hora de recibir el plástico, adicional esto conlleva a que un 42% de los encuestados no sepan cuanto es el cargo por sobregiro que les cobra la entidad financiera o cooperativa y además un 30% indica no conocer cuánto se le cobra por un cargo moratorio.

Se indica que un 75% de los encuestados conocen cuales es el interés del plástico que poseen, adicional un 78% indicaron pagar la tarjeta de crédito sin incurrir en financiamiento es decir de contado y que en su gran mayoría específicamente un 61% indican usar el plástico de forma ocasional.

Se indica que la entidad financiera que reporta más plásticos emitidos a los encuestados es Bac Credomatic con 43 plásticos y seguidamente Promerica y Scotiabank con el segundo lugar de más plásticos con 12 y 6 respectivamente, adicional un 61% de las encuestados indican no tener conocimiento de la ley 7472 y por el contrario 39% indican conocer la ley 7472.

Por otro lado, se indica que solo un 6% de los encuestados tiene un salido de un rango de ¢250.000 a ¢300.000, adicional un 21% indican poseer más de 3 plásticos por persona y solo un 25% de los encuestados indican no saber cuál es la tasa de interés actual que le cobra la entidad financiera o cooperativa si financia las compras realizadas para el pago mínimo.

Se indica que con el capítulo anterior se descubre que con la entrada en vigor de la ley 7472 en junio del 2020 las entidades financieras estatales llámese Banco Nacional de Costa Rica y el Banco de Costa Rica tenían y tiene sus tasas de interés muy por debajo de lo que indica la ley, en este caso el BNCR con tasas en colones de un 32,16% anual en colones y un 27,12% anual en dólares, por su parte el BCR tiene una tasa de interés mensual en colones del 32,04% y no reporta tasas de interés en dólares en los plásticos emitidos por dicha entidad financiera.

Adicional a esta información la cooperativa cuyo nombre es Coopenae también se mantenía muy por debajo de lo estipulado por la ley con una tasa de interés mensual en colones del 2% y en dólares del 1,25% lo cual son tasas altamente competitivas en el mercado actual.

Finalmente un hallazgo de gran importancia es el GAP que hay entre las tasas de interés de las entidades privadas antes de la ley 7472 y después de haberse implementado la ley 7472 en Costa Rica en junio del 2020, adicional esas tasas de interés son las de referencia emitidas por dichas entidades por primera vez, es decir no se toma en cuenta cuando el usuario si entra en mora y pierde la tasa preferencial para convertir el plástico con las tasas de interés moratorio que son aún más altas, por lo que en Bac Credomatic se pudo determinar un GAP de hasta un 8,88% entre una tasa y otra, para el caso de Promerica un GAP de 2,64% anual en la tasa de interés de dólares, para el caso de la entidad Scotiabank un GAP de un 12,48% en su tasa de interés en colones y para Credix un GAP anual de 8,88% solo en su tasa de interés en dólares.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

6.1.1 Conclusión general.

Se logró determinar el impacto positivo o negativo con la entrada en vigor a la ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, en los pagos mensuales de las tarjetas de crédito en los usuarios de Santo Domingo, de Heredia al corte de diciembre del 2020, ya que como se plantea en el capítulo anterior se demuestra un impacto negativo en cuanto a los pagos mensuales de una tarjeta de crédito más que todo en las entidades privadas, ya que para los bancos públicos y la cooperativa la tasa de interés no tuvo variación..

6.1.2 Conclusiones específicas.

Se logró determinar e identificar la población que tiene tarjetas de crédito en Santo Domingo de Heredia al corte de diciembre del 2020, como denota el gráfico 1 donde se tomó la muestra de 54% hombres y 46% mujeres vecinas de diferentes distritos de Santo Domingo de Heredia.

Se logró determinar el conocimiento que tiene el usuario en cuanto a la ley 7472, en Santo Domingo de Heredia al corte de diciembre 2020, donde la tabla número 17 indica que 26 personas tienen el conocimiento sobre dicha ley y 41 personas indican no saber de qué trata.

Se logró determinar y analizar los costos por pagos mensuales antes y después de la entrada en vigor de la ley 7472 con los usuarios de una tarjeta de crédito en Santo Domingo de Heredia, al corte de diciembre del 2020, se tomó en cuenta una comparación que realizó el MEIC en las diferentes tasas de interés que manejan las entidades financieras públicas y privadas y las cooperativas y se tomó en cuenta las que actualmente manejan los grupos antes mencionadas y se denota una fuerte variación de tasas de interés en las entidades privadas,

mientras que las entidades públicas y cooperativas en su gran mayoría mantienen la misma tasa de intereses inclusive con la entrada en vigor de la ley 7472. .

6.2 LIMITACIONES

Para el desarrollo del trabajo final de graduación, se consideran como posibles limitaciones las que se citan a continuación:

- La mayor limitante es la información ya que se encuentra dispersa.
- En algunas entidades no están dispuestos a brindar información (al ser de tarjetas de crédito).
- Existen pocos documentos, específicamente tesis que hayan desarrollado temas similares a la temática planteada en este documento.
- Poca cercanía con la población interesada (debido a la pandemia).

Por lo que ha sido una limitante a la hora de respaldarse en información fidedigna.

6.3 RECOMENDACIONES

Para esta sección se lograron identificar una serie de recomendaciones en cuanto a los objetivos de la investigación y encuesta realizada:

Investigar por parte del usuario que adquiere un producto y servicio, ya que deberían de poner más interés sobre los contratos y beneficios al poseer una tarjeta de crédito y máxime cuando se implementa una nueva ley que en este caso está favoreciendo al usuario final, lo cual sería lo más viable el educarse para sacar el mayor provecho a la baja en la tasa de interés que al final se traduce en cancelar menos al mes.

Incentivar el buen uso de las tarjetas de crédito ya que los usuarios de un plástico deberían estar en capacidad de pagar el total mensual adeudado. Evitando pagar solamente el mínimo

mensual adeudado, ya que esto podría ocasionar un endeudamiento insostenible en algún momento, máxime si no se tiene conocimiento de los cobros por sobregiro, por mora y cuanto es el interés mensual que posee la tarjeta de crédito, al determinar el costo en los pagos mensuales y ver un monto de pago mínimo a la baja con la entra de la ley es indispensable la readecuación en las finanzas con el fin de salir lo más rápido posible de una deuda que genera gasto y poder invertir mejor el dinero ya sea en ahorro o inversión.

Profundizar en un futuro un estudio sobre Costa Rica y las entidades financieras y cooperativas que emiten tarjetas de crédito al público para realizar un análisis más veraz del sector y dar unas recomendaciones acordes a la situación en general es decir más a nivel macro.

Incentivar que cada usuario que tenga no solo una tarjeta de crédito, sino algún producto bancario se instruya y entienda mejor que es lo que tiene, como se cancela, cual es la tasa de interés, cobros que le pueden hacer, modalidades de uso, facilidades, beneficios, etc. Esto con el fin de sacarle el mayor provecho a los productos que puede ofrecer una entidad financiera o cooperativa para no incurrir en un gran apalancamiento que lo lleve a destinar todos los fondos a los pagos mensuales de dichos productos.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

7.1 Nombre de la propuesta

Programa de salud financiera y uso adecuado de una tarjeta de crédito para los usuarios de Santo Domingo de Heredia, Costa Rica.

7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará

Se plantea la propuesta para todo aquel usuario de una tarjeta de crédito ligado a una entidad financiera o cooperativa que busque una mejora en sus finanzas personales y a su vez libertad financiera, para los vecinos del cantón de Santo Domingo de Heredia, Costa Rica.

7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta

7.3.1 Objetivo general

Establecer una propuesta de salud financiera y uso adecuado de las tarjetas de crédito para los usuarios de Santo Domingo de Heredia con el fin de mejorar las finanzas personales a corto plazo, al corte de diciembre 2020.

7.3.2 Objetivos específicos

- Crear un blog de preguntas frecuentes sobre una tarjeta de crédito y su uso correcto con el fin de que cada usuario de una tarjeta de crédito tenga más herramientas para conocer del producto.
- Concientizar a la mayor parte de entidades financieras y cooperativas para que abran espacios de charlas sobre la salud financiera y el correcto uso de las tarjetas de crédito con el fin de crear un ambiente de confianza con el usuario y así crear una relacion ganar - ganar.
- Realizar una plantilla descargable de un ejemplo básico de presupuesto personal para ser utilizado por cualquier usuario que desee este beneficio y así conocer el estado actual de las finanzas personales.

7.4 Cronograma de actividades y responsables

Tabla 21

Diagrama de Gantt

Seleccione un periodo para resaltarlo a la derecha. A continuación hay una leyenda que describe el gráfico.		Periodo resaltado:	1	Duración del plan				Inicio real	% Completado										
Objetivo	Actividades	Responsable	I MES				II MES				III MES				IV MES				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Crear un blog de preguntas frecuentes sobre una tarjeta de crédito y su uso correcto.	I Parte creación del Blog																		
	Comprar el dominio	Autor																	
	Realizar una encuesta con las preguntas generales del blog	Autor																	
	Confección del blog con las preguntas frecuentes	Autor																	
Concientizar a las entidades financieras y cooperativas para que abran espacios de charlas sobre la salud financiera v el correcto uso	II Parte Negociación entidades financieras y cooperativas																		
	Reunirse con entidades financieras y cooperativas	Autor																	
	Delegación de la creación de los programas de salud financiera	Departamento Relaciones, comunicación y eventos																	
	Implementación del programa en instituciones	Departamento Relaciones, comunicación y eventos																	
Realizar una plantilla de un presupuesto personal para ser utilizado por cualquier usuario que desee este beneficio	III Parte Plantilla descargable presupuesto personal																		
	Comprar el dominio	Autor																	
	Realizar una plantilla descargable de un presupuesto personal básico	Autor																	
	Implementación de la plantilla en la página web para descargar	Autor																	

Elaboración propia (2021).

7.5 Presupuesto necesario para su implementación

Presupuesto es considerado en colones costarricenses, y se establece la distribución del total del presupuesto según el avance del proyecto, según se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 22

distribución presupuesta según etapa.

Objetivo	Actividad	Responsable	Adelanto por etapa	Presupuesto
Crear un blog de preguntas frecuentes sobre una tarjeta de crédito y su uso correcto.	I Parte creación del Blog	-	100%	€113.000,00
	Comprar el dominio	Autor		
	Realizar una encuesta con las preguntas generales del blog	Autor		
	Confección del blog con las preguntas frecuentes	Autor		

Objetivo	Actividad	Responsable	Adelanto por etapa	Presupuesto
Concientizar a la mayor parte de entidades financieras y cooperativas para que abran espacios de charlas sobre la salud financiera y el correcto uso de las tarjetas de crédito.	II Parte negociación entidades financieras y cooperativas	-		
	Reunirse con entidades financieras y cooperativas	Autor		
	delegación de la creación de los programas de salud financiera	Departamento Relaciones, comunicación y eventos	30%	¢875.000,00
	Implementación del programa en instituciones	Departamento Relaciones, comunicación y eventos		
Realizar una plantilla descargable de un ejemplo básico de presupuesto personal para ser utilizado por cualquier usuario que desee este beneficio.	III Parte Plantilla descargable presupuesto personal	-		
	Comprar el dominio	Autor		
	Realizar una plantilla descargable de un presupuesto personal básico	Autor	100%	¢113.000,00
	Implementación de la plantilla en	Autor		

Objetivo	Actividad	Responsable	Adelanto por etapa	Presupuesto
	la página web para descargar			
TOTAL, PRESUPUESTO				¢1.101.000,00

Elaboración propia (2021).

REFERENCIAS

- Acaro, G. (2016) análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora del año 2009 [Tesis de Licenciatura no publicada]. Universidad técnica particular de Loja. <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2360/1/332X596.pdf>
- Asamblea Legislativa, procuraduría general de la república (2021) Ley de promoción y defensa efectiva del consumidor ley 7472. Sistema costarricense de información jurídica. https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20presente,otras%20restricciones%20al%20funcionamiento%20eficiente
- BAC CREDOMATIC COSTA RICA, (24 de noviembre del 2015). Folleto explicativo tarjetas de crédito bac Credomatic. <https://issuu.com/credomatic/docs/compaginacionlecturadigitalfolletoe>
- Baño. M. (2020) *Intención de endeudamiento personal con tarjeta de crédito en Ecuador* [Tesis de Doctorado no publicada]. Centrum pucp business school pontifica Universidad católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16208>
- Bermeo. M, Alvarez. M, Ospina. M, Acevedo. Y, Montya. I. (2019) El uso de efectivo, tarjeta de débito y tarjeta de crédito en Colombia Revista CEA, ISSN-p 2390-0725, ISSN-e 2422-3182, Vol. 5 – No. 9, enero-junio 2019, pp. 77-96. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519312
- Carrillo, G. (2015) LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA „AZULEJOS PELILEO” 2012 [Tesis de Licenciatura no publicada]. Universidad técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>
- Castro, P. (2014) Influencia de la cultura financiera en los clientes del banco de crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero – julio del 2013 [Tesis de Licenciatura no publicada]. Universidad católica santo toribio de Mogrovejo.
- Chaves, L. (2013) Regulación de tarjetas de crédito en Costa Rica. Revista de Ciencias Sociales (Cr), 1,151-160. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15329873010>
- Chavarría. Y. (2020) apetito de riesgo en las entidades bancarias públicas, para valorar el cumplimiento de la norma “requerimiento del marco conceptual de supervisión prudencial (m-su-005)” de suficiencia patrimonial [Tesis de Licenciatura no publicada]. Universidad Hispanoamericana de Costa Rica.
- Gómez. J, Jaramillo, J. Mesiel, A. (2016) El uso de efectivo, tarjetas de débito y crédito en Colombia, Borradores de economía REV Colombia, 1-28. <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/6261?show=full>
- Hernández, R., Fernández, E. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, E. & Baptista, P. (2015). Metodología de la investigación (6ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Khare. A, Khare. A, Singh. S. (2015), "Factors affecting credit card use in india", AsiaPacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 24 Iss: 2 pp. 236 – 256

<https://www.researchgate.net/publication/235319345>

Keys, B. (2014) Perverse Nudges: Minimum Payments and Debt Paydown in Consumer Credit Cards [Tesis de Licenciatura no publicada]. University of Chicago.

https://economicdynamics.org/meetpapers/2014/paper_323.pdf

León, M. Mora, C. (2018) Consecuencias de pagar montos mínimos en tarjetas de crédito en el Ecuador [Tesis de Licenciatura no publicada]. Universidad de Guayaquil.

Mauricio. (2015) TARJETAS DE CREDITO EN AUMENTO: SOBREENDEUDAMIENTO, ALTO RIESGO ¿La regulación? Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, 14. 33-45

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8854>

Medina, K. Plaza, G. Samaniego, A. (2013) Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012 [Tesis de Licenciatura no publicada]. Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13708/1/TESIS%20LIQUIDEZ.pdf>

Rodríguez Nava, A., & Venegas Martínez, F. (mayo de 2016). Liquidez y apalancamiento de la banca comercial en México. (A. Económico, Ed.) Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, 27(66), 73-96.

Roberto Hernandez Sampieri. (2017). *Metodología de la Investigacion*.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Solano, M., Vega, L., Cárdenas, L. (2015) Determinantes del uso de tarjetas de crédito en México. Reflexiones sobre el papel de la cultura financiera. Revista RAITES (antes Panorama Administrativo), 1, 60-76

<file:///C:/Users/Jean%20Pierre%20Zamora/Downloads/120-120-1-PB.pdf>

Superintendencia de bancos y seguros. (2015). Informe anual de coyuntura financiera del sector bancaria en el Ecuador.

ANEXOS

Lista de Anexos

a) Documentos importantes de la investigación

Anexo 1. Guía de entrevista para usuarios de tarjetas de crédito en el sector de Santo Domingo de Heredia.

Para llevar a cabo dos elementos medulares de esta investigación se practicó la siguiente encuesta a usuarios de tarjetas de crédito de Santo Domingo de Heredia, La misma es con fines académicos por lo que los datos proporcionados no se compartirán.

1. ¿Genero?

Masculino_____

Femenino_____

2. ¿Edad?

21 a 30 años _____

31 a 40 años _____

41 a 55 años _____

más de 55 años _____

3. ¿Distrito de residencia en Santo Domingo de Heredia?

Santo Domino_____

San Miguel_____

San Vicente_____

Paracito_____

Santo Tomas_____

Santa Rosa_____

Tures _____

Pará _____

4. ¿Trabaja actualmente?

Si _____

No _____

5. ¿Ingreso mensual?

¢250.000 - ¢300.000 _____

¢300.001 - ¢450.000 _____

¢450.001 - ¢700.000 _____

Más de ¢700.000 _____

6. ¿Cuántas Tarjetas de crédito tiene?

0 _____

1 _____

2 _____

Más de 3 _____

7. ¿Tiene conocimiento de cada punto del contrato de su tarjeta de crédito?

Si _____

No _____

8. ¿Conoces cuál es el cargo que le cobran por sobregiro?

Si _____

No _____

9. ¿Conoces cuál es el cargo que le cobran por mora?

Si _____

No_____

10. ¿Conoce cuál es la tasa de interés de su tarjeta de crédito?

Si_____

No_____

11. ¿Cuál es su forma habitual de pagar la tarjeta de crédito?

Pago de contado_____

Pago mínimo_____

12. ¿Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?

Nunca_____

Ocasionalmente_____

Casi todos los días_____

Todos los días_____

13. ¿Cuál entidad financiera emitió su tarjeta de crédito?

BAC CREDOMATIC_____

PROMERICA_____

SCOTIABANK_____

LAFISE_____

DAVIVIENDA_____

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA_____

BANCO DE COSTA RICA_____

BANCO POPULAR_____

CREDIX_____

COOPERATIVA_____

OTRO _____

14. ¿Tiene conocimiento de la ley 7472?

Si _____

No _____

15. ¿Tiene conocimiento lo que la ley 7472 indica?

Si _____

No _____

¡Muchas gracias por su ayuda!

Anexo 1. Declaración Jurada

Yo, Jean Pierre Zamora Soto, mayor de edad, cédula de identidad número 1-1645-0700, en condición de egresado de la carrera de Banca y finanzas de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado “Determinar el impacto con relacion a los pagos mensuales con la entrada en vigor de la ley 7472 en los usuarios de tarjetas de crédito vecinos de Santo Domingo de Heredia, Costa Rica, a diciembre del 2020” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, Tibás, Llorente, el 07 de julio del año dos mil Veintiuno

Jean Pierre Zamora Soto 

Cédula de identidad: 1-1645-0700

Anexo 2. Carta de aprobación del Tutor

San José, 07 de julio de 2021.

Señores
**Carrera de Administración de
 Negocios**
**Universidad
 Hispanoamericana**

Estimado señor:

El estudiante Jean Pierre Zamora Soto, cédula de identidad número 1-1645-0700, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **Determinar el impacto con relación a los pagos mensuales con la entrada en vigor de la ley 7472 en los usuarios de tarjetas de crédito vecinos de santo domingo de Heredia, costa rica, a diciembre del 2020** el cual ha elaborado para optar por el grado académico de licenciatura.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,
 ALEXANDER
 CORDERO CESPEDES
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 ALEXANDER CORDERO CESPEDES
 (FIRMA)
 Fecha: 2021.07.07 12:02:58 -06'00'

MBA. Alexander Cordero C., Lic.
Cédula identidad N. 1 732 096
Carné Colegio Profesional N. 5813

Anexo 3. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora

San José, 26 de agosto de 2021

Señores
Servicios Estudiantiles Universidad
Hispanoamericana

Estimado señor

El estudiante **Jean Pierre Zamora Soto**, cédula de identidad **1-1645-0700** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “***Determinar el impacto con relación a los pagos mensuales con la entrada en vigor de la ley 7472 en los usuarios de tarjetas de crédito vecinos de santodomingo de Heredia, costa rica, a diciembre del 2020***”, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, entérminos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensas pública.

Atentamente,

IVANNIA
GABRIELA VIQUEZ
BARRANTES
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por IVANNIA
GABRIELA VIQUEZ
BARRANTES (FIRMA)
Fecha: 2021.08.26
13:24:03 -06'00'

MBA. Ivannia G. Víquez Barrantes

Cédula de identidad 0109510636

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 022466.

Anexo 4. Carta de aprobación del/la profesional en Filología

Ciudad, xx de Mes de 202x.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El suscrito/La suscrita, en mi condición de profesional en Filología, hago constar que he revisado la tesis/tesina titulada "**Nombre del trabajo**", la cual fue elaborada por el/la estudiante **Nombre Apellido Apellido**, cédula de identidad 0-0000-0000.

El documento responde a los requisitos exigidos para estos casos. Por tanto, apruebo que el/la sustentante presente su trabajo final de graduación ante el Tribunal Calificador nombrado para tales efectos.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico correo@correo.com, o al teléfono xxxx-xxxx.

Atentamente,

Firma
Nombre Apellido Apellido
Filólogo/Filóloga
Cédula 0-0000-0000

Anexo 5. Licencia y autorización al CENIT

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, xx de Mes de 20xx.

Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

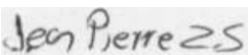
Estimadas personas:

El suscrito/La suscrita, **Jean Pierre Zamora Soto**, con número de identificación 1-1645-0700, autor(a) del trabajo de graduación titulado "***Determinar el impacto con relación a los pagos mensuales con la entrada en vigor de la ley 7472 en los usuarios de tarjetas de crédito vecinos de santodomingo de Heredia, costa rica, a diciembre del 2020***", presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.**

; **(SI)** autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que, con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,

Firma 
Jean Pierre Zamora Soto
Cédula 1-1645-0700

ANEXO 6

LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR/DE LA AUTORA

PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) El autor/La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El autor/La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es él/ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR/LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.