

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE

NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN BANCA Y

FINANZAS

TARJETAS DE CRÉDITO COMO MEDIO

DE PAGO Y SU ÍNDICE DE MOROSIDAD EN

MATA REDONDA DE COSTA RICA, DURANTE

EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018

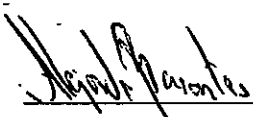
Sustentante: Alejandro José Barrantes Sáenz

Tutor: Alexander Cordero Céspedes, MBA.

Setiembre, 2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo Alejandro José Barrantes Sáenz mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1147-0984 egresado de la carrera de Administración de Empresa con Énfasis en Banca y Finanzas, de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración en Banca y Finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: : **“Tarjetas de crédito como medio de pago y su índice de morosidad en el sector de Mata Redonda, durante el primer semestre del año 2018”**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. 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, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los veintiocho días del mes de julio del año dos mil dieciocho.



Firma del estudiante

Cédula

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Entregado por: _____

Recibido por: Catherine Jiménez

Fecha: 30/7/2018

CARTA DEL TUTOR

San José, 28 de julio de 2018

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Alejandro José Barrantes Sáenz cédula de identidad número 1-1147-0984, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Tarjetas de crédito como medio de pago y su índice de morosidad en el sector de Mata Redonda, durante el primer semestre del año 2018”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de **Licenciatura de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas**.

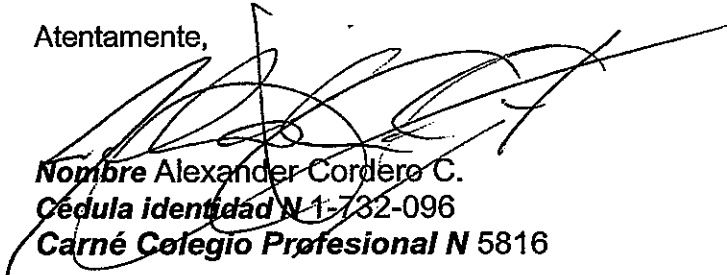
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y 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%	25
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		95

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

Atentamente,


Nombre Alexander Cordero C.
Cédula identidad N1-732-096
Carné Colegial Profesional N 5816

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Entregado por: _____

Recibido por: Katherine Jiménez

Fecha: 30/7/18

CARTA DE LECTOR

San José, 30 de setiembre del 2018

Señora
Tania Jimenez Carranza, MBA
Directora Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora

El estudiante **Alejandro José Barrantes Sáenz**, cédula de identidad **1-1147-0984**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Tarjetas de crédito como medio de pago y su índice de morosidad en mata redonda de costa rica, durante el primer semestre del 2018”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración, 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, en términos 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 defensa pública.

Atentamente,


Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

San José, 30 de setiembre, 2018

Señores

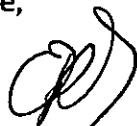
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas

Universidad Hispanoamericana, Sede Heredia

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación: "Tarjetas de crédito como medio de pago y su índice de morosidad en Mata Redonda de Costa Rica, durante el primer semestre del 2018", elaborado por el estudiante Alejandro José Barrantes Sáenz, cédula 1-1147-0984, para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Hispanoamericana.

Atentamente,



MSc. Edgar Rojas González

Carné 2443

Teléfono: 88822158

Correo: edgarrojasg27@gmail.com

DEDICATORIA

Dedico primeramente este trabajo de investigación a Dios, quien me ha dado la sabiduría, capacidad, fuerza y tiempo para lograr desarrollarlo.

A mi esposa Marta Rodríguez Blanco, quien desde hace ya 10 años ha sido un pilar en mi vida y la persona que me ayuda y motiva en todo momento.

A mis padres Blanca Sáenz Sánchez y José Barrantes Angulo, quienes me inculcaron los principios y valores que tengo un día y desde siempre, han creído en mí hasta este momento.

El soporte que recibí durante todo el tiempo de estudio en la Universidad Hispanoamericana, cada uno de los profesores que tuvieron una incidencia en mi desarrollo académico, a mis hermanos y amigos que siempre han sido una fuerza y ayuda en esta etapa académica.

AGRADECIMIENTO

Quiero primeramente agradecer a Dios, quien es mi pilar, el que me ha permitido tener salud, inteligencia y capacidad para lograr este objetivo.

A mi Familia en general, ya que siempre he visto en la familia el pilar más importante y en el cual obtengo fuerza y apoyo necesario para sobrellevar todo obstáculo y superar cada reto.

A la Universidad Hispanoamericana y cada uno de sus profesores que directa o indirectamente han tenido una participación en mi formación académica, y lograr culminar esta etapa académica con éxito.

Muchas gracias a todos los que siempre me brindaron su ayuda, compañeros de la universidad, amigos y en general a todas las personas que me han ayudado a tener el desarrollo académico y personal que he logrado hasta el día de hoy.

CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Antecedentes del problema.....	2
1.1.2 Problematización.....	18
1.1.3 Justificación del tema	31
Justificación Teórica:.....	31
Justificación Práctica:.....	35
Justificación Metodológica	36
1.2 Formulación del problema	37
1.3 Objetivos de la investigación	37
1.3.1 Objetivos generales.....	37
1.3.2 Objetivos específicos	37
1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES	38
1.4.1 Alcance	38
1.4.2 Limitaciones	39
1.4.3 Delimitaciones.....	39
CAPÍTULO II.....	41
MARCO TEÓRICO	41

2.1 CONTEXTO HISTORICO.....	42
2.1.1 Antecedentes históricos tarjetas de crédito	42
2.1.2 Antecedentes del sector de Mata Redonda	45
2.1.3 Historia Banco CATHAY	47
2.1.4 Visión	48
2.1.5 Misión.....	48
2.1.3 Objetivos estratégicos.....	48
Objetivo Estratégico #1:	49
Objetivo Estratégico #2:	50
2.1.4 Tarjeta de crédito clásica	50
2.2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	53
2.2.1 Acuerdo SUGEF 24-00: Reglamento para juzgar la situación económica financiera de las entidades fiscalizadas.	53
2.2.2 Normas para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas por la SUGEF.	54
Calificación Cuantitativa:	55
2.2.3 Educación financiera	56
2.2.4 Morosidad	59
2.2.5 SUGEF	69
2.2.6 Comisiones de tarjetas.....	70

2.2.7 Intermediación Financiera	73
2.2.8 Institución Financiera	74
2.2.9 Acuerdo SUGEF 1-05	74
Capacidad de pago:	75
Comportamiento de pago histórico:.....	75
Crédito revolutivo:	76
Deudor (o codeudor):	76
Expediente de crédito:.....	76
Morosidad:	76
Operación crediticia:.....	77
Riesgo de crédito:	77
Saldo total adeudado:	77
Riesgo cambiario del crédito:	77
Clasificación del Deudor.....	78
Deudores Grupo 1:.....	78
Deudores Grupo 2:.....	78
Categorías de riesgo	78
2.2.10 Tarjetas de crédito.....	79
2.2.11 Contrato de emisión de crédito.....	81
2.2.12 Tasa de Intereses.....	81

2.2.13 Interés corriente	83
2.2.14 Interés corriente del periodo.....	83
2.2.15 Morosidad.....	83
2.2.16 Interés moratorio	84
2.2.17 Otros Cargos	84
2.2.18 Comisiones.....	84
2.2.19 Estado de cuenta	85
2.2.20 Limite de Crédito	85
2.2.21 Fecha de corte	85
2.2.22 Fecha límite de pago.....	86
2.2.23 Pago mínimo	86
2.2.24 Pago de contado	87
2.2.25 Saldo adeudado	87
2.3 HIPÓTESIS	88
CAPÍTULO III.....	89
MARCO METODOLÓGICO.....	89
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	90
3.1.1 Finalidad.....	90
3.1.2 Alcance temporal.....	91
3.1.3 Marco	91

3.1.4 Condición	91
3.1.5 Carácter	92
3.1.6 Naturaleza	93
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....	93
3.2.1 Unidades de análisis	93
3.2.2 Fuentes primarias.....	94
3.2.3 Fuentes secundarias	95
3.2.4 Fuentes terciarias.....	96
3.2.4 Sujetos de información	97
3.3 TÉCNICAS RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	98
3.3.1 Selección de la muestra	98
3.3.2 La población	98
3.3.3 La muestra	99
3.3.4 Muestra probabilística	101
3.3.5 Muestra no probabilística o dirigida.....	102
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN.....	103
La observación	103
Entrevista	103
Encuesta	103

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	104
Objetivo	104
Variable	104
Definición Conceptual	104
Definición Instrumental.....	104
Definición Operacional	104
3.5.1 Validez	107
3.5.1 Confiabilidad.....	107
CAPÍTULO IV	109
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	109
4.1 GRÁFICOS DE ENCUESTA	118
4.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA BANCO CATHAY	144
CAPÍTULO V	152
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	152
5.1 CONCLUSIONES	153
5.1 CONCLUSIONES DEL OBJETIVO GENERAL	156
5.2 RECOMENDACIONES DEL OBJETIVO GENERAL.....	159
5.3 CONCLUSIÓN DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS	164
5.4 RECOMENDACIONES DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	166
5.5 CONCLUSIÓN DE LA HIPÓTESIS	168

CAPÍTULO VI	170
PROPUESTA.....	170
6.1 PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	172
BIBLIOGRAFÍA.....	175
Anexos.....	178

Tabla de Figuras Figura N° 1: Tarjetas con mayor tasa de Interés en colones	9
Figura N° 2: Tarjetas con mayor tasa de Interés en dólares.	9
Figura N° 3: Detalle de las tasas del programa de tarjetas de Crédito Life miles American Express	10
Figura N° 4: Capacidad de Pago de los deudores ante SUGEF	21
Figura N° 5: Estimación de cuentas incobrables por Categoría de Riesgo, según SUGEF.....	21
Figura N° 6: Calificación del Deudor ante la SUGEF.	23
Figura N° 7: Categoría de Riesgo de Deudores ante SUGEF.....	24
Figura N° 8: Cartera morosa ante SUEGF a más de 90 días con corte a julio 2016	27
Figura N° 9: Atraso máximo y medio del comportamiento de pago ante SUGEF .	29
Figura N° 10: Cantidad de tipos de tarjeta según emisor, al año 2015 en Costa Rica	44
Figura N° 11: Detalle de la población en el distrito de Mata Redonda, según Censo 2011	47
Figura N° 12: Evaluación de la calidad de los activos, según SUGEF, en la cartera morosa mayor a 90 días.....	56
Figura N° 13: Detalle de las tasas Interés corriente anual en tarjetas de crédito en colones, para el período 2008 al 2015	61
Figura N° 14: Detalle de las tasas de Interés corriente anual en tarjetas de crédito en dólares, para el periodo enero 2008 a abril 2015.	62
Figura N° 15: Cantidad de tipo de tarjetas de crédito en uso o acceso no restringido. Según tasa de interés Financiero anual en colones. Período abril 2015	63

Figura N° 16: Tarjetas de crédito con mayor tasa de interés financiero anual en colones. Incluye tarjetas con accesos o en uso restringido y no restringido para el Periodo de abril 2015	63
Figura N° 17: Tasa de interés financiero anual en dólares. Cantidad de tipos de tarjetas de acceso y uso no restringido Período abril 2015.....	64
Figura N° 18: Tarjetas de crédito de mayor tasa de interés financiero anual en dólares. Incluyen tarjetas con acceso o uso restringido y no restringido para el periodo de abril 2015.....	64
Figura N° 19: Los porcentajes de estimación según la categoría de riesgo del deudor son los siguientes, según SUGEF.....	65
Figura N° 20: Cantidad de tipos de tarjetas de crédito según emisor. Período abril 2015	71
Figura N° 21: Indicadores del mercado de tarjetas de crédito, meses de octubre 2016 y octubre 2017.....	72
Figura N° 22: Niveles de morosidad de acuerdo a su porcentaje de vencimiento, según SUGEF	73
Figura N° 23: Categorías de Riesgo por morosidad de deudores ante SUGEF....	79
Figura N° 24: Tarjetas de crédito: Cantidad de plásticos titulares según tasa de interés, octubre 2017, MEIC.....	80
Figura N° 25: Tarjeas de Crédito, Cantidad de Plásticos titulares según tipo de emisor, rango de intereses, octubre 2017, MEIC.	81
Figura N° 26: Histórico de Tasas de interés para crédito en colones, octubre 2017.	82
Figura N° 27: Histórico de tasas de interés para crédito en dólares, octubre 2017	82

Figura N° 28: Indicadores del mercado de tarjetas de crédito, en relación con la variación Interanual a abril 2017	112
Figura N° 29: Indicadores del mercado de tarjetas de crédito, variación trimestral a abril 2017.....	115
Figura N° 30: Género de la muestra encuestada	120
Figura N° 31: Rango de edad de las personas encuestadas	122
Figura N° 32: Actualmente usa una tarjeta de crédito como medio de pago.....	123
Figura N° 33: Utiliza un presupuesto para el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago	126
Figura N° 34: Cual banco utiliza en el uso de la tarjeta de crédito	128
Figura N° 35: Cantidad de tipo de tarjetas según emisor, al 31 de enero del 2018	129
Figura N° 36: Tarjetas de Crédito: Cantidad de plásticos titulares según tipo de emisor rango de tasas de Interés enero 2018.....	131
Figura N° 37: Utiliza los beneficios de las tarjetas de crédito.....	132
Figura N° 38: Como califica su nivel de endeudamiento actual con las tarjetas de crédito	135
Figura N° 39: Detalle del mercado de tarjetas de crédito entre enero 2017 y enero 2018	137
Figura N° 40: Posee más de dos tarjetas de crédito actualmente.....	138
Figura N° 41: Tarjetas de Crédito, Cantidad de Plásticos Titulares según tasa de Interés al 31 de enero del 2018.....	139
Figura N° 42: Cantidad de Bombillos que se presenta en el hogar de los encuestados.....	141

Figura N° 43: Conoce la diferencia entre fecha de Corte y Fecha de Pago de la tarjeta de crédito..... 143

Tabla de datos en encuesta Capítulo IV

Tabla 1: Indique su género.....	120
Tabla 2: Rango de Edad	121
Tabla 3: Uso de la Tarjeta de Crédito.....	123
Tabla 4: Uso de Presupuesto para el uso de la Tarjeta de Crédito	124
Tabla 5: Banco Utilizado	127
Tabla 6: Utiliza los Beneficios de las Tarjetas de Crédito.....	132
Tabla 7: Nivel actual de Endeudamiento	134
Tabla 8: Cantidad de Tarjetas de Crédito.....	138
Tabla 9: Cantidad de Bombillos en su Hogar	140
Tabla 10: Fecha de Corte y Fecha de Pago de Contado	142
Tabla 11: Actividad Económica,	145
Tabla 12: Estado Financiero Banco Cathay, Morosidad 31 2017, 31 diciembre 2017, al 31 de marzo 2018.....	149

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

Costa Rica inicia el proceso de banca a mediados del siglo XIX. A partir de 1850 se integra al mercado internacional a través de las exportaciones de café y productos agrícolas. Es en este momento que se identifica la necesidad de establecer institutos bancarios. En 1858 se da el primer intento para establecer el Banco público en Costa Rica. Es hasta 1863 cuando se funda el Banco Anglo Costarricense.

En 1896 se establece la Ley de la Moneda en Costa Rica, en abril de 1900 se emite la primera ley de Banco y el sistema Bancario de Costa Rica nace el 21 de junio de 1948 en la emisión del decreto de Ley número setenta y uno. La Ley número 1644 del 26 de setiembre de 1953 da origen a la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y a partir de 1948 se nacionalizan tres Bancos privados, de los cuales permanece el Banco Lyon.

La Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF, durante muchos años fungió como un departamento del Banco Central de Costa Rica llamado "Auditoría General de Bancos". El 4 de noviembre de 1988 la ley de modernización del Sistema Financiero de la Republica, número 7107 modificó la ley 1552, en la cual la Auditoría General de Bancos se transformó en la Auditoría General de Entidades Financieras. El 27 de noviembre de 1995.

Mediante la ley orgánica del Banco Central de Costa Rica, se establece de interés público la fiscalización de las entidades financieras, se crea la

Superintendencia General de Entidades Financieras, bajo un enfoque de supervisión para garantizar la transparencia en las operaciones bancarias, fomentar el desarrollo y fortalecimiento del Sistema Financiero de Costa Rica.

Por otra parte, en Costa Rica una tarjeta de crédito llegaría a finales de los años 80's e inicio de los 90's, de la mano del Banco de Costa Rica. En el año 2012 Errol Gamboa, Gerente de División del Banco de Costa Rica indica la necesidad de desarrollar tarjetas de crédito. A inicios de los noventa se establecieron las tarjetas de crédito en Costa Rica bajo la modalidad de medio de pago en el sistema económico.

Las tarjetas de crédito se incluyeron en la economía de Costa Rica bajo el enfoque que pudiera utilizarse en comercios afiliados del Banco como medio de pago. Posterior el Banco de Costa Rica optó por emitir tarjetas de crédito, contando con el respaldo de una franquicia internacional como Visa. En el año 2004 el Banco de Costa Rica suscribió un contrato con la firma Visa, la cual permite al tarjetahabiente pagar en comercios nacionales e internacionales.

La banca privada tiene participación con las tarjetas de crédito en la economía de Costa Rica. El grupo BAC CREDOMATIC incursionó en la emisión de tarjetas de crédito durante los años de 1970, sin embargo, ingresó al mercado de Costa Rica hasta 1980 y una década más tarde se extendió al resto de los países de Centroamérica.

Actualmente se cuenta con 28 emisores de tarjetas de crédito que incluyen entidades de la banca privada, banca pública, cooperativas y empresas privadas,

las cuales presentan diversas condiciones como: costos de membresía, anualidad, tasas de interés, intereses moratorios, comisiones de retiros de efectivo.

Aproximadamente, hace más de 60 años era frecuente el pago de todas transacciones, en compra de bienes y servicios por parte de los clientes en efectivo o cheque. No existía ni se pensaba en otra opción como medio de pago. Es en este momento donde se genera la incursión de las tarjetas de crédito como medio de pago.

El dinero plástico, como se conoce hoy, incursión en el mercado financiero. Se ha convertido desde este momento como el medio más seguro, una herramienta necesaria para transacciones financiera para millones de personas alrededor del mundo. Según estudio del año 2006 por parte del Instituto de Estudios Superiores de la Empresas, se indica que existe cerca de 1.500 millones de tarjetas en todo el mundo.

Ahora bien, la historia de las tarjetas de crédito se origina desde el año de 1914 cuando Western Unión emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, enfocado a sus clientes preferentes. Pero es hasta la mitad del siglo cuando otras empresas como gasolineras, tiendas por departamentos y hoteles emiten tarjetas para sus clientes.

En el año de 1958, Bank of América, lanzo la tarjeta Bank AMERICARD, esto se dio en el estado de California. Es en este momento que se generó un precedente el cual generó la confianza como medio de pago. En el año de 1959 se logra

establecer en Estados Unidos en 150 Bancos con el uso de tarjetas de crédito como medio de pago.

MÁSTERCARD Internacional, una de las marcas más reconocidas para el uso de tarjeta de crédito se origina en el año de 1968. Primeramente, en el Banco Nacional de México, para luego afiliarse con EUROCARD, en el año 1969. En el año 1977 se creó la marca VISA USA y Visa Internacional. Asimismo, surge en los Estados Unidos, American Express, la cual inicio en Búfalo en 1850. Hoy el mercado de tarjetas presenta tres marcas principales: MÁSTERCARD, VISA y AMERICAN EXPRESS.

Este proceso acelerado de la banca en Costa Rica generó una diversidad de productos y servicios presentes por la banca estatal y privada, en la búsqueda de poder captar el mercado económico costarricense. Esta oferta de servicios y productos dentro de la banca costarricense se ha podido reflejar desde 1984, en el año donde se da un auge muy marcado a nivel financiero. En el año de 1984 se establece la reforma de la Ley de la Moneda, esta ley viene a permitir realizar la libre competencia en las entidades tanto públicas como privadas en el sector financiero de Costa Rica.

Con el transcurrir de los años uno de los productos más relevantes en la colocación dentro del mercado económico de Costa Rica ha sido para los Bancos públicos y privados, las tarjetas de crédito. La tarjeta de crédito presenta una tasa de interés muy atrayente para los bancos, y viene a ser un producto muy importante en la económica costarricense. La tarjeta de crédito como medio de pago ha venido a brindar una respuesta de financiamiento para muchas personas.

Pero el factor preocupante en este proceso de auge en la economía costarricense ha venido a ser su índice de morosidad, y sus factores de intereses en los saldos presentes.

Si bien es cierto la tarjeta de crédito ha venido a facilitar le economía costarricense, desde los usuarios, los cuales no deben portar efectivo para poder realizar cualquier compra o transacción económica. Mismo factor positivo ha venido hacer para los comercios afiliados. Los cuales ven en sus ventas una facilidad de financiamiento y forma de pago el uso de las tarjetas de crédito.

En Costa Rica se puede mencionar como una época relevante a partir de 1980, la década de los ochenta viene a representar el momento en el cual se introduce las tarjetas de crédito como medio de pago en la económica costarricense. Es el Banco de Costa Rica que es pionero y realiza el lanzamiento en el mercado económico de Costa Rica CREDICAR, esta tarjeta se podía utilizar en los comercios afiliados del Banco de Costa Rica. Posteriormente el Banco de Costa Rica opto por la emisión de tarjetas de crédito que contaran con el respaldo de una franquicia internacional, la cual fue la marca VISA.

El BACCREDOMATIC, anteriormente Grupo Financiero CREDOMATIC incursionó en el producto de tarjetas de crédito durante la época de los setenta. Sin embargo, es en la época de los ochenta que decide ingresar en el mercado costarricense, siendo hoy uno de los Bancos regionales más fuertes dentro del sector Bancario.

En la actualidad la competencia de las tarjetas de crédito, los beneficios o diversidad de tarjetas de crédito, tanto en el sector público, como privado es muy amplia en la economía costarricense. Los usuarios pocas veces se detienen analizar los factores de las tasas de intereses, intereses moratorios que poseen las tarjetas de crédito antes de aceptar o gestionar una tarjeta de crédito.

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 Número 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.

Una de las consideraciones más importante para emitir este Reglamento, es la utilización que se está haciendo de las tarjetas de crédito y débito, las cuales se han constituido en un medio de pago sustituto del dinero en efectivo, lo que hace cada vez más necesario garantizar la transparencia de la información para los agentes del mercado participantes, en virtud de salvaguardar sus intereses.

Según el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) en su último estudio comparativo de Tarjetas de Crédito, con corte al 31 de julio y publicado el 26 de agosto del 2015, sobre las estimaciones del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) el total acumulado de deuda que se registra por el uso de las

tarjetas de crédito a julio del 2015 es de 798.670,00 millones de colones costarricenses.

Este monto, junto con las altas tasas de interés que las entidades cobran por mora e interés corriente, las cuales, según el Ministerio de Economía, Industria y Comercio "...varían desde un 22,00% hasta un 50,40%..."(Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.7). Lo anterior para colones costarricenses, mientras que se cobra "... una tasa de interés anual en dólares que oscila entre un 14.00% y un 36.00%..." (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.8).

En la economía financiera de Costa Rica se ofrece un total de 427 tipos de tarjetas de crédito, las entidades que presentan mayor cantidad de tipos de tarjetas en el período de mayo 2015 mediante un estudio comparativo de tarjetas de crédito son las siguientes: CREDOMATIC con 90 tipos de tarjetas de crédito, Banco PROMERICA con 58 tipos de tarjetas de crédito, el tercer lugar es de CREDIX WORLD S.A. con 35 tipos de tarjetas de crédito, Banco Nacional de Costa Rica presenta 31 tipos de tarjetas de crédito, el quinto lugar de este estudio presenta a CITI Tarjetas de Costa Rica con 29 tipos de tarjetas.

Es importante resaltar el estudio antes mencionado refleja la condición de la económica costarricense y la participación de la banca privada y pública. A continuación, se detalla las 5 tarjetas con la mayor tasa de interés presentes actualmente en el mercado financiero para moneda en colones costarricenses como dólares estadounidenses.

Figura N° 1: Tarjetas con mayor tasa de Interés en colones

POSICIÓN	TASA DE INTERÉS EN ¢	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	50,40%	Tarjetas BCT	Visa	Clásica Inter.
				Dorada Inter.
				Empresarial Inter.
				Platino Inter.
Segundo Lugar	49,90%	Citi Tarjetas	Visa	14 Tarjetas Internacionales
			Mastercard	Citi Clásica Cash Back Y Citi Multiplaza Oro Mutlipremios
Tercer Lugar	48,00%	Financiera Desyfin	Mastercard	Desyfin Sapphire Estándar Internacional
Cuarto Lugar	47,76%	Banco Davivienda	Visa	3 Tarjetas Inter.
			Mastercard	2 Tarjetas Internacionales
Quinto Lugar	47,75%	Banco Promerica	Visa	36 Tarjetas Inter.
			Mastercard	16 Tarjetas Internacionales
		Banco Lafise	Visa	2 Tarjetas Internacionales

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015 (p.19). San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Figura N° 2: Tarjetas con mayor tasa de Interés en dólares.

POSICIÓN	TASA DE INTERÉS EN \$	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	36,00%	Banco General Cr	Visa	Dorada Banco General Internacional
Segundo Lugar	35,20%	Citi Tarjetas	Visa	7 Tarjetas Internacionales
			MasterCard	Citi Clásica Cash Back Inter.
Tercer Lugar	34,00%	Banco de Soluciones	Visa	Gold
Cuarto Lugar	33,60%	Tarjetas BCT	Visa	4 Tarjetas Internacionales
Quinto Lugar	33,00%	Banco Davivienda	Visa	2 Tarjetas Internacionales
			MasterCard	2 Tarjetas Internacionales
		Banco Promerica	Visa	38 Tarjetas Internacionales
			MasterCard	17 Tarjetas Internacionales
		Credomatic	Visa	5 Tarjetas Internacionales
			MasterCard	4 Tarjetas Internacionales
			Diners Club	Clásica
		American Express	7 Tarjetas Internacionales	
Banco Scotiabank	Visa	Visa Internacional		

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015 (p.19). San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Es de suma importancia previo a la aceptación o la gestión de un futuro usuario de tarjeta de crédito se puede efectuar un análisis de estas condiciones

presentes en el mercado, ya que esto llegara a impactar sus saldos pendientes de pago, en caso de no realizar el pago de contado a la fecha de corte de la tarjeta de crédito. Esto quiere decir que su saldo se verá incrementando por estos factores en tasas de interés.

Dentro del estudio realizado por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), se refleja como los Bancos con mayor participación y colocación de tarjetas de crédito en el mercado económico costarricense el Banco Nacional, BAC San José, y Banco PROMERICA con un 75,00% de las tarjetas de crédito en circulación. A continuación, se detalle el programa de tarjetas de crédito LIFEMILES de American Express, como parte de la colocación del BAC San José.

Figura N° 3: Detalle de las tasas del programa de tarjetas de Crédito LIFE miles American Express

Programa de tarjetas de crédito
LifeMiles AMERICAN EXPRESS

La tarjeta LifeMiles AMERICAN EXPRESS de CREDOMATIC, es una tarjeta diseñada a la medida para aquellas personas que disfrutan del buen viajar.

Usando la tarjeta LifeMiles CREDOMATIC usted acumulará millas que le llevarán a su destino, con todos los beneficios y el prestigio que le ofrece la marca AMERICAN EXPRESS.

A través de sus millas usted podrá viajar a cualquier lugar del mundo en los cinco continentes, disfrutar en hotel, tours, parque de diversiones, servicio rent-a-car, cupones y boletos de regalo entre otros (Más detalles en: <http://www.taca.com/indexes.asp>)

Tasa Preferencial Mensual			
	GOLD	PREMIUM	ELITE
€	3.70	3.70	3.70
\$	2.50	2.50	2.50
Tasa Normal			
€	4.16	4.16	4.16
Tasa Preferencial Anualizada			
	GOLD	PREMIUM	ELITE
€	44.40	44.40	44.40
\$	30.00	30.00	30.00
Tasa Normal Anualizada			
€	49.92	49.92	49.92

Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015 (p.19). San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Por otra parte, Costa Rica tiene una economía emergente durante los últimos 25 años, lo cual ha representado un punto de referencia para la economía de Centroamérica. A raíz de su desarrollo ha logrado reducir el porcentaje de pobreza

del país, lo denota en la Sabana de Costa Rica durante los años del 2012 al 2017. Se ha visto influenciada por factores como: el nivel de educación de su población, un incremento de empresas que han visto a Costa Rica como un país en el cual puedan desarrollar sus operaciones y turismo como fuente de empleo e ingreso del país.

A pesar de estas condiciones en la economía, las tarjetas de crédito han representado un problema dentro de la económica de Costa Rica. A raíz del uso de los tarjetahabientes y su condición de Morosidad. La Morosidad ha afectado a los usuarios ya que a partir del primer día de atraso presentan un estado de morosidad y deben asumir pago adicional del saldo de la deuda por intereses moratorios. Los intereses incrementan la deuda cada corte de la tarjeta.

De la misma manera se da una afectación a la entidad financiera que presenta cartera morosa, deberá realizar una estimación sobre el saldo, lo cual implica una limitación de colocación de efectivo en el mercado.

Es importante mencionar que la morosidad ha generado un incremento y en el año 2015 alcanzó una morosidad del saldo total de la deuda en un 13,11% en la cual se desglosa morosidad de 1 a 90 días 8,20% y la mayor de 90 días fue de 4,91% La morosidad ha generado serios problemas dentro de la económica de los tarjetahabientes y en muchos casos embargos salariales, necesidad de arreglo de pago con la entidad para hacer frente a la deuda, por lo cual debe ser una necesidad a revisar dentro de la economía de Costa Rica.

La educación financiera y la correcta aplicación de las tarjetas de crédito como medio de pago en el sector económico costarricense lamentablemente, no se ha reflejado, tanto en el sector de la educación primaria, así como en planes de estudio en universidades o por parte de las mismas entidades emisoras y bancarias de nuestro país. Lo que denota posteriormente en un desconocimiento de parte de los usuarios, la falta de asesoría de los ejecutivos bancarios a la hora de brindar este producto y con mayor peso la normativa aplicada por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF.

Este órgano encargado de velar por la estabilidad del sistema financiero nacional, fiscalizar las operaciones de las entidades controladas y presentación de informes financieros, será el órgano que brindará las normativas, en este caso puntual, asociada a la morosidad de clientes ante entidades financieras. Este tipo de conocimiento por parte de un usuario de tarjeta de crédito permite, primeramente, tener conocimiento de los factores y normativas que le aplican, así como tener claro que impactos puede llegar a tener su economía en caso de ser un usuario moroso.

Dentro de la economía costarricense y la normativa de la SUGEF, se presentan una serie de definiciones importantes de conocer por cualquier usuario de una tarjeta de crédito, que posiblemente en la economía activa costarricense se desconozca y esto sea un factor determinante para la condición ascendente de morosidad de tarjetas de crédito.

La Normativa 1-05 SUGEF es el reglamento para la calificación de deudores. Este reglamento tiene como objetivo cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la

estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros. Esto aplica para todas las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Esto es de suma importancia, para conocimiento por parte de todos los usuarios, ya que estarán incluidos dentro de este reglamento y aplicará según las condiciones en el uso adecuado o bien en casos de morosidad en los saldos de las tarjetas de crédito.

Probablemente, una situación predominante en la economía costarricense y específicamente en usuarios de tarjeta de crédito sea factores tales como el desconocimiento de las tasas de intereses de sus tarjetas de crédito, tasas de morosidad, reglamentos de SUGEF 1-05, reglamento para la calificación de deudores.

Estos factores pueden llegar hacer vitales en las acciones en caso de llegar a tener un saldo en mora por parte de un usuario, ya que, si se tiene un claro conocimiento de estos factores y su implicación dentro de la economía costarricense, se tomarían acciones preventivas o bien acciones como gestión de readecuación de pago o ajustes en el saldo de la tarjeta y evitar un incremento en el saldo de la deuda y un incremento por los factores de las tasas de interés y tasa de morosidad.

Hoy se presente una facilidad de acceso a la información, como es la Internet y si consultamos en la página de la SUGEF se muestra al público, todos los reglamentos, definiciones y guía para los usuarios de tarjetas de crédito, pero debe

ir de la mano una correcta lectura o educación financiera para lograr entender que implicación tiene estos reglamentos como usuario de las tarjetas de crédito.

Asimismo la globalización evidenciado en factores tecnológicos como el internet, el constante desarrollo de los servicios y productos, así como una competencia en el estatus de vida de las personas, tiene una afectación directa en el uso de las tarjetas de crédito por parte de los usuarios, lo cual pueden venir a sumar otro factor determinante en no tener claro uno de los primeros puntos a considerar y es cuanto es mi ingreso o mi capacidad de pago, el cual se define claramente por parte de la SUGEF como: Situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05,p. . 4).

Es mediante la capacidad de pago, donde se puede evidenciar claramente un riesgo potencial o un problema presente en la economía de un tarjetahabiente, ya que se indica claramente, como una capacidad de generar flujos de efectivo, en el momento que un usuario de tarjeta de crédito no tiene una capacidad de generar un flujo de efectivo, iniciara el factor de morosidad en el saldo de su deuda con la entidad financiera y entrara en juego los cálculos de los intereses de la tarjeta de crédito y los intereses de morosidad.

Es evidente un problema dentro de la económica costarricense el no tener claro primeramente los reglamentos y políticas aplicables en el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago, el correcto uso de un presupuesto por parte de los

usuarios, en los cuales se puede controlar los ingresos y los gastos que se pueden incurrir y hacer frente sin incumplir con las fechas de pago de contado.

Hay un factor que es primordial evaluar por parte de la SUGEF, el cual es la facilidad en la otorgación de líneas de crédito, por medio de las tarjetas de crédito. En muchos casos hay factores como la capacidad de pago del futuro deudor que nos son valoradas rigurosamente por las entidades financieras, ya que se le brindan este instrumento de pago a personas con un potencial altamente peligroso o bien con un historial de morosidad alarmante, lo cual no viene hacer un correcto proceso de análisis y colocación de tarjetas de crédito.

Claramente definido en el Reglamento de la SUGEF 1-05, menciona que es un comportamiento de pago histórico de un deudor: Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 4).

Existe un factor a considerar en este análisis por parte de las entidades financieras y es el factor de prescripción, el cual esta demarcado en los últimos cuatro años, a partir de la finalización de su operación crediticia, presentará un histórico por parte de la SUGEF para toda entidad financiera regulada en el mercado financiero costarricense, como medio de consulta para todos usuario, con una operación crediticia actividad o bien ya finalizada y la cual reflejará por los próximos cuatro años las condiciones del deudor.

Es importante también tener claro el concepto de morosidad dentro de la económica costarricense, este está claramente definido en el reglamento de SUGEF 1-05, el cual indica: El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 4).

Este factor de morosidad será aplicable para todos los deudores que adquieran una responsabilidad con una entidad financiera regulada por parte de SUGEF, en este caso aplicable para las tarjetas de crédito, el cual siempre va a reflejar el mayor número de días de atraso.

Es importante también tener claro que es una operación crediticia en la económica costarricense y la SUGEF lo define como: Toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual -asumiendo un riesgo de crédito- una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 4).

Mediante este enunciado se busca lograr generar una conciencia en los usuarios de las tarjetas de crédito, y su importancia en el conocimiento de los reglamentos y los impactos que pueden tener dentro de la económica costarricense y el fortalecimiento por parte de las entidades financieras en la otorgación de las

tarjetas de crédito, esto permite tener una economía financiera sana y el correcto uso de la tarjeta de crédito como medio de pago.

Los usuarios de las tarjetas de crédito al cancelar sus saldos en la fecha de pago de contado, logran obtener los beneficios que brindan las tarjetas de crédito, tales como: Cashback, gane premios, puntos en compra de locales afiliados, LIFEMILES para viajes y millas, por mencionar algunas, son los beneficios que se deben obtener por ser un usuario de una tarjeta de crédito o no incurrir en la morosidad en saldos pendientes de pagos, o bien una práctica errónea, la cual es el pago mínimo del saldo, el cual va a afectar su récord crediticio, su saldo con el ente financiero y un incremento mes a mes por factores como lo son las tasas de interés y tasa de morosidad.

Es importante tener claro que es una tarjeta de crédito y que es una tarjeta de débito como medio de pago dentro de la economía. Por lo cual, debemos definir que una tarjeta de débito es aquella tarjeta dentro de la economía cuya forma de pago se realizara cargándose sobre el saldo disponible que se presente en la cuenta bancaria asociada. Se puede presentar en una tarjeta de débito asociada a cuenta de ahorro, una cuenta corriente, lo cual establece que se podrá realizar compras sobre el balance o saldo disponible que este asociado a la tarjeta de débito.

Ahora bien, la tarjeta de crédito, presenta características diferentes, ya que la tarjeta de crédito estará asociada a una línea de crédito disponible. Esta tarjeta tiene una forma de pago aplazada, es decir, vamos a realizar compras y pagos de servicios con la tarjeta de crédito, sin tener dinero asociado a la tarjeta de crédito. En el momento que utilizamos la tarjeta de crédito como medio de pago, activamos

la deuda con la entidad financiera. Por lo cual la entidad financiera previamente habrá realizado los estudios de capacidad de pago que tenemos para hacer frente a dicha deuda.

La tarjeta de crédito tiene como finalidad ser un instrumento jurídico que permite al titular de la tarjeta realizar determinadas operaciones crediticias, sustituyendo a este momento el dinero físico, cheques o cualquier otro documento de pago, tal como documentos mercantiles.

1.1.2 Problematización

El problema de investigación menciona Álvarez (2015), que es concretamente: Afinar y estructurar formalmente la idea de investigación, con claridad y sin ambigüedad, bajo la modalidad de pregunta. Es conveniente que previo a la presentación de la pregunta se realice una descripción de la situación que ha llevado a la detección del problema o de la situación problemática del tema de investigación (p.16).

El problema de la presente investigación se enfoca en la condición actual de la cartera morosa en el sistema financiero costarricense, a raíz de la utilización de las tarjetas de crédito como medio de pago. Por lo cual, es importante primeramente, entender el sistema Financiero costarricense y sus entidades que se encargan de regular y definir los reglamentos.

El Sistema Financiero de Costa Rica está regulado bajo la entidad: Súper Intendencia General de Entidades Financieras SUGEF. La cual está encargada de supervisar, regular y mantener un control de la económica financiera de Costa Rica.

Mediante controles se logra identificar factores crediticios, como la morosidad para todas aquellas personas que hacen uso de las tarjetas de crédito como medio de pago y no cumplen con la responsabilidad de pago.

Esto genera una afectación dentro del sistema financiero y económico de Costa Rica para los tarjetahabientes con una morosidad en el ente financiero. Este incumplimiento afecta ante la necesidad de futuros créditos, capacidad de pago, récord crediticio y su calificación crediticia en el mercado financiero de Costa Rica.

Según Hernández, Fernández y Batista Sampieri et al., (2014). Una vez que se ha concebido la idea de investigación y el científico, estudiante o experto social han profundizado en el tema y ha elegido el enfoque cuantitativo, se encuentran en condiciones de plantear el problema de investigación

La entidad SUGEF va a consolidar en sus reportes mensuales todas las operaciones del mercado financiero, dentro de los cuales se presenta reportes de la Morosidad de clientes. Lo cual va a tener un indicador negativo y esto será un punto de referencia para todas las entidades financieras reguladas por SUGEF. Esto genera para los deudores morosos afectación crediticia, ya que va a impedir facilidades de crédito ante estos entes financieros, tales como compra de casa, carro o préstamos personales. Los clientes morosos van a tener un récord crediticio, el cual no será apto para un crédito en ninguna entidad financiera de Costa Rica.

La SUGEF dentro del reglamento 1-05, enfocado en la calificación de los deudores, determina la calificación del deudor, según los reportes crediticios de las

entidades financieras. Las entidades deben clasificar a los deudores en dos grupos:

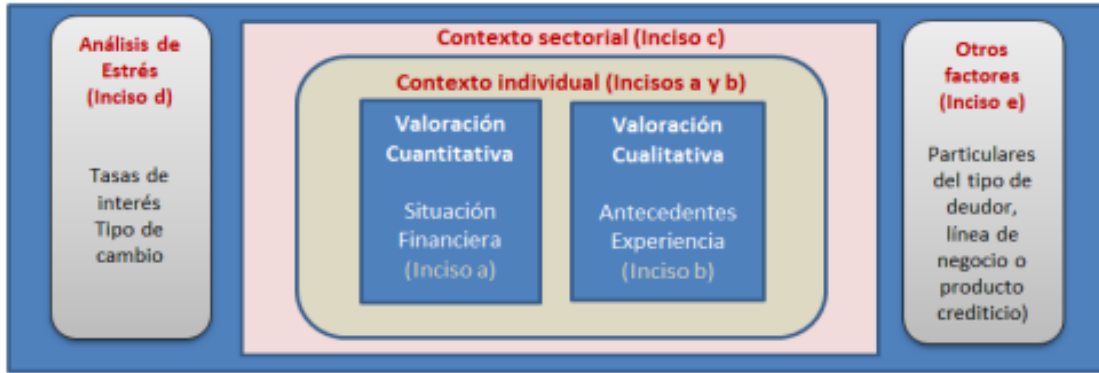
a. Grupo 1: Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es mayor al límite que fije el Superintendente General de Entidades Financieras (en adelante “el Superintendente”) mediante resolución razonada.

b. Grupo 2: Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es menor o igual al límite que fije el Superintendente mediante resolución razonada.

Seguidamente, se demarca la Categoría de Riesgo: La entidad debe calificar individualmente a los deudores en una de las ocho categorías de riesgo, las cuales se identifican con A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E, correspondiendo la categoría de riesgo A1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría E a la de mayor riesgo de crédito.

La capacidad de pago de los deudores es uno de los puntos más importantes que se deben tomar en consideración en el momento que una entidad financiera regulada por SUGEF va a otorgar una tarjeta de Crédito. Por esta razón se indica en el artículo 7 del acuerdo de SUGEF 1-05 al menos, cinco aspectos que las entidades supervisadas deben tomar en consideración para el análisis de capacidad de pago de deudores del grupo 1. El siguiente diagrama resume el esquema conceptual del Artículo 7:

Figura N° 4: Capacidad de Pago de los deudores ante SUGEF



Fuente: SUGEF 1-05 p. 34

Esto refleja claramente un serio problema dentro de la económica costarricense, con base a un histórico y el reglamento de SUGEF 1-05 La necesidad de establecer acciones para los deudores, así como las entidades financieras reguladas por SUGEF, las cuales se verán afectadas según la figura anterior, se verán obligadas a estimar sobre el saldo de las deudas de los clientes morosos.

El cual está asociado a las estimaciones que deben realizar las entidades financieras según la categoría de riesgo presente en su cartera, el cual se demarca en el siguiente cuadro de estimación por categoría de riesgo:

Figura N° 5: Estimación de cuentas incobrables por Categoría de Riesgo, según SUGEF.

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación
A1	0,5%
A2	2%
B1	5%
B2	10%
C1	25%
C2	50%
D	75%
E	100%

Fuente: SUGEF 1-05

Es importante resaltar la obligación de todas las entidades financieras reguladas por SUGEF, de realizar todos los reportes crediticios mensualmente y

realizar los debidos análisis y estimaciones en su cartera crediticia. Parte de la metodología establecida se demarca para el historial de pago de los deudores, los cuales se darán desde la etapa inicial de análisis del ente financiero, al momento de otorgar un crédito o bien una tarjeta de crédito. De igual manera en las etapas posteriores de seguimiento y control mensual por parte de la entidad financiera ante SUGEF.

La entidad debe clasificar la capacidad de pago del deudor en 4 niveles: (Nivel 1) tiene capacidad de pago, (Nivel 2) presenta debilidades leves en la capacidad de pago, (Nivel 3) presenta debilidades graves en la capacidad de pago y (Nivel 4) no tiene capacidad de pago. Para la clasificación de la capacidad de pago, el deudor y su codeudor o codeudores deben ser objeto de evaluación de forma conjunta.

La clasificación conjunta de la capacidad de pago podrá utilizarse únicamente para determinar el porcentaje de estimación de la operación en la cual las partes son deudor y codeudor (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 8).

La entidad debe evaluar el comportamiento de pago histórico del deudor con base en el nivel de comportamiento de pago histórico asignado al deudor por el Centro de Información Crediticia de la SUGEF. Adicionalmente, la entidad podrá complementar esta evaluación con referencias crediticias, comerciales o ambas, según su política crediticia.

El Deudor clasificado en el Grupo 1 o en el Grupo 2 debe ser calificado por la entidad de acuerdo con los parámetros: morosidad máxima del deudor en la

entidad, determinada al cierre del mes en curso; comportamiento de pago histórico y capacidad de pago, todo según el siguiente cuadro:

Figura N° 6: Calificación del Deudor ante la SUGEF.

Categoría de riesgo	Morosidad	Comportamiento de pago histórico	Capacidad de pago
A1	igual o menor a 30 días	Nivel 1	Nivel 1
A2	igual o menor a 30 días	Nivel 2	Nivel 1
B1	igual o menor a 60 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2
B2	igual o menor a 60 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
C1	igual o menor a 90 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
C2	igual o menor a 90 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
D	igual o menor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

Fuente: SUGEF, Normativa 1-05 p. 10

Para todos los efectos, el deudor que no mantenga una autorización vigente para que se consulte su información crediticia en el Centro de Información Crediticia (CIC) de la SUGEF, no puede ser calificado en las categorías de riesgo de la A1 hasta la B2.

Este factor puede llegar a pesar por desconocimiento en el proceso crediticio de Costa Rica por parte de los deudores de tarjetas de crédito, lo cual pueden llegar a incidir en su calificación ante SUGEF y la revisión que hagan todas las entidades financieras reguladas, las cuales tiene libre acceso a la información crediticia de los deudores.

Otro factor que se ve afectada una entidad financiera mensualmente con la cartera en mora es el factor de estimación minina, el cual se determina en relación con el monto de cada operación crediticia que presente el deudor, la cual se calcula sobre la parte cubierta y descubierta.

La estimación sobre la parte descubierta es igual al saldo total adeudado de cada operación crediticia menos el valor ajustado ponderado de la correspondiente

garantía, multiplicado el monto resultante por el porcentaje de estimación que corresponda a la categoría de riesgo del deudor o del codeudor con la categoría de menor riesgo. Si el resultado del cálculo anterior es un monto negativo o igual a cero, la estimación es igual a cero. En caso de que el saldo total adeudado incluya un saldo de principal contingente, debe considerarse el equivalente de crédito de éste según el Artículo 13.

La estimación sobre la parte cubierta de cada operación crediticia es igual al importe correspondiente a la parte cubierta de la operación, multiplicado por el porcentaje de estimación que corresponde según se indica en este artículo. El valor ajustado de las garantías debe ser ponderado con un 100,00% cuando el deudor o codeudor con la categoría de menor riesgo esté calificado en las categorías de riesgo C2 u otra de menor riesgo, con un 80,00% cuando esté calificado en la categoría de riesgo D y con un 60,00% si está calificado en la categoría de riesgo E. Las ponderaciones menores a un 100,00% aplican para todas las garantías excepto para aquéllas enunciadas en los incisos del d. hasta el r. del Artículo 14.

Los porcentajes de estimación específica según la categoría de riesgo del deudor son los siguientes:

Figura N° 7: Categoría de Riesgo de Deudores ante SUGEF.

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia
A1	0%	0%
A2	0%	0%
B1	5%	0.5%
B2	10%	0.5%
C1	25%	0.5%
C2	50%	0.5%
D	75%	0.5%
E	100%	0.5%

Fuente: SUGEF 1-05

En el sector Financiero costarricense, el Banco CATHAY inicia su participación en el año de 1998, siendo un Banco de enlace con el cliente asiático, tanto por su inversión inicial, así como el servicio especializado para clientes que son nacionalizados en Costa Rica del continente asiático en lenguaje y servicio diferenciado.

Es el único Banco en Centroamérica que presenta corresponsalía con el Bank of China y con el Banco de Desarrollo de China, con los cuales Banco CATHAY brinda facilidades inigualables a todos sus clientes, para lograr realizar negocios con la República Popular de China, o bien una nueva opción en servicio y especialización en nuestra económica.

El Banco CATHAY nace con la inversión visionaria y ha logrado tener una estabilidad dentro del sector bancario de Costa Rica y hoy es uno de los Bancos privados que se ha logrado conversar y ser parte de la economía financiera, con una visión y frase emblemática “Rápido y bien hecho”.

CATHAY tiene un significado: “CATHAI”: originalmente el nombre dado a China norteña por Marco Polo. “CATHAI” se deriva de la palabra Quitan, nombre chino de una tribu que gobernó la parte norte de China durante las visitas de Marco Polo.

En los últimos años la cartera de crédito de Banco CATHAY en Costa Rica ha presentado un incremento. El enfoque de Banco CATHAY está direccionado a pequeñas empresas, y poder ser una solución de clientes del mercado asiático.

Más, sin embargo, no escapa de la condición mencionada de cartera crediticia con morosidad.

Mediante estudio realizado por el Periódico el Financiero el 3 de julio del año 2016, se refleja como uno de los Bancos con incremento en su cartera e índice de morosidad está el Banco CATHAY. Durante el año 2016 se dio el crecimiento de los créditos con atrasos a más de 90 días fue menor con respecto a mayo. Mientras la colocación total de préstamos superaba el 10,00%, las operaciones deterioradas solo aumentaron un 3,00%.

Durante el año 2016 el porcentaje de morosidad fue menor en relación al año 2015, más sin embargo se mantuvo en algunos casos y en otros como el caso de Banco CATHAY incrementó su cartera de créditos morosos, lo cual refleja un riesgo para el sistema financiero costarricense, tanto para los deudores que deben hacer frentes a los saldos de sus operaciones, así como para las entidades financieras, ya que deben fortalecer la gestión de cobro y buscar no tener cartera en cobro judicial o incobrables, lo cual son indicadores negativos dentro del sistema financiero, así como incrementar los costos operativos de la entidad.

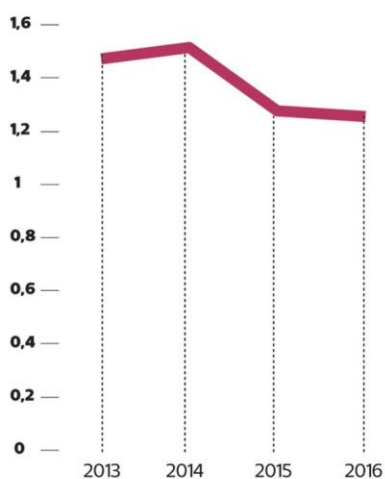
A continuación, se detalla la condición de la cartera crediticia morosa a más de 90 días, la cual representa un alto nivel de riesgo para las entidades financieras. Es importante en este punto tener claro lo que SUGEF indica sobre el riesgo crediticio: Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito. (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p... 6).

Figura N° 8: Cartera morosa ante SUEGF a más de 90 días con corte a julio 2016

Morosidad

Porcentaje de la cartera morosa a más de 90 días entre el total de créditos directos.

Cifras en porcentajes



Fuente: EF con datos de Sugef.

Fuente: El Financiero Costa Rica.

Para lograr entender que factores inciden para una entidad financiera cuando su cartera de crédito se ve afectada por un incremento en morosidad, o bien cobro judicial, pueden mencionarse que la cartera de crédito se incrementa de un año a otro, pero también se da un incremento de la cartera morosa, lo cual está relacionado en la condición de la capacidad de pago de sus clientes, lo que impacta a la entidad financiera en la gestión de cobro.

Durante el año 2016 el gerente general del Banco CATHAY, Hairo Rodríguez indico que, a pesar de presentar un aumento en la cartera morosa del Banco, esta

entidad presenta uno de los niveles más bajos del mercado financiero de todo el sistema costarricense, lo cual refleja que el Banco está enfocado en brindar créditos a clientes que logren hacer frente a sus operaciones, mediante un análisis de la capacidad de pago de sus deudores y sus récord crediticio. Esto se transfiere en la colocación de tarjetas de crédito en el sistema financiero costarricense.

En enfoque de Banco CATHAY y de su gerente general Hairo Rodríguez durante el año 2016 fue tener un indicador de morosidad crediticia por debajo del 1,00% para el mes de mayo se logró este objetivo reportando ante SUFEF una cartera morosa del 0,73% El factor a considerar se da, ya que este factor de morosidad está asociado en su mayor parte a retrasos en pagos de saldo de tarjetas de crédito, en el cual Banco CATHAY reportó el sector como el que presenta mayor morosidad.

Ante la necesidad o deseo de ser un tarjetahabiente, se deben poder tener conocimiento de los factores a los cuales será responsable, no únicamente como cliente de una entidad financiera, sino consecuencias en el sector financiero y el reglamento que lo estará valorando la SUGEF, por lo cual se debe entender claramente que factores inciden en una posibilidad de ser un cliente moroso, y su factor histórico en el sector económico costarricense.

El comportamiento de pago histórico se calcula para un periodo de 48 meses que finaliza el último día del mes anterior al mes de evaluación. El cálculo se hace de la siguiente forma: a) para cada operación crediticia directa se calcula el atraso máximo en días y el atraso medio. El atraso medio es igual a la suma del atraso máximo reportado cada mes dividido entre el número de períodos reportados con

un saldo total adeudado mayor a veinticinco mil colones; b) se asigna un puntaje al atraso máximo y al atraso medio con base en el siguiente cuadro:

Figura N° 9: Atraso máximo y medio del comportamiento de pago ante SUGEF

PUNTAJE	Atraso máximo	Atraso máximo medio
1	hasta 30 días	hasta 10 días
2	más de 30 y hasta 60 días	más de 10 y hasta 20 días
3	más de 60 y hasta 90 días	más de 20 y hasta 30 días
4	más de 90 y hasta 120 días	más de 30 y hasta 40 días
5	más de 120 días	más de 40 días

Fuente: SUGEF 1-05

Es importante poder analizar **¿Qué nivel de conocimiento tienen los tarjetahabientes, en cuanto a la regulación de SUGEF, con relación a la morosidad de tarjetas de crédito? Y ¿Cómo se verán afectados los tarjetahabientes en el sistema Financiero como clientes morosos?**

Como se demarca en el Estudio Comparativo de tarjetas de Crédito correspondiente a mayo del 2015, hay una variedad de opciones en cuanto a las características generales del mercado de tarjetas de crédito. Tipo de costos y comisiones, así como beneficios que ofrecen 28 emisores de tarjetas de crédito.

Los emisores de tarjeta de crédito en Costa Rica para mayo del 2015 incluyen: la banca privada, banca pública, cooperativas y empresas privadas, lo cual me invita a cuestionar **¿Qué nivel de conocimiento tienen los tarjetahabientes, antes de tomar el contrato, con el ente financiero para el uso de tarjetas de crédito?** así mismo es importante poder conocer.

En Costa Rica la cultura financiera, enfocada en el uso de tarjetas de crédito y su pago de contado, para la obtención de los beneficios que brindan, no ha sido

la correcta en los últimos años, esto se evidencia con los índices de morosidad reportados por SUGEF. El incremento de morosidad se ha dado en Costa Rica en los últimos 10 años. Por lo tanto, afecta la economía de nuestro país, lo cual requiere fortalecer el proceso de educación financiera de Costa Rica, de este modo es importante analizar: **¿Qué tipo de Educación Financiera tienen los tarjetahabientes antes de hacer uso de las tarjetas de crédito como medio de pago?**

Durante los últimos 20 años Costa Rica ha sufrido un crecimiento de fuentes de empleo, emisión de tarjetas de crédito. Sin embargo, se ha realizado un incremento de morosidad de tarjetahabientes. Lo cual denota una necesidad de mayor preparación académica sobre el correcto uso de las tarjetas de crédito. Por consiguiente, es importante poder identificar el plan actual de estudio del MEP y de las carreras universitarias, con énfasis en Finanzas, para lograr identificar el modelo actual de preparación académica en el ámbito de educación financiera.

Las tarjetas de crédito presentan beneficios a los tarjetahabientes, estos beneficios están asociados a responsabilidades que deben hacer frente, un claro ejemplo de esta situación se presenta en las tarjetas de crédito y su facilidad de retiro de efectivo. El retiro de efectivo en tarjetas de crédito establece un cobro de comisión y costos asociados a este proceso, por lo cual los tarjetahabientes debe tener esta interrogante **¿Cuáles son las comisiones y costos por retiros de efectivo en la tarjeta de crédito?**

Los puntos antes mencionados son descritos dentro del contrato que se acepta por parte del tarjetahabiente antes de aceptar su tarjeta de crédito. Es de

vital importancia conocer estos factores, enfocado en un factor preventivo y no reactivo. Poder reducir el índice de morosidad actual en el área metropolitana de Costa Rica, logrando tener por parte de los tarjetahabientes un correcto uso de las tarjetas y obtener los beneficios que estas ofrecen como medio de pago en la económica de Costa Rica.

El poder llevar a cabo una revisión y análisis de los tarjetahabientes, su conocimiento con el sistema financiero costarricense y la regulación aplicada por parte de la Súper Intendencia General de entidades Financieras SUGEF, el conocer el reglamento que utilizar al entidad financiera, tasa de interés anual, cobros de morosidad, son puntos críticos que deben ser valorados para determinar la aceptación de la tarjeta de crédito, así como el uso de la misma.

1.1.3 Justificación del tema

“Las temáticas que justifican una investigación son: de conveniencia; relevancia social; implicaciones prácticas; valor teórico; o utilidad metodológica” (Hernández et al., 2014, p.16). A partir de esta definición la presente investigación buscara establecer la justificación teórica, practica y metodológica de la presenta tesis.

Justificación Teórica:

Las tarjetas de crédito desde la década de los ochenta ha sido una herramienta de pago dentro de la economía, ha venido a brindar seguridad a los usuarios, eliminando la necesidad de portar efectivo, ya que hoy las tarjetas de crédito son aceptadas en la gran mayoría de locales comerciales, de igual manera para los locales comerciales ha permitido ser un medio de pago que mantenga activa la economía.

Pero lamentablemente factores como el desconocimiento en el uso o tasas de interés en los usuarios, un uso incorrecto en su capacidad de pago, ha venido a representar dentro de la económica costarricense un serio problema tanto a nivel de los tarjetahabientes, con saldos por pagar con una tasa de interés sumamente elevados, como para las entidades financieras una necesidad de cada mes estimar en sus carteras, sobre los saldos de morosidad.

El propósito de la investigación es realizar un estudio que permita identificar acciones preventivas, asociadas a los índices de morosidad en la económica de Costa Rica. También la relevancia que tiene la morosidad de las tarjetas de crédito en la Economía de Costa Rica. La morosidad es un problema que vive la economía y el sistema financiero.

El problema de morosidad de las tarjetas de crédito ha sido un factor constante en la económica de Costa Rica en las últimas dos décadas.

Es relevante poder tener claro que factores generan la morosidad de los tarjetahabientes, para de esta manera poder tener herramientas y acciones para reducir este indicador.

El estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito correspondiente a mayo del 2015 efectuado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC refleja un porcentaje de un 13,11% en relación con el saldo de deuda de los tarjetahabientes. El porcentaje de 13,11% de morosidad permite demarcar la importancia de tener un análisis de la educación financiera y una correcta aplicación de las tarjetas de crédito en la economía costarricense.

Por otra parte, la investigación está enfocada en establecer las razones más frecuentes que generan morosidad y las condiciones de los tarjetahabientes, enfocado en poder evaluar las herramientas que permitan establecer las acciones preventivas, así como herramientas para trabajar en las acciones correctivas de esta condición.

Costa Rica en los últimos años ha logrado establecer una economía emergente, sin embargo, las bases de la economía y la cultura financiera no lo han reflejado. Identificar las bases para la toma de decisiones para el uso de tarjetas de crédito y no tener una afectación en morosidad es un fin primordial. Por consiguiente, existe la necesidad de poder fortalecer la cultura financiera dentro de nuestra economía. Al lado de la correcta toma de decisiones para la aceptación de una tarjeta de crédito.

Poder generar una correcta revisión de los emisores de tarjetas, mediante un análisis de las características del mercado en Costa Rica. Esta investigación buscar identificar las tasas de interés y de morosidad. Asimismo, el mercado financiero y su regulación y los impactos ante una condición de morosidad en el mercado financiero. Por lo tanto, estos factores son la base para la toma de decisiones, los cuales no se han logrado establecer en nuestra economía.

A través de una investigación de la morosidad de los tarjetahabientes, los hallazgos estarán asociados en brindar herramientas claves para las acciones correctivas de la morosidad, prácticas erróneas o bien falencias en la educación financiera. Los tarjetahabientes muchas bases desconocen opciones para mitigar sus deudas, como por ejemplo, una adecuación de deuda ante el emisor de la

tarjeta. De este modo va a permitir al tarjetahabiente poder hacer frente a la deuda de una mejor manera, reducir el saldo de la deuda y lograr saldar la deuda de la tarjeta de crédito.

Otro propósito de la presente investigación es el poder aportar a la economía y evidenciar la relevancia de la morosidad de tarjetas de crédito. De la misma manera la necesidad de un plan financiero en el país y un involucramiento desde los más afectados, como lo son los tarjetahabientes, los entes financieros; así como el gobierno, buscando planes de asesoría, y apoyo a la cartera morosa. Al lado de sanar la economía y restaurar la condición de los tarjetahabientes.

En la economía costarricense esta presenta la necesidad de poder analizar y tomar acciones sobre las condiciones actuales de la cartera moroso y si lo vemos en la literatura, algunos autores nos explican el factor de la morosidad:

Esquivel, León y Arley (2013) nos mencionan que:

Los Bancos están tratando de identificar la deuda neta que una persona tiene actualmente, ya que muchas tienen la tendencia de endeudarse con diferentes instituciones y medios varios, formando una deuda global que se les haría imposible el cubrir una nueva deuda o crédito ya sea de crédito (p. 8).

Vela (2014) también nos señala que de acuerdo con una ausencia de regulación en el sistema financiero a severa el impacto de la morosidad:

En ausencia de regulación, las Instituciones privadas con fines de lucro (cuya participación en el mercado educativo ha crecido enormemente en los últimos años) tienen incentivos para maximizar la matrícula y reducir los costos fijos, lo que

conspira contra la selectividad del sistema y no promueve una oferta de programas que responda a las necesidades del mercado de trabajo (p. 22).

Carmona (2012) “mediante la planeación financiera se pueden lograr metas alcanzables en un entorno financiero, económico y social...” Es por esta razón de suma importancia poder establecer la manera correcta de manejar las finanzas, desde la empresa, como las finanzas personales y su capacidad de pago al usar una tarjeta de crédito y cualquier instrumento que pueda incidir en ellas.

Por lo cual es de vital importancia poder establecer dentro del presente estudio una recomendación para la educación financiera dentro de la economía financiera de Costa Rica, buscar llevar de la mano el conocimiento teórico y el uso en la práctica en medios de pago y correcta aplicación de instrumentos tales como la tarjeta de crédito.

Justificación Práctica:

El poder documentar los factores de morosidad en el sistema financiero costarricense, identificar las causas de morosidad actuales en la económica costarricense y el poder transmitir esta información, en la búsqueda de generar un mayor conocimiento y conciencia de los tarjetahabientes.

La búsqueda de establecer un documento que permita brindar un conocimiento de los factores de la morosidad en la economía costarricense, reglamentos a considerar por los tarjetahabientes que son establecidos por parte de SUGEF, así como las ventajas que se generan por el uso de las tarjetas de crédito

como medio de pago, así como los beneficios que se obtienen con las tarjetas de crédito.

Es una necesidad poder llevar a cabo el conocimiento de la teoría de las tarjetas de crédito, en la práctica del uso correcto de las tarjetas de crédito como medio de pago en la económica costarricense.

Justificación Metodológica

Los datafonos, como se conocen popularmente, se definen como "... un dispositivo que permite el cobro mediante tarjeta bancaria (tanto de crédito como de débito) a los clientes que compran o consumen en un determinado establecimiento comercial" (Sánchez. J, 2015). De la misma manera que las tarjetas de crédito han venido sufriendo una evaluación en el tiempo, ha sido el mismo escenario los datafonos, los cuales originalmente nacen como una plancha, la cual obtenía un comprobante de pago, hasta hoy, el cual solamente con acercar la tarjeta el chip lo reconoce y carga la compra o pago del establecimiento comercial.

Las tarjetas de crédito actualmente tienen una necesidad y dependencia tecnológica, para lograr cumplir como medio de pago electrónico y su necesidad de avanzar con la tecnología.

La Tarjeta de Crédito en sí misma ha sufrido variaciones importantes, desde una estandarización en sus dimensiones hasta la inclusión de elementos tecnológicos como las bandas electromagnéticas y chips que permiten almacenar y transferir la información a una mayor velocidad y de una manera más segura, reduciendo el riesgo de ataques o robos cibernéticos.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el impacto de la cartera morosa dentro de la económica financiera de Costa Rica, durante el primer trimestre del año 2018 y su relación en el Banco CATHAY en la economía costarricense?

1.3 Objetivos de la investigación

Según Rubén Álvarez (2015) "El objetivo central de una investigación es lo que se ha de demostrar a partir de las hipótesis, lineamientos o estrategias propuestas, lo cual nos permite formular: objetivos generales y específicos" (p.17).

1.3.1 Objetivos generales

- 1. Identificar el conocimiento de los tarjetahabientes en relación con el uso, reglamentos, normativas y beneficios que presenta la tarjeta de crédito como medio de pago y su impacto dentro de la economía e índice de morosidad en el sistema Financiero de Costa Rica.**
- 2. Elaborar una propuesta para el correcto uso de las tarjetas de crédito y la prevención de la morosidad de tarjetahabientes.**

1.3.2 Objetivos específicos

Según Rubén Álvarez (2015). "El (los) objetivos (s) general(es) dan origen a objetivos específicos que indican lo que se pretende realizar en cada una de las etapas de la investigación"...Conviene anotar que son los objetivos específicos los que se investigan y no el objetivo general, ya que éste se logra como resultado (p.17).

1. Identificar los reglamentos que regulan la económica financiera de Costa Rica, sobre la morosidad crediticia.
2. Evaluar el uso de los beneficios de las tarjetas de crédito por parte de los tarjetahabientes.
3. Analizar el conocimiento crediticio los tarjetahabientes antes de la obtención de la tarjeta de crédito.
4. Evaluar el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes y su impacto en la económica costarricense.

1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcance

La investigación está enfocada en el Banco privado CATHAY de Costa Rica, buscando sensibilizar a los tarjetahabientes para el uso correcto de las tarjetas de crédito, logrando establecer una cultura de pago de contado, mitigando las condiciones actuales de la morosidad de los tarjetahabientes y su impacto dentro de la económica Costa Rica en el primer semestre del año 2018.

Enfocado este proceso de investigación en poder promover y brindar herramientas preventivas para la correcta aceptación de tarjetas de crédito, como el uso de los usuarios activos.

Poder entender las razones que motivan a los tarjetahabientes en el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago en el sistema financiero de Costa Rica, así como que factores inciden para llegar a tener una condición de morosidad ante la SUGEF.

1.4.2 Limitaciones

La información crediticia presenta la característica de confidencialidad, este factor puede llegar a ser una limitante en la presente investigación. Es importante mencionar que parte del proceso financiero y bancario de Costa Rica, se presenta la confidencialidad de la información, así como un factor positivo es la condición de que los bancos privados y públicos de Costa Rica, regulados por SUGEF deben publicar sus estados financieros, con carácter público.

Al realizar el presente estudio, asociado a la morosidad de Costa Rica y los tarjetahabientes en el primer semestre del año 2018, se puede complicar obtener una veracidad del 100,00% de la información, tanto a nivel de investigación, así como mediante métodos de investigación tales como: cuestionarios, encuestas, que permitan obtener resultados de análisis.

Existen limitaciones que se pueden presentar en el desarrollo de la presente investigación tales como: Veracidad de la información que se obtendrá durante la investigación y resultados de los cuestionarios cerrados a realizar. La disposición o bien la certeza de las personas que serán participes de los cuestionarios cerrados.

1.4.3 Delimitaciones

Con el propósito de lograr llevar a cabo una investigación certera y enfocada en lograr resultados que permitan un análisis de los usuarios de las tarjetas de crédito como medio de pago y su índice de morosidad en el sistema financiero de Costa Rica.

Se llevara a cabo con instrumentos de investigación: Cuestionario cerrado, con el cual se buscara entender el conocimiento de los tarjetahabientes en cuanto al reglamento de la morosidad en el sistema financiero, los beneficios que brinda las tarjetas de crédito y los impactos que se presentan al tener un factor de morosidad, entender las razones en el uso y hábitos de los tarjetahabientes.

En la brusquedad de obtener los resultados y análisis de los objetivos generales y específicos se llevará a cabo la metodología:

- A. Sentar las bases teóricas necesarias, la información requerida y el conocimiento básico para comprender en la medida de lo posible el tema y sus aspectos técnicos.
- B. Formular los instrumentos necesarios para la recopilación de datos.
- C. Validar los instrumentos de recopilación de información.
- D. Aplicar los instrumentos necesarios para la recopilación de datos.
- E. Ordenar la información.
- F. Tabular la Información.
- G. Analizar la información.
- H. Categorizar los efectos del uso de las tarjetas de crédito.
- I. Identificar las prácticas más comunes y los efectos que estas tienen en las finanzas personales.
- J. Presentar las conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTORICO

2.1.1 Antecedentes históricos tarjetas de crédito

Según Sandoval, R (1991) “La primera tarjeta de crédito habría sido emitida en 1914 por la empresa norte americana Western Unión, con el propósito de asegurarles a los usuarios una atención preferencial en todas las sucursales de la empresa, y además, proporcionarles la posibilidad de un pago diferido” (p.10). Es a partir de este momento que el mercado financiero conoce las tarjetas de crédito como medio de pago.

La utilización de una tarjeta que posibilitara la adquisición de bienes y servicios sin la necesidad de utilizar dinero en efectivo surgió en Nueva York, durante la década del 1950. Según el artículo La historia del dinero plástico, publicado en el diario La Nación (6 de agosto del 2012), Frank McNamara.

Un importante directivo de una corporación financiera, olvido su dinero en casa, de modo tal que no pudo pagar por su cena. Gracias a este incidente y a las conversaciones que esa noche tuvo con sus invitados surgió la idea de crear una tarjeta de crédito que pudiera ser utilizada en varios comercios. Es en este momento donde se da una nueva opción de forma de pago en el sistema financiero.

Esta nueva tarjeta se llamó DINNERS Club, la cual fue entregada a personas cercanas a McNamara a manera de plan piloto. Esta era aceptada por 14 restaurantes en la zona de Nueva York. Dado el éxito de esta tarjeta otras empresas como American Express comenzaron a utilizar el modelo, pero enfocado en otras áreas o sectores de servicio. Eventualmente se introdujo formalmente en el sector

bancario y financiero de la maño de “Bank AMERICARD”, que posteriormente, pasó a llamarse VISA.

El proceso en el tiempo ha sido paulatino, en nuestro país en la década de los ochenta inicia la incursión de las tarjetas de crédito como medio de pago y a partir de este momento se da una aceleración en la diversidad de las tarjetas de crédito, opciones en los Bancos públicos y privados, así como la diversidad de opciones en tarjetas de crédito y beneficios actuales en el mercado costarricense.

Hoy se puede mencionar la tarjeta de crédito como medio de pago, como uno de los más populares, más seguros y usados por los usuarios en la economía mundial y la economía costarricense no es la excepción.

Las tarjetas de crédito se han distribuido de una manera acelerada en nuestro país, es en la década de los ochenta cuando Costa Rica registra, como emisor el Banco de Costa Rica la emisión de la tarjeta CREDITAR , la cual representaba el medio de pago más cercado y pionero en la economía costarricense. Pero es el Grupo Financiero CREDOMATIC, el cual ya a nivel regional ya brindaba opciones de tarjeta de crédito y decide incursionar en Costa Rica, y hoy en día es uno de los principales emisores de tarjeta y colocación en el mercado costarricense.

Este factor acelerado en el mercado financiero costarricense se puede evidenciar con el siguiente cuadro, que nos detalle la cantidad de tarjetas de crédito y sus emisores para el año 2015, según el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Figura N° 10: Cantidad de tipos de tarjeta según emisor, al año 2015 en Costa Rica

	EMISOR	Cantidad de tarjetas
1	CREDOMATIC DE COSTARICA	92
2	BANCO PROMERICA	59
3	CREDIX WORLD S.A.	35
4	BANCO NACIONAL	34
8	CITI TARJETAS E COSTARICA	29
5	BANCREDITO	29
7	BANCO POPULAR	26
6	BANCO DAVIVENDA (Costa Rica) S.A,	16
9	BANCO COSTARICA	15
10	BANCO LAFISE	14
12	COOPENAE R.L.	10
11	BANCO IMPROSA	9
13	SCOTIABANK DE C.R.	8
14	BANCO DE SOLUCIONES CR	7
15	COOCIQUE R.L.	6
16	COOPESERVIDORES	6
17	COOPROLE R.L.	5
18	CATHAY CARD S.A.	5
19	CREDECOOP R.L.	5
20	BANCO GENERAL	4
21	TARJETAS BCT S.A.	4
22	CAJA ANDE	6
23	COOPEAMISTAD R.L.	6
24	CREDISMAN S.A.	3
25	COOPEGRECIAR.L.	2
26	COOPEALIANZA	2
27	COOPESANMARCOS R.L.	1
28	IMPESA	1
29	FINANCIERA DESYFIN S.A.	1
	TOTAL	440

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015 (p.19). San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Al analizar el sector bancario privado y la institución financiera, la cual podemos definir: “Intermediario que canaliza los ahorros de los individuos, las empresas y los gobiernos hacia préstamos o inversiones” (Gitman & Zutter, 2012, p.29). Caso puntual bajo esta investigación el Banco CATHAY, el cual vamos a definir.

2.1.2 Antecedentes del sector de Mata Redonda

El distrito de Mata Redonda es el octavo de la capital de Costa Rica, ubicado en el sector oeste de la provincia. Es la numero cinco en cuanto a extensión territorial, pero es el segundo distrito posterior a El Carmen, con menor cantidad de población y densidad de población. Mata Redonda presenta límite al norte con el distrito de La Uruca y Pavas, al sur con el Distrito de Hatillo, al este con el distrito del Hospital y Merced y al Oeste con Rio Tiribi y el Cantón de Alajuelita.

Para el siglo XIX Mata Redonda fue uno de los principales sectores durante la época colonial, y su extensión en este periodo fue mayor al que actualmente se presenta. Para este periodo Mata Redonda era un sector despoblado, llena de fincas, cafetales y enfocado en el sector agrícola.

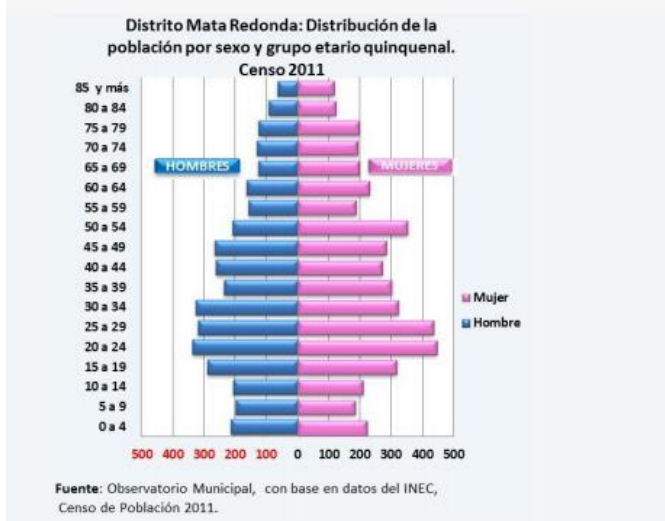
Es a partir del siglo XX que inicia un proceso de urbanización, el cual va de la maño con el que todo Costa Rica experimento, pero en el sector de Mata Redonda el proceso de urbanización se da en su mayoría en habitantes de clase media. Uno de los puntos sobresalientes de Mata Redonda, es que fue cede del primer aeropuerto Internacional de Costa Rica.

La Posición de Mata Redonda actualmente es sumamente importante en Costa Rica ya que presenta un desarrollo económico muy importante, el proceso de urbanización ha sido muy sobresaliente en los últimos años, mostrando una modernización y proyectos en condominios en torres, así como proyectos comerciales y empresariales que han establecido este cantón como uno de los más importantes tanto geográficamente, comercial, así como económicamente de Costa Rica.

Mata Redonda ocupa una de las posiciones más importantes en Costa Rica, desde los indicadores socioeconómicos, de la mano con distritos de El Carmen y San Francisco. Mata Redonda tiene un indicador muy sobresaliente dentro del proceso urbanístico, resalta como el distrito con el mayor porcentaje de áreas verdes, recreativas y metros cuadrados por habitante, lo cual es muy valioso, haciendo un equilibrio con el desarrollo urbanístico y el equilibrio con el medio ambiente.

Mata Redonda es fácil de identificar por parte de los habitantes de Costa Rica con el simple hecho de mencionar: Parque Metropolitano la Sabana, La Sabana Padre Chapui, ocupa 644,00 metros cuadrados y es el principal centro de esparcimiento, áreas verdes, recreación, en el ubicamos canchas de futbol, básquet, voleibol, pista de atletismo, entre otros. Se ubica también en él, el gimnasio Nacional y el Estadio Nacional. Los barrios presentes dentro del Distrito de Mata Redonda son: Américas, Anonos, Balcón Verde, Morenos, Holanda, La Salle, La Luisa, Loma Linda, Rohrmoser (parte), Colon (parte), Niza, Del Pino, Rancho Luna, Roma, Sabana, Tovar.

Figura N° 11: Detalle de la población en el distrito de Mata Redonda, según Censo 2011



Fuente: Observatorio Municipal, con base en datos del INEC, Censo de Población 2011

2.1.3 Historia Banco CATHAY

Banco CATHAY nació en 1998 para romper paradigmas, demostrando que los negocios y el desarrollo comercial entre Costa Rica y los países asiáticos eran más que un sueño.

Nacimos gracias a la visión de inversionistas, y hoy en día somos un Banco fuerte, sólido y emblemático, que ha acuñado la frase “Rápido y Bien Hecho” como filosofía de trabajo, y que se ha convertido en aliado de las pequeñas y medianas empresas costarricenses, al ofrecerles productos que cubren todas sus necesidades financieras.

Somos el único Banco privado en todo Centroamérica con una corresponsalía con Bank of China y con el Banco de Desarrollo de China, con las cuales brindamos facilidades inigualables a nuestros clientes para realizar sus negocios con la República Popular de China.

Banco CATHAY continúa siendo el único Banco en Costa Rica con una estrecha conexión con la población de origen oriental radicada en el país, gracias a la existencia de personal con amplio dominio del idioma y la cultura en todas nuestras agencias.

2.1.4 Visión

Aspiramos a distinguirnos por ser un Banco que refleja los rasgos de la cultura china de ahorro, trabajo tenaz, fidelidad y permanencia en la relación.

2.1.5 Misión

Somos un grupo especializado en la gestión de servicios financieros para pequeñas y medianas empresas, mediante una oferta de servicios integral y un alto valor agregado en el servicio personalizado y la respuesta rápida, redundando en una mayor rentabilidad para los socios, y favoreciendo un buen ambiente lab2.1.6

Valores

1. Compromiso.
2. Respeto.
3. Honradez.
4. Lealtad.
5. Confidencialidad.

2.1.3 Objetivos estratégicos

El quehacer institucional del Banco se concentra en el logro de su objetivo estratégico general, el cual consiste en servir de manera excelente a sus clientes, a sus depositantes e inversionistas, a sus proveedores, a sus empleados y a su vez

destacar en el país y en las comunidades en que opera, como un ciudadano corporativo ejemplar.

En forma más específica, nuestro norte institucional ha sido el generar una rentabilidad creciente sobre el patrimonio. Esta guía estratégica será a su vez la guía que oriente nuestros pasos en los próximos años.

Los objetivos específicos del plan estratégico del Banco son los siguientes:

Objetivo Estratégico #1:

Hacemos nuestro primer objetivo, el obtener un crecimiento con rentabilidad. El crecimiento de la cartera crediticia y los activos totales estará condicionado a que ese crecimiento se dé acompañado de un logro superior de la rentabilidad.

De esa forma nos aseguramos el poder ser una institución bancaria de altísima calidad, poder crecer financieramente de manera muy sana, poder dar a nuestros clientes un servicio de alta calidad y poder compensar a sus depositantes, inversionistas y socios con un retorno adecuado.

Un brazo importante del logro de rentabilidad lo es el esfuerzo del Banco por tener un proceso continuo de mejoramiento cualitativo de la cartera que permita a su vez un nivel paulatino cada vez menor de estimaciones, lo cual a su vez repercutirá en un nivel mejorado de utilidades.

Parte también de este objetivo lo es la innovación, para lo cual contamos ya con una unidad de inteligencia de mercados que nos permite anticipar las necesidades de los clientes y las tendencias en materia de tecnologías que se puedan poner en uso para beneficio de nuestra clientela.

Objetivo Estratégico #2:

El siguiente objetivo estratégico es el controlar de forma rigurosa los gastos. Este objetivo posee muy diversos campos de acción en toda la organización, y se logra en gran medida, gracias a la adopción de mejoras importantes tecnológicas.

El año 2017 ha sido un ejemplo de mejoramiento de los indicadores que ponen de manifiesto el avance en este campo y estamos comprometidos a continuar por esa senda en los años venideros.

Objetivo Estratégico #3:

El objetivo estratégico #3 es la diversificación y fortalecimiento de la suficiencia patrimonial. Además de la contribución permanente de los socios a ese fortalecimiento patrimonial se espera en el año 2018 el uso de una fuente adicional de fondos como lo es el instrumento de deuda subordinada el cual ya ha sido aprobado por las entidades regulatorias respectivas,

2.1.4 Tarjeta de crédito clásica

Es un medio de pago electrónico cómodo y seguro que le permite realizar compras en comercios nacionales e internacionales sin la necesidad de portar dinero en efectivo. Es de la marca VISA y es reconocida a nivel internacional.

Características:

- Atractivas tasas de interés.
- Plazo de financiamiento de 48 meses.

- Plazo de hasta 15 días después de la fecha de corte para realizar el pago de contado.
- Tarjeta internacional que maneja dólares y colones.
- No tiene costo de membresía ni anualidad.

Beneficios

- Posibilidad de realizar pagos directos mediante SINPE a su Cuenta Cliente
- Programa “Open Miles CATHAY” con el cual acumula 1 milla por cada dólar de compra o su equivalente en colones.
- Acceso para compras en nuestras tiendas virtuales “Tienda Fortuna” y “CATHAY Premium Style”.
- Programa de descuentos desde un 20,00% en restaurantes.
- Casillero gratuito en Miami a través de Red Logistics.
- Servicio de cargo automático para pago de servicios públicos.
- Acceso a la red de cajeros automáticos ATH a nivel nacional, así como a la red VISA Plus a nivel internacional.
- Aceptada en todos los establecimientos afiliados a la marca VISA.
- Acceso a nuestra banca electrónica para realizar consultas, pagos y avances de efectivo.
- Red de pagos: Puntos SERVIMÁS y Agencias de Banco CATHAY.
- Seguro Vida Plus, Seguro Tarjeta Segura VIP y Seguro Tarjeta Segura Crédito Plus.
- Cuenta con todos los servicios de VISA internacional:

- Reemplazo urgente de tarjeta y reposición urgente de efectivo.
- Servicios de asistencia de viajes.
- Asistencia médica de emergencia.
- Asistencia legal de emergencia.
- Asistencia de transporte de emergencia.
- Seguro de Visa de automóviles.

Requisitos

- Constancia salarial o certificación de ingresos públicos emitida por contador público autorizado.
- Fotocopia de documento de identidad, orden patronal y recibo de servicios públicos.
- Completar los formularios conozca su cliente y autorización para solicitar referencias a la SUGEF.

Contáctenos

- Contáctenos hoy mismo y solicite su tarjeta de crédito de Banco CATHAY :
- Teléfono:(506)(506)2527-7888
Correo electrónico: atencionalcliente@Bancocathay.com

2.2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.2.1 Acuerdo SUGEF 24-00: Reglamento para juzgar la situación económica financiera de las entidades fiscalizadas.

El presente reglamento contiene las normas generales para que la Superintendencia General de Entidades Financieras, en adelante Superintendencia, juzgue la situación económica - financiera de las entidades fiscalizadas, con el fin de velar por la estabilidad y la eficiencia del sistema financiero; de conformidad con lo establecido en los Artículos 136, 137 y 139 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558 del 3 de noviembre de 1995 (Acuerdo SUGEF 24-00, 2017, p. 5).

La regulación del presente reglamento será aplicada para todos los Bancos Comerciales del Estado, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Bancos Privados, Cooperativos y Solidaritas; Empresas Financieras no Bancarias, Banco Hipotecario de la Vivienda, Caja de Ahorro y Préstamo de la Asociación Nacional de Educadores, Organizaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito; y Cooperativas de Ahorro y Préstamo para la Vivienda, todos fiscalizados por la SUGEF.

Definición de los riesgos

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

de capital de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial.

La determinación de las pérdidas estimadas se basa en la calidad y estructura de los activos de los intermediarios financieros, por lo tanto, el riesgo de solvencia incluye el riesgo de los activos. Riesgo de liquidez: Se origina cuando la entidad financiera no posee los recursos líquidos necesarios para atender sus exigibilidades u obligaciones con terceros en el corto plazo.

2.2.2 Normas para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas por la SUGEF.

Toda institución Financiera estará regulada por la a Superintendencia General de Entidades Financieras, y el Acuerdo SUGEF 24-00, tiene un enfoque puntual de la morosidad que presente una institución financiera, por la cartera de sus clientes. El factor de cartera Morosa, desde la regulación financiera y la SUGEF lo demarca como un riesgo presente.

Esto es evidente, ya que, si una institución financiera presenta una cartera morosa, dejará de captar dinero y no tendrá liquidez financiera, lo cual encarece su capacidad de pago, esta razón se demarca en el capítulo I, donde se realiza una evaluación de la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas.

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

conformación se detalla en el Anexo 1 de este Reglamento (Acuerdo SUGEF 24-00, 2017, p. 6).

El elemento de Capital será evaluado con un indicador; y los elementos de Activos, Manejo, Evaluación de rendimientos, Liquidez y Sensibilidad a riesgos de mercado, serán evaluados con dos indicadores. Para cada indicador se establecen rangos según los cuales un intermediario financiero asume menor o mayor riesgo, y se le ubica según sea el caso en: nivel normal, nivel 1, nivel 2 o nivel 3. La integración de las calificaciones de los seis elementos mencionados dará por resultado una calificación cuantitativa (Acuerdo SUGEF 24-00, 2017, p. 6).

Elementos objeto de evaluación:

La Superintendencia emitirá una calificación global para cada fiscalizado compuesta por una calificación cuantitativa y por una cualitativa. La calificación cuantitativa consta de seis elementos sujetos a análisis denominados CAMELS y su conformación se detalla en el Anexo 1 de este Reglamento (Acuerdo SUGEF 24-00, 2017, p. 6).

Calificación Cuantitativa:

La evaluación de la calidad de los activos de un intermediario se analizará según la relación entre la cartera con morosidad mayor a 90 días y la cartera directa, así como con el nivel de pérdidas esperadas de préstamos en relación con la cartera total.

Figura N° 12: Evaluación de la calidad de los activos, según SUGEF, en la cartera morosa mayor a 90 días.

	Nivel normal	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Cartera con morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	Igual o menor a 3%	Igual o menor a 10% pero mayor a 3%	Igual o menor a 15% pero mayor a 10%	Mayor a 15%
Pérdida esperada en cartera de créditos / Cartera total	Igual o menor a 1.7%	Igual o menor a 3.7% pero mayor a 1.7%	Igual o menor a 8.6% pero mayor a 3.7%	Mayor a 8.6%

Fuente: SUGEF 24-00

2.2.3 Educación financiera

Según Ochoa (2016). La importancia del dinero en nuestra forma de vida actual ha originado que se preste mucha atención a como se administra el mismo, originando disciplinas que apoyan el estudio de la generación y gasto de los recursos que obtenemos por nuestro trabajo diario, así como las formas de generación de ingresos financieros por medio de inversiones.

Podemos decir que las finanzas son el arte y la ciencia de la administración del dinero, por lo que la administración financiera es una disciplina que nos ayuda a planear, producir, controlar y dirigir nuestra vida económica (p.4).

Según Proyecto Capital de Colombia en estudio efectuado en abril del año 2009 se define: Educación financiera: Transmite conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingreso, gasto, ahorro, endeudamiento e inversión.

Alfabetización financiera: Es la habilidad de tener un juicio informado y tomar decisiones efectivas sobre el uso y manejo del dinero. Capacidad financiera: Coloca a la educación y alfabetización financieras en un contexto de decisiones en el

mundo real. Así, la capacidad financiera se constituye en la habilidad que permite que la gente ante diversas opciones tome una decisión financiera informada” (Franz M. Gómez –Soto, abril 2009, p. 8).

Por otra parte, podemos citar, “el proceso por el cual los consumidores financieros e inversores mejoran su comprensión de los productos y conceptos financieros a través de información, instrucción y/o consejo objetivo, desarrollan habilidades y confianza para conocer mejor los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde obtener ayuda y tomar otras decisiones efectivas que les permitan mejorar su condición financiera” (OECD, 2005).

El Banco Nacional de Costa Rica con el apoyo de la empresa privada conformada por Grupo Nación, Inter bolsa, Banco Popular, COOPENAE y SCOTIABANK, lanzó por segundo año el programa “Ahorremos por un Futuro Mejor” orientado a niños de cuarto grado en todas las escuelas públicas del país.

En su primera versión el programa estaba dirigido a niños de quinto grado. En esta oportunidad se espera que alrededor de 90,000 estudiantes reciban la capacitación. El material didáctico consiste en un libro de texto, una guía para los docentes, un juego de mesa la “Magia del Ahorro” y un CD que contiene cuentos y una canción sobre el ahorro. Los ejecutores son la Superintendencia de Entidades Financieras (SUPEN), el Banco Central (BCCR) y el Ministerio de Educación Pública (MEP) (Franz M. Gómez –Soto, abril 2009, p. 17).

Durante el 20 de abril del 2017 el Ministerio de educación pública de Costa Rica brinda soporte al Ministerio de Educación Pública de Guatemala en tema de

educación financiera. Durante los últimos años el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica ha trabajado en alianzas privadas, por lo cual se ve en Centroamérica como un referente de la educación financiera para la educación pública. El Ministerio de Educación Pública al 20 de abril del 2017 ha capacitado a 108 mil estudiantes y casi 5 mil docentes en temas de educación financiera. A partir del año 2017 el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, incorpora la educación financiera en 14 institutos profesionales de educación comunitaria y 72 centros integrados de educación de adultos, como parte del plan de educación, capacitación de la población y aumento del programa.

Mediante estudio del Ministerio de Educación Pública realizado el 20 de abril del 2017, Sonia Marta Mora Ministra de Educación Pública indicó: “Hemos comprendido, de forma temprana que es importante desde la educación formal desarrollar los conocimientos, actitudes, destrezas y hábitos requeridos para un manejo adecuado de la economía personal y familiar. Para esto, en conjunto con BAC|CREDOMATIC, hemos diseñado contenidos, planes de estudio y metodologías de Educación Financiera” (Autor: nitzi.picado.deleon@mep.go.cr).

Ahora bien, si se analiza la educación financiera de Costa Rica en un mundo globalizado, durante una investigación realizada el primero de diciembre del año 2015, por parte del Periódico El Financiero, el cual se enfocó a un análisis de la condición de los costarricenses en temas financieros de la siguiente manera; es financieramente educado aquella persona que conteste 3 preguntas correctas de 4, en temas de inflación, intereses y diversificación de riesgo.

Posterior aplicar este cuestionario, únicamente el 35,00% de la población de Costa Rica entrevistada respondió correctamente tres de cuatro preguntas, según estudio por McGraw Hill Financial, Costa Rica ocupa el puesto 69 en un total de 142 países analizados con este enfoque.

Esto denota una condición de necesidad de fortalecimiento en tema de educación financiera, y lo cual es evidente dentro de nuestra economía, ya que se viven temas de endeudamiento, desempleo, morosidad crediticia, los cuales están asociados muchas veces a la toma de decisiones por parte de la buena o mala educación financiera que se presente.

2.2.4 Morosidad

Al referirnos a la morosidad es importante tomar como referencia la normativa que regula la económica de Costa Rica, la cual es mediante SUGEF, se indica que morosidad es: El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago (Acuerdo SUGEF 1-05, 2005, p. 4).

Si vemos esta definición al enfoque de las tarjetas de crédito, tenemos que considerar que la tarjeta de crédito presenta una fecha de corte, la cual será la referencia para el pago de la responsabilidad que tiene el tarjetahabiente. Así mismo es importante tener en consideración, que la tarjeta de crédito presenta dos tipos de pagos, el pago de contado. El cual cubre el 100% de la deuda o responsabilidad y el pago mínimo, este está asociado a lo mínimo que se debe cancelar y en ambos

casos al cumplir con esta obligación no se incurre en morosidad. Por otra parte, al no cumplir con el pago de contado o pago mínimo al siguiente día del corte de la tarjeta de crédito el tarjetahabiente estará en morosidad.

La morosidad tiene un factor relevante, el cual se da desde el primer día de atraso que no se efectuó el cumplimiento de la responsabilidad con la entidad financiera. Es un indicador en la económica financiera de Costa Rica, el cual debe ser uno de los puntos de control más importantes del tarjetahabiente. Teniendo en cuenta que, si no se puede cumplir con el 100,00% de la responsabilidad, se tiene el pago mínimo, el cual al efectuarlo va a permitir no tener una afectación dentro de la economía financiera.

Para el año 2015 mediante estudio por parte del Ministerio de Economía Industria y Comercio, se identifica la morosidad en tarjetas de crédito luego a tener un factor de 13,11% esto en relación al saldo de la deuda de los tarjetahabientes. Esta presenta de morosidad se dividió de la siguiente manera: Morosidad de uno a noventa días fue de un 8,20% y la mayor a noventa días fue de 4,91%. Con respecto al estudio realizado los cuales recopilamos datos a enero del 2015, la morosidad total se incrementó en 1,43 puntos porcentuales. La morosidad de uno a noventa días aumento en 0,79 puntos porcentuales, y la morosidad de más de noventa días incremento en 0,64 puntos porcentuales.

Durante el estudio realizado en agosto del 2015 por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, se logra identificar las tasas anuales en colones y dólares para las tarjetas de crédito. Se logra identificar tasas mínimas

y máximas, para las entidades financieras del sector público y privado de Costa Rica, el cual muestra las tendencias desde el año 2008 al 2015.

Figura N° 13: Detalle de las tasas Interés corriente anual en tarjetas de crédito en colones, para el periodo 2008 al 2015

Meses	Minima	Máxima	Prome dio
ene-08	13,00	50,40	34,84
abr-08	12,00	50,40	34,70
jul-08	15,00	50,40	35,20
oct-08	16,00	50,40	35,53
ene-09	16,00	50,40	36,37
abr-09	16,00	50,40	38,15
jul-09	16,00	54,00	38,31
oct-09	16,00	54,00	38,68
ene-10	17,00	54,00	38,95
abr-10	17,75	54,00	38,75
jul-10	14,50	54,00	38,53
oct-10	13,75	54,00	38,46
ene-11	13,05	54,00	38,02
abr-11	13,05	54,00	37,65
jul-11	10,75	54,00	37,95
oct-11	11,00	54,00	39,21
ene-12	12,75	54,00	39,74
abr-12	13,50	54,00	39,32
jul-12	14,25	54,00	39,48
oct-12	14,25	54,00	38,49
ene-13	13,20	54,00	38,50
abr-13	10,75	54,00	38,56
jul-13	7,65	54,00	38,23
oct-13	8,05	54,00	37,96
ene-14	8,05	50,40	36,67
abr-14	8,20	50,40	36,89
jul-14	8,45	50,40	36,93
oct-14	8,65	50,40	36,83
ene-15	8,70	50,40	36,80
abr-15	8,60	50,40	37,47

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015 San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Figura N° 14: Detalle de las tasas de Interés corriente anual en tarjetas de crédito en dólares, para el periodo enero 2008 a abril 2015.

Meses	Minima	Máxima	Promedio
ene-08	8,45	35,76	26,65
abr-08	7,50	35,76	26,57
jul-08	10,00	35,76	27,00
oct-08	10,00	35,76	27,10
ene-09	10,00	35,76	27,21
abr-09	10,00	35,76	28,30
jul-09	5,00	42,00	28,28
oct-09	8,50	42,00	28,46
ene-10	10,00	42,00	28,58
abr-10	11,50	42,00	28,34
jul-10	11,50	42,00	28,29
oct-10	11,50	42,00	28,24
ene-11	11,50	42,00	27,89
abr-11	11,50	42,00	27,75
jul-11	11,50	42,00	27,75
oct-11	11,50	42,00	27,06
ene-12	11,50	42,00	27,06
abr-12	11,50	42,00	27,11
jul-12	11,50	42,00	27,12
oct-12	11,50	42,00	26,28
ene-13	11,50	42,00	26,32
abr-13	11,50	42,00	26,27
jul-13	10,50	42,00	26,14
oct-13	10,50	42,00	25,98
ene-14	10,50	42,00	25,90
abr-14	12,50	36,00	25,98
jul-14	12,50	36,00	25,96
oct-14	12,50	36,00	25,95
ene-15	12,50	36,00	25,94
abr-15	12,50	36,00	26,44

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015. San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Todas las tarjetas en circulación presentan costos financieros anuales, los cuales tienen una incidencia sobre los saldos de las tarjetas con morosidad, por lo cual debe ser un factor relevante a considerar. Mediante estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica de agosto 2015, para el período de abril 2015, se evidencia los principales entes financieros en colones y dólares respectivamente, según se detalla a continuación:

Figura N° 15: Cantidad de tipo de tarjetas de crédito en uso o acceso no restringido. Según tasa de interés Financiero anual en colones. Periodo abril 2015

Rango Tasas de interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 22,0% y 29,9%	40	17,8%
Entre 30,0% y 39,9%	18	8,0%
Entre 40,0% y 49,9%	164	72,9%
Entre 50,0% y 50,40%	3	1,3%
Total	225	100,0%

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015. San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Se muestra en el cuadro anterior los principales cinco lugares de los tipos de tarjetas en circulación para el período de abril 2015. Las tasas evidencia la tasa anual en colones, este cuadro incluye las tarjetas libre de uso y libre acceso.

Figura N° 16: Tarjetas de crédito con mayor tasa de interés financiero anual en colones. Incluye tarjetas con accesos o en uso restringido y no restringido para el Periodo de abril 2015

POSICIÓN	TASA DE INTERÉS EN ₡	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	50,40%	TARJETAS BCT S.A.	VISA	CLASICA INT
				DORADA INT
				EMPRESARIAL INT
				PLATINO INT
Segundo Lugar	49,90%	CITI TARJETAS DE CR	VISA	14 TARJETAS INTERNACIONALES
			MASTERCARD	CITI CLÁSICA CASH BACK y CITI MULTIPLAZA ORO MUTLIPREMIOS
Tercer Lugar	47,76%	BANCO DAVIVIENDA	VISA	3 TARJETAS INTERNAC
			MASTERCARD	2 TARJETAS INTERNACIONALES
Cuarto Lugar	47,75%	BANCO PROMERICA	VISA	36 TARJETAS INTERNAC
			MASTERCARD	16 TARJETAS INTERNACIONALES
		BANCO LAFISE	VISA	2 TARJETAS INTERNACIONALES
Quinto Lugar	47,00%	BANCO SCOTIABANK	VISA	1 TARJETA INTERNACIONAL
		CITI TARJETAS DE CR	VISA	8 TARJETAS INTERNACIONALES
			MASTERCARD	2 TARJETAS INTERNACIONALES

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015. San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Figura N° 17: Tasa de interés financiero anual en dólares. Cantidad de tipos de tarjetas de acceso y uso no restringido Período abril 2015

Rango Tasas de interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 14.0% y 29.9%	49	24,0%
Entre 30.0% y 36%	155	76,0%
Total	204	100,0%

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015. San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

A continuación, se detalla los nombres de las tarjetas de crédito y la entidad financiera, las cuales muestran las mayores tasas de intereses relacionados a la deuda en dólares:

Figura N° 18: Tarjetas de crédito de mayor tasa de interés financiero anual en dólares. Incluyen tarjetas con acceso o uso restringido y no restringido para el periodo de abril 2015

POSICIÓN	TASA DE INTERÉS EN \$	NOMBRE LEGAL DEL EMISOR DE LA TARJETA	MARCA	DESCRIPCIÓN
Primer Lugar	36,00%	BANCO GENERAL CR	VISA	DORADA BANCO GENERAL INTERNACIONAL
Segundo Lugar	35,20%	CITI TARJETAS	VISA	7 TARJETAS INTERNACIONALES
			MASTER CARD	CITI CLASICA CASH BACK INT
Tercer Lugar	34,00%	BANCO DE SOLUCIONES CR	VISA	GOLD
Cuarto Lugar	33,60%	TARJETAS BCT	VISA	CLASICA INT
				DORADA INT
				EMPRESARIAL INT
				PLATINO INT
Quinto Lugar	33,00%	BANCO DAVIVIENDA	VISA	2 TARJETAS INTERNACIONALES
			MASTER CARD	2 TARJETAS INTERNACIONALES
		BANCO PROMERICA	VISA	37 TARJETAS INTERNACIONALES
			MASTER CARD	17 TARJETAS INTERNACIONALES
		CREDOMATIC	VISA	5 TARJETAS INTERNACIONALES
			MASTER CARD	4 TARJETAS INTERNACIONALES
			DINERS CLUB	CLASICA
		BANCO SCOTIABANK	AMERICAN EXPRESS	7 TARJETAS INTERNACIONALES
BANCO SCOTIABANK	VISA	VISA INTERNACIONAL		

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015. San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Si bien es cierto el deudor tiene una afectación por temas crediticios al tener morosidad en una operación crediticia no es el único afectado. La entidad financiera deber efectuar una estimación, es decir una provisión ante un riesgo de no pago de los clientes. La estimación ha sido determinada por parte de SUGEF en la Normativa 1-05 del año 2015, según la siguiente tabla:

Figura N° 19: Los porcentajes de estimación según la categoría de riesgo del deudor son los siguientes, según SUGEF.

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación
A1	0,5%
A2	2%
B1	5%
B2	10%
C1	25%
C2	50%
D	75%
E	100%

Fuente: SUGEF 1-05

Esto implica que la entidad financiera deber tener una reserva de su dinero bajo los porcentajes antes descritos, lo cual va a impedir poder hacer negocios, como por ejemplo poder colocar este dinero en el mercado en créditos, los cuales brindan un ingreso de los intereses sobre este préstamo.

La morosidad del cliente tiene una afectación colateral a la entidad, por lo cual no es nada beneficiosos para una entidad cobrar intereses moratorios a un cliente. A pesar de este ingreso financiero, presenta una limitante, la cual está asociada a la estimación que se debe realizar, que impide poder hacer negocios.

Los tarjetahabientes deben tener un conocimiento de la normativa de la SUGEF 1-05, Reglamento para la calificación de deudores. Esta normativa brinda opciones para poder hacer frente a una situación de morosidad. Por ejemplo, se

menciona que es una operación crediticia especial: “Operación crediticia que por sus condiciones contractuales de pago pueda ser utilizada para evitar la mora o que por las modificaciones a sus condiciones contractuales de pago puedan estar ocultando la mora de la operación” (Acuerdo SUGEF 1-05, 2005, p. 5).

Esta herramienta es la mejor opción preventiva que brinda la regulación actual de la economía financiera de Costa Rica, para no tener morosidad, por lo cual el tarjetahabiente deber primeramente, tener conocimiento de la normativa, la correcta utilización y la gestión ante el ente bancario que presente una responsabilidad de pago.

Las características más importantes de esta condición es que la operación puede ser modificada en un período de 24 meses, lo cual refleja la flexibilidad para el pago de la deuda y poder lograr hacer frente a la responsabilidad.

La readecuación de la deuda, la cual va a permitir hacer una revisión de la fecha de corte, fecha de pago, en la cual el deudor puede gestionar estos cambios, con miras de lograr tener mayor facilidad de pago, así como la revisión de las tasas de interés, las cuales tiene una injerencia directa ante una morosidad en el saldo de la operación. Refinanciamiento, el cual puede otorgar un nuevo crédito que permite cancelar la deuda que se vio afecta por la morosidad, saldar la deuda y poder tener una nueva condición de pago que el cliente haga frente ante el ente financiero.

Si bien es cierto, la morosidad es una situación compleja, al tener claro que es lo que nos indica la teoría de la normativa y cómo se puede utilizar en la práctica, va a solventar este tipo de problemas. De la misma manera se evidencia que la

morosidad tiene una afectación bilateral, ya que el tarjetahabiente tiene una afectación, por el incremento de la deuda, por los intereses moratorios. El ente financiero también se ve afectado por el factor de estimación que debe hacer frente a todas las operaciones con morosidad según los días de atraso y un porcentaje de estimación mensual.

Al revisar la normativa de la SUGEF nos damos cuenta que la afectación para tarjetahabientes con morosidad estará asociada a los días de atraso, ya que va desde el pago de intereses moratorios, como también su calificación dentro del sistema financiero de Costa Rica. Por lo cual, debemos tener claro la capacidad de pago. Es la situación Financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas.

El comportamiento de pago histórico, nos denota la importancia que tiene dentro de la economía financiera, el correcto uso de los créditos, así como la responsabilidad de pago como cliente. El comportamiento de pago histórico se indica que es el antecedente crediticio del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte.

La SUGEF como se indica, va a dejar un histórico de cuatro años, inclusive una vez que la operación, el crédito o la tarjeta crédito fue cancelada y cerrada. Por lo cual es de suma importancia no tener una morosidad, y la morosidad inicia desde el día uno, por lo cual una persona que tuvo una morosidad en un ente financiero,

posterior al cierre de su operación crediticia o tarjeta de crédito va a tener este récord dentro del sistema financiero por cuatro años. SUGEF va a mantener un expediente electrónico, el cual será consultado por cualquier entidad financiera durante estos cuatro años.

La morosidad es uno de los primeros puntos de revisión de una entidad financiera para una gestión crediticia ante sus clientes, de aquí la importancia de la morosidad en el sistema financiero.

Un punto a considerar que tiene una incidencia en la morosidad es la desregulación del sector financiero. Costa Rica ha presentado del 2002 al 2010 una inflación promedio de 10,08% según el índice de precios al consumidor (IPC). Por el contrario, la tasa básica pasiva promedio de diciembre 2004 al 2011 es de un 10,43%. Se presenta una vulnerabilidad en el cobro de las tasas de interés los cuales sobrepasa el 40,00% al 50,00% anual. Este indicador implica que una operación de un tarjetahabiente en morosidad y con estos porcentajes se duplicará el principal adeudado posterior a 24 meses, si se da el pago mínimo o pago de intereses en las fechas de corte.

Este escenario genera una complejidad para poder hacer frente a la deuda que originalmente se incurrió. Por lo cual un punto a destacar es la necesidad de poder tener una regulación en las tasas de las tarjetas de crédito. Esta regulación se debe presentar por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC.

La regulación en el cobro de las tasas de interés, en las tarjetas de crédito es sumamente importante. Por lo tanto, hay entidades con cobros de un 20% y

entidades que cobran más de un 50,00% lo cual denota un impacto dentro del saldo de las deudas crediticias y no evidencia ninguna relación con factores económicos como la inflación, tasas básicas pasivas, que se dan en la economía de Costa Rica.

Esta Regulación vendría a sanar el factor de la mora, ya que los porcentajes serían más ajustados a los indicadores socioeconómicos y disminuirá el saldo de las deudas de los tarjetahabientes morosos, permitiendo hacer frente a sus obligaciones. Por otra parte, ante la falta de regulación, el tarjetahabiente debe tomar las consideraciones necesarias y la revisión de las tasas al aceptar la tarjeta de crédito y saber esta brecha de tasas entre bancos.

2.2.5 SUGEF

La Superintendencia General de entidades Financieras SUGEF, desde el pasado 27 de noviembre de 1995, en la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica Numero 7.558, declara de interés público la fiscalización de las entidades financiera. Trabaja como figura jurídica, autonomía administrativa y un poder para ejercer a la fiscalización.

Es la encargada de supervisar y fiscalizar la intermediación financiera, aplicando las normativas, enfocado en un principio de riesgo a los intermediarios financieros de Costa Rica y otras personas jurídicas, en lo cual demuestre cumplimiento de los requisitos de su sistema de gestión de calidad y mejora continua de los procesos.

La SUGEF está enfocada en velar por la estabilidad, solidez y funcionamiento eficiente financiero de Costa Rica. A la disposición legal y sus reglamentos, de

conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicten, para salvaguardar el interés colectivo.

2.2.6 Comisiones de tarjetas

Las tarjetas de crédito como medio de pago, ha tomado un papel primordial dentro de la economía mundial, y en Costa Rica no es la excepción. Sin embargo, los costos de las comisiones son un punto importante a considerar, ya que no se presenta una correcta regulación, no se realiza una fijación de las tasas de interés y comisiones en las tarjetas de crédito por parte de las autoridades.

La Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica tiene dentro de sus objetivos la eficiencia del sistema de pagos y su correcto funcionamiento. Desde el año 2010 el Banco Central de Costa Rica ha trabajado en la correcta aplicación de la metodología de medición de costos, para las transacciones económicas.

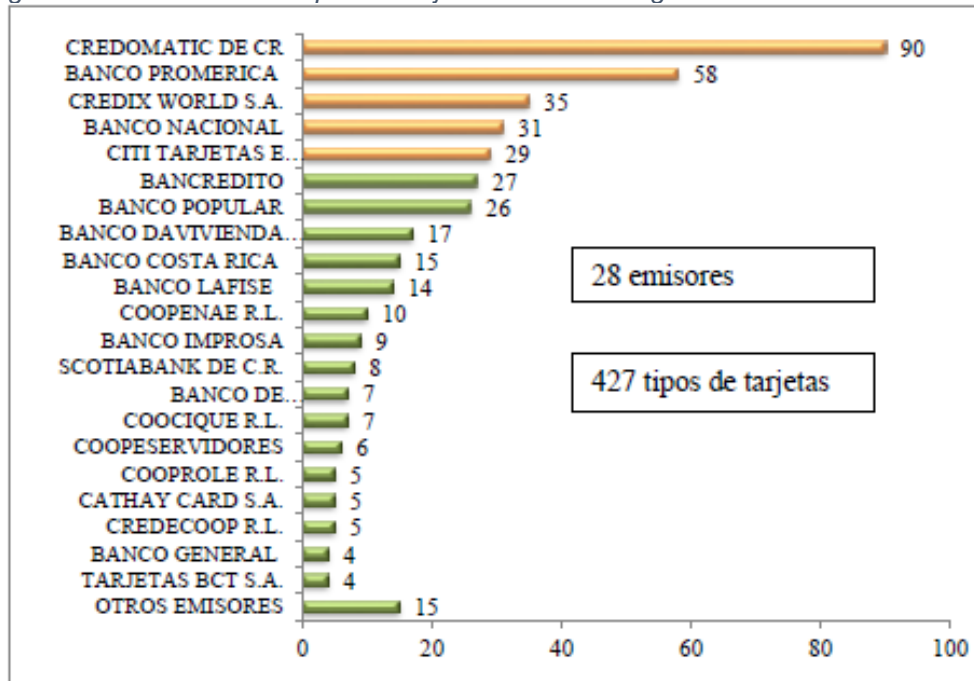
El Banco Central de Costa Rica tiene como funciones en la economía de Costa Rica, emitir y poner en circulación los billetes y monedas utilizados en las transacciones de efectivo. Asimismo, administrar los sistemas de compensación electrónica entre los bancos, así como la regulación con la realización de medios de pago.

Los comercios que brindan la posibilidad de hacer uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, deben pagar comisiones por cada compra a los administradores de tarjetas de Costa Rica. Esto implica un costo para el comercio. De igual manera los tarjetahabientes deben asumir un costo al utilizar las tarjetas

de crédito como medio de pago, una comisión, por lo general anualidad, un costo explícito.

Durante el año 2015, mediante Estudio Comparativo de tarjetas de crédito, por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, se identifica 28 emisores de tarjetas de crédito, dentro de las cuales se presenta entidades privadas, publicas, cooperativas y empresas privadas. Se ofrecen 427 tipos de tarjetas, 202 incluyen como tarjetas de uso o acceso y 225 son tarjetas de uso o acceso no restringido. De las 28 entidades que emiten tarjetas de crédito, sobresalen las siguientes 5 entidades: CREDOMATIC con 90 tipos de tarjetas de crédito, Banco PROMERICA con 58 tipos de tarjetas, CREDIX WORLD S.A. con 35 tipos de tarjetas, Banco Nacional con 31 tipos de tarjetas y en quinto lugar se presenta CITI Tarjetas de Costa Rica S.A. con 29 tipos.

Figura N° 20: Cantidad de tipos de tarjetas de crédito según emisor. Periodo abril 2015



Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015). Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2015. San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2015).

Durante el año 2017, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, realiza un estudio de tarjetas de crédito, para el 31 de octubre, el cual refleja la condición de emisores de tarjetas de crédito y la morosidad de 1 a 90 días, así como de más de 90 días, este detalle se refleja de octubre 2016 a octubre 2017, según se detalla a continuación:

Figura N° 21: Indicadores del mercado de tarjetas de crédito, meses de octubre 2016 y octubre 2017

Variable	Oct-16	Oct-17	Variación interanual
Cantidad de emisores	31	31	0
Tipos de tarjetas	468	461	-7
Tarjetas en circulación /1	2.334.437	2.628.751	294.314
Millones de colones de saldo de deuda 2/	1.077.472	1.196.995	119.523
Morosidad de 1 a 90 días	7,09%	7,57%	0,48 p.p.
Morosidad (a más de 90 días)	4,06%	4,89%	0,83 p.p.

Fuente: Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

La tasa corriente anual para tarjetas de crédito en colones durante el período enero 2008 al mes de abril 2015 se generó desde 7,65% hasta 54,00% lo cual evidencia una brecha entre la tasa mínima y la tasa máxima, y la falta de regulación en las tasas dentro del mercado financiero y una necesidad de revisión y análisis de los tarjetahabientes al momento de tomar una tarjeta de crédito. Si es importante denotar que la tasa mínima antes mencionada presenta condiciones especiales y normalmente no está disponible para el público en general.

Po otra parte, las tasas en dólares durante el período de enero 2008 al mes de abril 2015, se dan con la tasa mínima de 5,00% y tasa máxima de 42,00% lo cual denota una brecha realmente significativa, en la cual también se identifica la falta

de una correcta regulación en la determinación de las tasas de interés en tarjetas de crédito por parte de los entes financieros.

Durante el año 2015 se presentó un total de 427 tipos de tarjetas de crédito, de las cuales se reportaron 354 no tener costos por ser adquiridas por primera vez. Durante este período 73 tipos de tarjetas reportaron costos que van desde \$7. Por otra parte, se presenta el costo de renovación de membresía, posterior al primer año, durante el año 2015 se presenta 359 tarjetas sin este costo asociado.

Se presenta 68 tipos de tarjetas con el costo de renovación presente, cuyos montos van desde los \$7 hasta los \$200. Costos por tarjeta adicional, también debe ser un costo que considerar, para 31 tarjetas se identificó un costo al solicitar una tarjeta adicional, desde los \$7 hasta \$125.

2.2.7 Intermediación Financiera

Con respecto a la evaluación de la intermediación financiera y de acuerdo a la ley SUGEF 24-00 (2017) nos indica que “la calidad de los activos de un intermediario se analizará según la relación entre la cartera con morosidad mayor a 90 días y la cartera directa, así como con el nivel de pérdidas esperadas de préstamos en relación con la cartera total” (p.13).

Figura N° 22: Niveles de morosidad de acuerdo a su porcentaje de vencimiento, según SUGEF

	Nivel normal	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Cartera con morosidad mayor a 90 días / Cartera Directa	Igual o menor a 3%	Igual o menor a 10% pero mayor a 3%	Igual o menor a 15% pero mayor a 10%	Mayor a 15%
Pérdida esperada en cartera de créditos / Cartera total	Igual o menor a 1.7%	Igual o menor a 3.7% pero mayor a 1.7%	Igual o menor a 8.6% pero mayor a 3.7%	Mayor a 8.6%

Fuente: Ley SUGEF 24-00 Artículo 3

2.2.8 Institución Financiera

Se define como institución financiera al “Intermediario que canaliza los ahorros de los individuos, las empresas y los gobiernos hacia préstamos o inversiones” (Gitman y Zutter, 2012, p.29). De esta manera, los individuos pueden encontrar asistencia en la obtención de recursos monetarios con el fin de financiar sus planes y proyectos de corto, mediano y largo plazo.

En Costa Rica, como se ha detallado previamente en la presente investigación la Institución Financiera publica en iniciar el proceso de colocación de las tarjetas de crédito fue el Banco Popular, seguidamente la Institución Financiera privada, Grupo financiero CREDOMATIC, ya teniendo colocación de tarjetas de crédito en Centroamérica, decide en la época de los ochentas incursionar en Costa Rica, la colocación de las tarjetas de crédito.

En Costa Rica se presenta la figura de institución financiera pública y privada, las cuales buscan la captación de recursos, como parte de su participación en la intermediación financiera. El brindar servicios financieros, como parte de las funciones de las instituciones financieras esta la colocación de tarjetas de crédito hoy en día existe una variedad amplia de tipos de tarjetas y beneficios.

2.2.9 Acuerdo SUGEF 1-05

Este reglamento tiene por objeto cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros.

Alcance: Las disposiciones establecidas en este Reglamento son aplicables a las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF). Se exceptúa de la aplicación de este Acuerdo, a las operaciones de crédito realizadas por entidades supervisadas por la SUGEF mediante operaciones diferidas de liquidez, en moneda nacional y extranjera y bajo la modalidad no garantizada, realizada con el Banco Central de Costa Rica como contraparte directa.

Para lograr desarrollar con mayor certeza y claridad la presente investigación, es importante poder incorporar definiciones claves asociadas a reglamento enfocado en el acuerdo SUGEF 1-05 del riesgo de crédito de los deudores y la morosidad crediticia:

Capacidad de pago:

“Situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas” (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 4).

Comportamiento de pago histórico:

“Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte” (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 4).

Crédito revolutivo:

“Operación crediticia que faculta al deudor el uso de fondos hasta un límite pre autorizado, en la cual cada pago aumenta la disponibilidad de fondos, tales como líneas de crédito, tarjetas de crédito, sobregiros, y otras operaciones crediticias similares” (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 4).

Deudor (o codeudor):

“Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente, se considerará como tal al descontarlo en caso de un contrato de descuento, el cedente en una cesión con recurso, el obligado a pagar un documento en una cesión sin recurso, o la persona a la que la entidad concede un aval o garantía” (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 4).

Expediente de crédito:

“Registro electrónico, documentación física y electrónica que la entidad mantiene sobre cada deudor” (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p.4).

Morosidad:

El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 4).

Operación crediticia:

“Toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual -asumiendo un riesgo de crédito- una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones” (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p.5).

Riesgo de crédito:

“Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito” (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 6).

Saldo total adeudado:

“Suma de saldo de principal directo o contingente, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a una operación crediticia” (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 6).

Riesgo cambiario del crédito:

“Es la posibilidad de pérdidas económicas por el incumplimiento por parte del deudor, de las condiciones pactadas, debido a variaciones en el tipo de cambio que incidan en su capacidad de pago. El incumplimiento de pago puede presentarse al otorgar créditos en una moneda diferente al tipo de moneda en que el deudor genera sus ingresos netos y flujos de caja significativos” (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 6).

Clasificación del Deudor

En el acuerdo SUGEF 1-05 (2016), establece en su artículo 4 que la entidad financiera debe clasificar a sus deudores en dos grupos de la siguiente forma:

Deudores Grupo 1:

Personas deudoras cuya suma de los saldos totales adeudados al Banco es mayor al límite establecido por la Superintendencia General Entidades Financieras.

Deudores Grupo 2:

Personas deudoras cuya suma de los saldos totales adeudados al Banco es menor o igual al límite establecido por la Superintendencia General Entidades Financieras.

Categorías de riesgo

El artículo número 5 del acuerdo SUGEF 1-05 (2016) establece que “La entidad debe calificar individualmente a los deudores en una de las ocho categorías de riesgo, las cuales se identifican con A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E, correspondiendo la categoría de riesgo A1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría E a la de mayor riesgo de crédito”.

Según el artículo 10 del mismo acuerdo nos indica que “el deudor clasificado en el Grupo 1 o en el Grupo 2 debe ser calificado por la entidad de acuerdo con los parámetros: morosidad máxima del deudor en la entidad, determinada al cierre del mes en curso; comportamiento de pago histórico y capacidad de pago, todo según el siguiente cuadro:

Figura N° 23: Categorías de Riesgo por morosidad de deudores ante SUGEF.

Categoría de riesgo	Porcentaje de estimación	Morosidad	Comportamiento de pago histórico	Capacidad de pago
A1	0,5%	igual o menor a 30 días	Nivel 1	Nivel 1
A2	2%	igual o menor a 30 días	Nivel 2	Nivel 1
B1	5%	igual o menor a 60 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2
B2	10%	igual o menor a 60 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
C1	25%	igual o menor a 90 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
C2	50%	igual o menor a 90 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
D	75%	igual o menor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

Fuente: Normativa SUGEF 1-05 (SUGEF, Acuerdo SUGEF 1-05, p. 10).

2.2.10 Tarjetas de crédito

Una herramienta importante que las instituciones financieras y Bancos comerciales ofrecen son las tarjetas de crédito las cuales “Son tarjetas que permiten disponer de una cuenta de crédito facilitada por la entidad que la emite... Una tarjeta de crédito es una herramienta financiera que le permite adquirir bienes y servicios cuando usted no tiene a maño el dinero necesario” (Opdyke, 2012, p. 31).

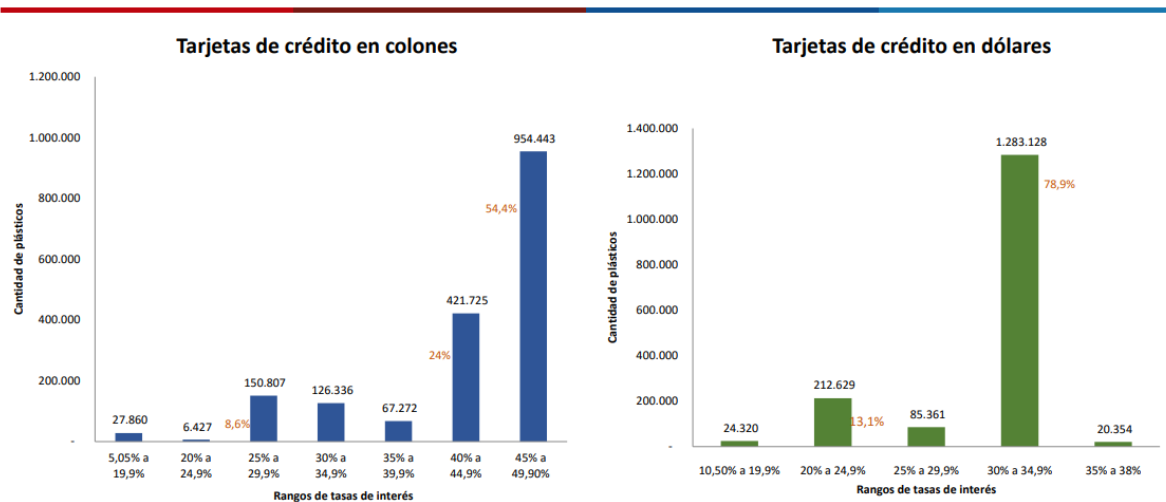
En Costa Rica, según El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2010) la tarjeta de crédito se define como el “Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre la empresa emisora y la persona tarjetahabiente por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor de la segunda, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo” (p.4).

Para comprender un poco más cómo es que funcionan las tarjetas de crédito el autor nos explica que “... La compañía emisora o administradora de la tarjeta de crédito le avanza el dinero de su compra garantizando al comercio o al proveedor del servicio el pago de lo que usted haya comprado.

A cambio usted promete devolver a la compañía de la tarjeta de crédito el importe gastado. Si usted devuelve la totalidad del dinero avanzado al cabo de treinta días, la compañía de la tarjeta de crédito no suele imponer interés alguno. En caso contrario, se empiezan a acumular intereses sobre el saldo pendiente” (Opdyke, 2012, p. 31).

Mediante estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, para el 31 de octubre del 2017, se detalla la cantidad de plásticos titulares según las tasas de interés, para colones y dólares, según se detalla a continuación:

Figura N° 24: Tarjetas de crédito: Cantidad de plásticos titulares según tasa de interés, octubre 2017, MEIC



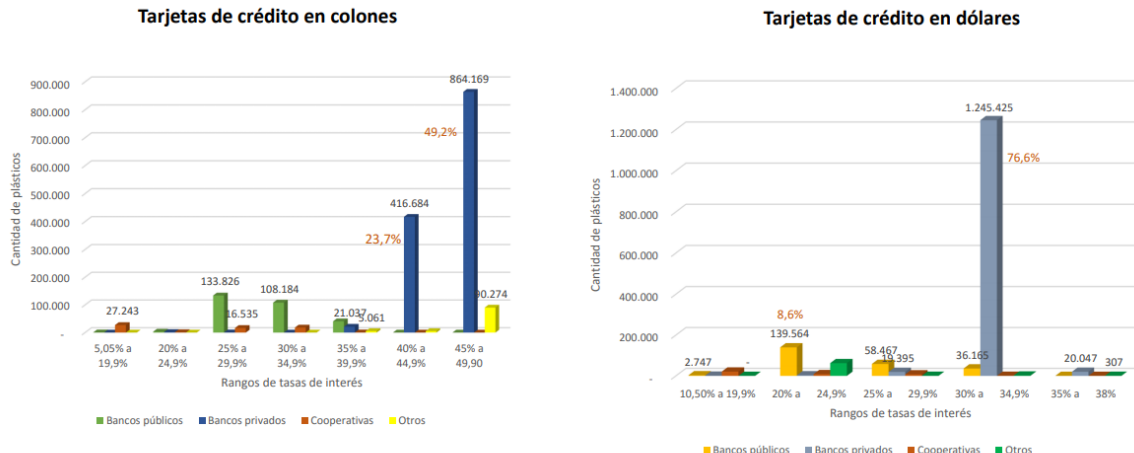
Fuente: MEIC, con datos del estudio trimestral 31 de octubre 2017.

Fuente: MEIC, con datos del estudio trimestral al 31 de octubre 2017.

Fuente: Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Para el presente estudio, es importante poder evidenciar la condición de tarjetas de crédito en circulación según el sector financiero público y privado, mediante mismo estudio se logra identificar la condición de las tarjetas de crédito según el tipo de emisor y los rangos de interés, según se detalla a continuación:

Figura N° 25: Tarjetas de Crédito, Cantidad de Plásticos titulares según tipo de emisor, rango de intereses, octubre 2017, MEIC.



Fuente: MEIC, con datos del estudio trimestral al 31 de octubre 2017.

Fuente: MEIC, con datos del estudio trimestral al 31 de octubre 2017.

Fuente: Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio

2.2.11 Contrato de emisión de crédito

“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” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.2).

Este contrato de emisión es el que vincula a ambas partes, emisor y tarjetahabiente y a la vez el que define las reglas y condiciones que van a regir la relación tanto en beneficios como en penalizaciones. Algunos de estos se detallan a continuación.

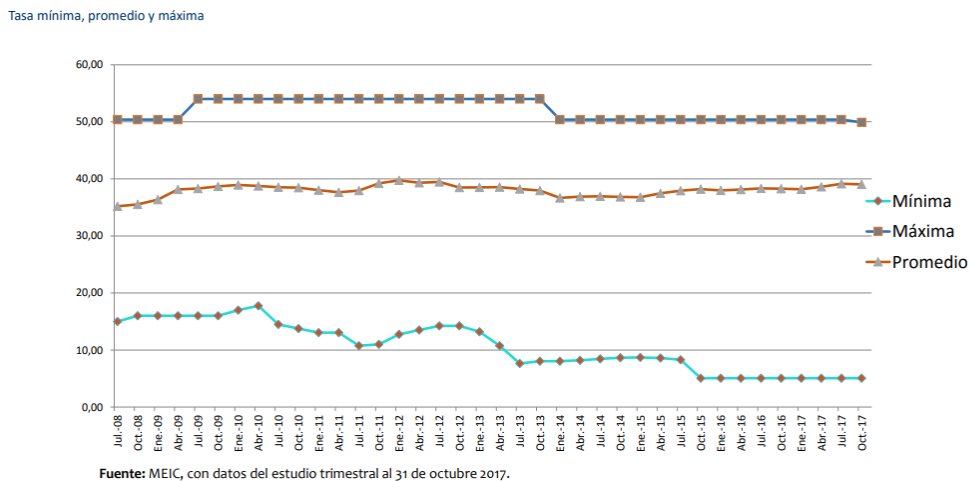
2.2.12 Tasa de Intereses

Gitman y Zutter (2012) indican que la tasa de interés corresponde a “la compensación que paga el prestatario de fondos al prestamista; desde el punto de vista del prestatario, es el costo de solicitar fondos en préstamo” (p.207). Lo cual se

convierte en la ganancia que la institución emisora de la tarjeta de crédito genera y adquiere por motivos del servicio brindado.

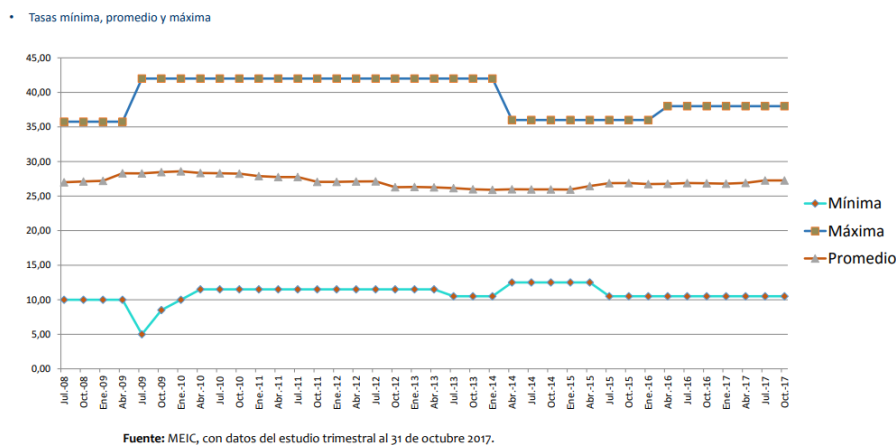
Mediante estudio realizado el 31 de octubre del 2017, por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, según se detalla a continuación veremos el detalle del comportamiento de las tasas de interés en colones y dólares respectivamente:

Figura N° 26: Histórico de Tasas de interés para crédito en colones, octubre 2017.



Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Figura N° 27: Histórico de tasas de interés para crédito en dólares, octubre 2017



Cuarto estudio trimestral de tarjetas de crédito y débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio

2.2.13 Interés corriente

El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2010) establece que el interés corriente obedece a un “Monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del período” (p.3). Además del Interés corriente existen otras tasas y cargos que el tarjetahabiente debe de considerar a la hora de optar por este tipo de instrumentos financieros.

2.2.14 Interés corriente del periodo

“Monto por intereses calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte. Se calculan sobre cada uno de los consumos de un período. Estos intereses no se cobran cuando la persona tarjetahabiente realiza el pago de contado en la fecha de pago o antes” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.3).

2.2.15 Morosidad

El Acuerdo SUJEF 1-05 (2014) define la morosidad como “El mayor número de días de atraso en el pago del principal, intereses, otros y cuentas por cobrar asociadas a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago” (p.4).

De esta manera el emisor de la tarjeta de crédito o institución financiera carga montos de penalización al tarjetahabiente por concepto de incumplimiento de pago en la fecha pactada, esto lo hace a través de la estructura del interés moratorio.

2.2.16 Interés moratorio

Según El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2010) este corresponde al “Monto por intereses según la tasa establecida por este concepto en el contrato, que la empresa emisora cobra cuando la persona tarjetahabiente incurre en algún retraso en los pagos. El cargo se calcula sobre la parte del principal adeudado (dentro del pago mínimo) que se encuentra en mora” (p.3).

El interés moratorio muchas veces va acompañado de cargos fijos adicionales preestablecidos que el emisor cobra por el solo hecho de no realizar el pago correspondiente en la fecha contractualmente definida entre ambas partes. Estos cargos se definen a continuación.

2.2.17 Otros Cargos

Estos son los “Montos que le son cobrados a la persona tarjetahabiente, excluidos los intereses y las comisiones, que corresponden a los servicios administrativos que cobra la empresa emisora por la utilización de la tarjeta de crédito o de débito, y que fueron acordados en el contrato de emisión de la tarjeta de crédito o de la cuenta a la que está adscrita la tarjeta de débito” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.3).

2.2.18 Comisiones

Parte de los otros cargos descritos anteriormente se encuentran las comisiones los cuales son los “Porcentajes o montos que la empresa emisora cobra a la persona tarjetahabiente por el uso de servicios acordados en el contrato de emisión de tarjeta de crédito o de la cuenta a la cual está adscrita la tarjeta de débito. No corresponde a intereses” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.2).

Además de los rubros previamente descritos es necesario que el contrato de emisión defina aspectos tales como:

2.2.19 Estado de cuenta

“Resumen periódico de los cargos y transacciones originadas por la posesión y el uso de la tarjeta débito o de crédito y otras líneas de financiamiento asociadas a esta última en el marco de una relación contractual” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.3).

Esta es la pieza de información más importante relacionada con la cuenta del tarjetahabiente, con el estado de cuenta su titular puede conocer con detalle toda la siguiente información:

2.2.20 Limite de Crédito

El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2010) define al límite de crédito como el “Monto máximo, en moneda nacional o extranjera o ambas, que el emisor se compromete a prestar al tarjetahabiente de crédito mediante las condiciones estipuladas en el contrato” (p.3). De este modo se establece la cantidad total de la línea de crédito a la que el tarjetahabiente puede acceder con su instrumento.

2.2.21 Fecha de corte

Los cobros en una tarjeta de crédito se rigen a través de fechas previamente pactadas dentro de las cuales se incluyen todos los movimientos realizados durante el periodo y que entran en cobro para ser redimidos. De tal forma se tiene que la fecha de corte corresponde a la “Fecha programada para el cierre contable de las

operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.3).

2.2.22 Fecha límite de pago

Según indica el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2010) la fecha límite de pago es la “Fecha en la cual el tarjetahabiente de crédito debe pagar al menos el monto mínimo establecido en el estado de cuenta. También se utiliza para definir el no cargo para intereses, si el cliente paga de contado” (p.3).

Esta es la fecha máxima dentro de la cual el tarjetahabiente debe de realizar el pago de sus movimientos dentro del periodo y todos los posibles cargos adicionales que el uso de su plástico le pueda haber generado. Por lo general esta fecha se establece quince días después de la última fecha de corte.

2.2.23 Pago mínimo

El pago mínimo es el “Monto que cubre la amortización al principal según el plazo de financiamiento, los intereses financieros a la tasa pactada, las comisiones y los cargos pactados, que el tarjetahabiente paga al emisor por el uso de la tarjeta de crédito” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2010, p.3).

Por lo general este pago mínimo permite al tarjetahabiente estar al día con sus obligaciones, lo cual implica no tener problemas crediticios ante otras entidades financieras o ante la superintendencia general de entidades financieras (SUGEF) en el caso de nuestro país, además de evitar el bloqueo de su cuenta o tarjeta.

Sin embargo, es importante que el tarjetahabiente esté al tanto de que la diferencia no cubierta entre el pago mínimo y el pago de contado va a generar un interés día con día el cual se sumará al acumulado de su deuda.

2.2.24 Pago de contado

Dentro del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2010) se puede encontrar que el pago de contado es el “Monto señalado en el estado de cuenta que corresponde al saldo del principal adeudado por el tarjetahabiente del crédito a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando correspondan. Este pago no incluye los intereses corrientes del período de compras del mes” (p.3).

Dicho en otras palabras, el pago de contado es el monto correcto, total e ideal que el tarjetahabiente debe de cancelar a más tardar el día de su fecha límite de pago para evitar pagar cualquier monto adicional a las compras o movimientos que realizó durante el último periodo.

2.2.25 Saldo adeudado

En el Acuerdo SUGEF 1-05 (2014) la “Suma de saldo de principal, directo o contingente, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a una operación crediticia” (p.6). Se define como saldo total adeudado. Esto significa que al hacer la cancelación el monto indicado por este concepto, el tarjetahabiente esta automáticamente cancelando también la totalidad de sus obligaciones con la entidad emisora y por consiguiente no adeuda cantidad alguna.

2.3 HIPÓTESIS

El presente trabajo de investigación se realizará con la modalidad de hipótesis de carácter retrospectiva, tomando como base la morosidad del año 2015, complementado la investigación con la descriptiva, la cual tendrá como base la investigación durante el primer semestre del año 2018 de Costa Rica.

La Educación Financiera de los tarjetahabientes afecta el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, y su incidencia en la morosidad en el sector financiero de Costa Rica.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad

La presente investigación tiene como objetivo poder construir conocimientos teóricos, enfocados en la educación financiera. La correcta utilización de las tarjetas de crédito. La regulación aplicada por SUGEF a los tarjetahabientes y el impacto que tiene la morosidad en la economía del sector de Mata Redonda.

La cual estará basada en una finalidad teórica, buscando reflexionar la condición de los tarjetahabientes dentro de la economía y su índice de morosidad. El poder evaluar las condiciones presentes en la economía y la morosidad, la cual ha venido incrementando en los últimos años, teniendo una afectación en la situación financiera de los tarjetahabientes y su capacidad de pago.

La investigación correlacional, por su parte “asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población... tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (Hernández et al., 2010, p.81). Mediante la presente investigación se busca lograr identificar, variables con relación. Como lo son el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago, la morosidad en el sistema financiero de Costa Rica y la educación financiera.

La utilización de métodos explicativos es necesaria pues estos “van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos... pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian” (Hernández et al., 2010, p.83). Por esta razón se estará utilizando métodos de investigación, como el cuestionario,

el cual buscará determinar la condición actual de la población a estudio y las condiciones actuales en cuanto al uso de las tarjetas de crédito como medio de pago y su índice de morosidad en la economía financiera.

3.1.2 Alcance temporal

La investigación se enfocará en las condiciones de la economía financiera de Costa Rica durante el año 2015, las variables presentes en este espacio de tiempo en cuanto a tarjetas de crédito, índice de morosidad y afectación dentro de la economía serán la base de la investigación.

Con base en estos datos se llevará el trabajo de campo en el distrito de Mata Redonda de Costa Rica, para conocer las variables que inciden en el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago y su incidencia de morosidad.

3.1.3 Marco

La investigación tiene como objetivo analizar los resultados presentes durante el año 2015 de los tarjetahabientes dentro de la economía de Costa Rica y su índice de morosidad. Estableciendo como punto de referencia en la provincia de San José, una investigación de campo para conocer los comportamientos en el distrito de Mata Redonda.

3.1.4 Condición

La investigación tomará como base la información existente y base de datos del año 2015, para soportar la condición socioeconómica y financiera de los tarjetahabientes y su incidencia de morosidad, la cual será primordialmente, para estudiar el comportamiento y las condiciones antes mencionadas, por lo cual la base será de

Laboratorio. De la misma manera se complementará la investigación con encuestas y entrevistas para conocer los comportamientos y prácticas financieras de los tarjetahabientes del sector de Mata Redonda. Por lo cual se trabajará una condición Mixta.

De esta forma “Los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula” (Hernández et al., 2010, p.122). Además, “El método experimental es aquel que se utiliza para comprobar y medir variaciones o efectos que sufre una situación cuando en ella se introduce una nueva causa, dejando las demás causas en igual estado” (Eyssautier, 2010, p.225).

Mediante la utilización de métodos de investigación, se buscará llevar a cabo una investigación experimental, con el objetivo de lograr determinar y analizar el efecto del uso de las tarjetas, el conocimiento de los tarjetahabientes de las normativas, su educación financiera y el índice de morosidad en la educación financiera de Costa Rica para el primer semestre del año 2018.

3.1.5 Carácter

La investigación partirá de un carácter causal, buscando tener explicaciones sobre la morosidad de los tarjetahabientes. El poder identificar como se ha incrementado la morosidad y porque continúa presente en la economía de Costa Rica el índice de morosidad. Seguidamente, se trabajará con la base descriptiva, poder determinar lo que está generando morosidad en los tarjetahabientes, para poder reflexionar sobre las características que lo generan.

Poder evaluar los factores presentes en el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago y su índice de morosidad. Con base en lo antes mencionado se trabajará en el carácter analítico, primeramente, describir la morosidad en la economía financiera, y su impacto para los tarjetahabientes y las entidades financieras.

De la misma manera poder interpretar los resultados del trabajo de campo en el distrito de Mata Redonda, buscando entender por qué las tarjetas de crédito como medio de pago tienen una condición de morosidad en la economía.

3.1.6 Naturaleza

La presente investigación está basada en un enfoque cuantitativo, a raíz de la necesidad de poder recolectar datos de la morosidad; para poder analizar de esta base las condiciones que propician a los tarjetahabientes no cumplir con el pago de sus obligaciones. Se estará recolectando datos históricos del 2015 asociado a la morosidad, porcentajes de morosidad y su comportamiento.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Unidades de análisis

Se estará recolectando información, mediante la herramienta de una encuesta, del distrito de Mata Redonda, por ser un sector desarrollado económicamente y con un nivel de clase media. Así mismo cuenta con el sector económico en el cual se ha dado una colocación de entidades financieras del sector público y privado.

“Una población constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformado por comunidades, grupos, personas;

situaciones, organizaciones, etc.” (Pazos y Gutiérrez, 2011, p. 71). Es importante poder tener presente que el escenario de confianza en una investigación es el universo de la población, sin embargo, es muy complejo en términos de tiempo y capacidad lograr cubrirlo, por lo cual se ha determinado obtener una muestra del sector de Mata Redonda, de Costa Rica.

Mediante la recolección de información mediante la herramienta de encuesta, en el distrito de Mata Redonda, a raíz de ser un sector desarrollado económicamente y con un nivel de clase media. Teniendo como punto de referencia un sector desarrollado económicamente, en el cual se ha logrado dar una colocación importante de entidades financieras tanto del sector público, como privado, se trabajara en la línea de una investigación probabilística.

3.2.2 Fuentes primarias

Según Arias (2012) las fuentes secundarias se pueden definir como “... trabajos en los que se haga referencia a la obra de un autor” (p.28). Es decir, todos aquellos documentos que sirvan de base para el desarrollo de la investigación y presenten una base científica de investigación.

Esto quiere decir que toda la información generada por otros medios, y los cuales no se reflejan directamente por el autor o protagonista de la investigación, Durante la presente investigación será de primera mano, la revisión de normativas vigentes por parte de La Súper Intendencia General de Entidades Financieras, SUGEF, las cuales serán:

Súper Intendencia General de Entidades Financieras. (2016). **Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores.** Recuperado de: https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_vigente/

Súper Intendencia General de Entidades Financieras. (2017). **Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras.** Recuperado de: https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_vigente/

Súper Intendencia General de Entidades Financieras. (2017). **Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas.** Recuperado de: https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_vigente/

3.2.3 Fuentes secundarias

Según Huamán (2013) " Consisten en compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas sobre un tema (listado de fuentes primarias p.6). Durante el presente trabajo de investigación y análisis se utilizará como fuentes de información estudios realizados por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica de los últimos tres años.

Estudio Comparativo de tarjetas de crédito, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, mayo 2015. Recuperado en: <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2015/tarjetas/abril/estudiocredito.pdf>.

Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Recuperado de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2017/tarjetas/octubre/pcp.pdf>

Informe sobre el estudio comparativo de tarjetas de **crédito**, enero 2018, Recuperado de: http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2018/tarjetas/enero/comparativo_credito.pdf

Informe sobre el estudio comparativo de tarjetas de **crédito**, enero 2018, Recuperado de: <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2018/tarjetas/enero/informecredito.pdf>

Encuesta del uso de tarjetas de crédito, enfocado a la población de estudio de Mata Redonda, Información Propia.

3.2.4 Fuentes terciarias

Según Huamán (2013) " Son documentos que reúnen nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas. Compendia fuentes de segunda mano (p.7). Por esta razón se estará utilizando como fuente de consulta periódicos, El Financiero de Costa Rica, La Republica de Costa Rica, asociados a estudios y publicaciones de las tarjetas de crédito y su índice de morosidad, tales como:

Aumentan deudas de tarjetas de crédito pese a menos opciones en el mercado, El Financiero 25 de octubre del 2017, Recuperado en:

<https://www.elfinancierocr.com/finanzas/aumentan-deudas-de-tarjetas-de-credito-pese-a-menos-opciones-en-el-mercado/PI4P7EJEENHBVBSPTQOML3B7WM/story/>

Deudas cubren 29% del ingreso, El Financiero 10 de junio 2018, recuperado en:

http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2011/septiembre/25/finanzas2910712.

Deuda en tarjetas de crédito es de la mitad del déficit fiscal, La Republica, 19 de febrero del 2018, recuperado en: <https://www.larepublica.net/noticia/deuda-en-tarjetas-de-credito-es-de-la-mitad-del-deficit-fiscal>

SUGEF, Superintendencia General de Entidades Financieras, <https://www.SUGEF.fi.cr/>

Banco Central de Costa Rica, www.bccr.fi.cr

3.2.4 Sujetos de información

Los sujetos de información serán todos aquellos individuos, empresas, entidades, o fuentes adicionales de información que permitan obtener un respaldo documental que sirvan de ayuda en la presente investigación como base para lograr determinar y definir el desarrollo de la presente tesis.

3.3 TÉCNICAS RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la investigación se estará trabajando con el Análisis documental, enfocad en índices de morosidad de Costa Rica durante el Año 2015. Mediante datos históricos de la SUGEF en su página WEB e Investigaciones previas. Encuestas en el sector de Mata Redonda, y datos históricos de morosidad, aplicado mediante cuestionarios.

Hernández et al., (2014) dice. "La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población" (p.175).

3.3.1 Selección de la muestra

La muestra está demarcar en dos categorías, Muestra Probabilística y no probabilística. Para entender mejor el concepto, se detalla a continuación la definición de Hernández

Hernández (2014) dice. "La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población" (p.175).

3.3.2 La población

La población se constituye como el universo total sobre el cual se va a desarrollar la investigación, la cual se puede conformar de diferentes factores tales como: grupos, organizaciones, personas o situaciones.

Para la presente investigación nuestra población está enfocada en todos los tarjetahabientes activos en el sistema financiero de Costa Rica, durante el primer semestre del año 2018.

Bajo esta línea podemos demarcar que nuestro estudio, implica que la población es el todo sobre el cual se buscara obtener o recolectar información que sirva de base y argumentar la presente investigación.

3.3.3 La muestra

Sampieri (2014) Describe el concepto de muestra como: "...un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse" (p.173).

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población... Todas las muestras (en el enfoque cuantitativo) deben ser representativas; por tanto, el uso de los términos al azar y aleatorio sólo denota un tipo de procedimiento mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de elementos o unidades, pero no aclara el tipo de muestra ni el procedimiento de muestreo (Hernández et al., 2014, p. 175).

Según lo indicado por Hernández et al., (2014) para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de muestreo/análisis (si se trata de individuos, organizaciones, periodos, comunidades, situaciones, piezas producidas, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de muestreo/análisis se delimita la población. Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la

población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa.

La investigación realizada establece las unidades de muestreo en relación con el alcance de la población, por tanto, la muestra comprende los pobladores mayores de edad del cantón de Mata Redonda de la provincia de San José. Según datos de la Municipalidad de San José sobre el distrito Mata Redonda, la población total es de 8.313 habitantes, para una muestra de 169 personas a encuestar, con un nivel de confianza del 90,00%

Se puede demarcar que la muestra será un subgrupo representativo de la población, que se logra definir un interés relevante, con el objetivo de lograr obtener o recolectar información y datos certeros, los cuales deberán estar delimitados en espacio físico y en tiempo. Lo que se busca al delimitar la muestra, es lograr obtener calidad en la información, y lograr el objetivo en el tiempo establecido de la investigación. Es decir, que sea una cantidad realista.

En la obtención de la muestra y el tamaño se acude a la siguiente fórmula matemática estadística:

$$n = \left\{ \frac{N * p * q}{(Me)^2 (N-1)} + P * Q \right\} / (Nc)^2$$

Dónde:

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

p: Probabilidad de ocurrencia (0.5).

q: Probabilidad de NO ocurrencia, es decir 1-p (0.5)

Me: Margen de error de precisión. (0.05)

Nc: Nivel de confianza o exactitud. (1.96)

En este proyecto se obtiene un resultado de 169 personas. Dato desarrollado y utilizado en el capítulo cuatro.

3.3.4 Muestra probabilística

“En las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quién hace la muestra” (Hernández, 2010, p.176).

La muestra probabilística tiene una característica la cual es cuantitativa, es decir toda la población tiene la probabilidad de ser parte de la investigación. Sus herramientas de recolección de datos estarán mediante, encuestas y cuestionarios, los cuales luego serán analizados mediante métodos estadísticos.

Bajo lo antes mencionado la muestra probabilística no será base de la presente investigación.

3.3.5 Muestra no probabilística o dirigida

Según Hernández et al., (2014) " Es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación" (p.176).

El método de muestra no probabilístico tiene como característica ser cualitativo, es decir, no toda la población o todos los casos no tienen la probabilidad de ser investigados, es decir se define o delimita una muestra de la población, la cual será punto de investigación,

Mediante la presente investigación, se buscará definir la muestra de la población, identificando la población a realizar una encuesta para así determinar la condición actual de dicha población, en el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago, y su índice de morosidad actual.

Es decir, la selección que se estará trabajando tendrá una dependencia de las características de la presente investigación y se realizará la toma de decisiones, así un grupo de personas, es decir, la muestra de la población a encuestar. Mediante la muestra que se estará trabajando el objetivo es lograr tener casos.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN.

La observación

La observación lo que busca en la investigación es lograr visualizar la situación de estudio y su condición actual, así como el contexto presente analizar. Al realizar la investigación se debe lograr desarrollar la capacidad de ser más vista, se debe lograr tener tacto al momento de realizar la observación del fenómeno de estudio.

Para la observación los métodos más utilizados son: la hoja de observación, la lista de cotejo, la bitácora, cámaras y mapas.

Entrevista

Para el instrumento de investigación de entrevista es el cuestionario.

Encuesta

Para la presente investigación se ha seleccionado el método de investigación de encuesta, el cual estará conformado en su mayoría con preguntas cerradas, con el objetivo de lograr identificar el conocimiento y uso de los tarjetahabientes y su índice de morosidad dentro del mercado financiero costarricense.

El objetivo para lograr recopilar la información será utilizar dos vías, la tecnología, mediante página web que permite la creación y envío de las encuestas, así como gestionar las encuestas físicas. La encuesta que se realizará estará enfocada en obtener información relacionada al conocimiento financiero de las personas, su cultura financiera y el uso de las tarjetas de crédito en el sistema financiero de Costa Rica.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Objeto	Variable	Definición Conceptual	Definición Instrumental	Definición Operacional
Describir la educación financiera de los tarjetahabientes.	Las tarjetas de crédito que provocan el uso de las tarjetas de crédito.	Las tarjetas de crédito que provocan el uso de las tarjetas de crédito.	Este cuestionario incluirá preguntas de tipo cerradas dicotómicas (2 alternativas de respuesta) o poliatómicas (más de 2 alternativas de respuesta) y será Auto-aplicado.	Emergencias Económicas. Mal manejo de presupuesto. Desempleo. Falta de Información. Consumismo.
Identificar los efectos que causan el uso de las tarjetas de crédito en	Los efectos que causan el uso de las tarjetas de crédito.	Los efectos que causan el uso de las tarjetas de crédito.	Este cuestionario incluirá preguntas de tipo cerradas dicotómicas (2 alternativas de respuesta) o	Efectos: Positivos. Negativos.

las finanzas periodo de políticas (más de los tiempo. de 2 alternativas tarjetahabie Beneficios del de respuesta) y ntes. uso de las será Auto-tarjetas, aplicado. morosidad ante el no pago de contado.

Identificar la	Efecto	Resulta	Cuestionar	Positivos:
la morosidad de los tarjetahabientes según la información obtenida en la recopilación de datos.	s que causan la morosidad en los tarjetahabientes y su afectación en la económica de las entidades financieras y los tarjetahabientes es	dos negativos que se obtienen al utilizar tarjetas de crédito durante un periodo de tiempo. Según el tipo de entidad financiera y el porcentaje de interés e intereses	io. Este incluirá preguntas de tipo cerradas dicotómicas (2 alternativas de respuesta) o políticas (más de 2 alternativas de respuesta) y será Auto-aplicado. Con el objetivo de poder determinar y respaldar las	Implementar propuestas de control financiero y presupuesto para el correcto uso de la tarjeta de crédito Bajo nivel de endeudamiento. Obtención de beneficios. Negativos:

moratorios con razones de Descontrol
atraso en el morosidad en la Financiero.

pago de investigación. Alto nivel de
contado endeudamiento.

No Obtención de
beneficios.

Descubrir el	Práctic	Cultura	Cuestionar	Practicas:
estatus	as y efectos	o patrones del	io. Este incluirá	Buenas.
social de las	que tienen las	uso de las	preguntas de tipo	Malas.
personas y	tarjetas de	tarjetas de	cerradas	Efectos:
su índice de	crédito sobre	crédito, así	dicotómicas (2	Positivos.
morosidad y	las finanzas	como los	alternativas de	Negativos.
educación	de los factores	respuesta) o		
financiera.	tarjetahabient	positivos del	polinómicas (más	
	es y su uso	y de 2 alternativas		
	impacto en la	negativos en de	respuesta) y	
	economía los	será Auto-		
	costarricense	tarjetahabiente	aplicado.	
.	s.			

3.5.1 Validez

Es importante que los instrumentos consten de validez, la cual se refiere al “Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández et al., 2010, p.201). En el proceso de recolección de información será crítico para la investigación poder contar la validez de la información, el instrumento a utilizar será encuestas, la cual contará con preguntas cerradas, para lograr determinar el grado de conocimiento de las personas con el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago y su incidencia de morosidad en el sistema financiero de Costa Rica.

Sera clave poder tener validez al momento de la recolección ya que esto dentro de la investigación brindara certeza y veracidad, para la toma de recomendaciones y conclusiones.

3.5.1 Confiabilidad

Dentro del proceso de investigación será necesario que conste de un grado mínimo de confiabilidad la cual, según Pazos y Gutiérrez, se adquiere cuando un instrumento, que se aplica al mismo sujeto varias veces y en momentos distintos, arroja los mismos resultados (2011, p. 76).

De acuerdo con Sampieri (2014):

La confiabilidad se calcula y evalúa para todo instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas (p. 200).

La encuesta que se utilizará como instrumento de recolección de información, será aplicada bajo la línea de página web y hojas físicas, direccionado al sector de Mata Redonda, de San José, durante el primer semestre del año 2018. Con el objetivo de lograr obtener bases de estudio, en cuanto al uso de las tarjetas de crédito como medio de pago, su uso correcto, al tener una educación financiera, busco obtener los beneficios que brindan las tarjetas de crédito, y no llegando a factores de morosidad. Entendiendo el uso de un presupuesto para el pago de contado y su correcto uso.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El enfoque del presente capítulo estará basado en el análisis e interpretación de los datos recolectados con el instrumento de encuesta, el cual permitirá determinar en la muestra determinada de nuestra población, en el sector de Mata Redonda, del cantón Central de San José, durante el primer semestre del año 2018. Entender el uso de los tarjetahabientes como medio de pago y su incidencia en el sistema financiero costarricense con el factor de morosidad.

Es importante resaltar que el sistema financiero costarricense, está regulado por la Súper Intendencia General de Entidades Financieras SUGEF, en la cual se presenta la banca pública y privada, como principales participantes en la colocación de tarjetas de crédito. Se buscará analizar e identificar si los Bancos con mayor tasa de interés son los cuales presentan mayor número de tarjetahabientes. Poder determinar clase social y rango de edad de los tarjetahabientes, para determinar factores de educación financiera y prácticas tales como el uso de un presupuesto para el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago y mitigar la incidencia de morosidad.

Es importante poder analizar y determinar si los tarjetahabientes tienen primeramente conocimiento de los beneficios que presenta el uso de las tarjetas de crédito y si se está utilizando este beneficio. Es importante poder realizar dentro del presente capítulo un análisis del sistema financiero y su incidencia de morosidad y analizar un banco en relación con el factor de crédito y morosidad en el primer semestre del año 2017 versus el año 2018. De esta manera determinar cuál es el impacto de la morosidad dentro del sistema Financiero Costarricense y su impacto dentro de la economía.

El análisis de morosidad no está únicamente direccionado hacia el impacto económico de los tarjetahabientes, va dentro del nivel macroeconómico, es decir, poder entender qué impacto presenta para cada institución financiera, según las normativas establecidas por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF.

Dentro de los estudios que realiza el Ministerio de Económica, Industria y Comercio de Costa Rica, se evidencia la necesidad de prestar atención a los índices de morosidad que año a año se presentan y se han venido incrementando porcentualmente.

“Es importante que los tarjetahabientes cuiden su historial crediticio, cancelando el monto de contado o en su defecto un valor superior al monto mínimo a cancelar, a la vez que realicen el pago antes de la fecha de vencimiento. El uso de estos medios de pago por encima de la capacidad económica de cada persona o una errónea disciplina financiera puede ocasionar un mayor pago de intereses y problemas en la obtención futura de crédito”, indicó Carlos Mora, Viceministro de Economía, Industria y Comercio (**MEIC/COMUNICADOS /DEUDA EN TARJETAS DE CRÉDITO VA EN AUMENTO**, Evelyn Arroyo Santamaría).

El último estudio trimestral de tarjetas de crédito y débito con corte al 30 de abril, realizado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través de la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercados, analizó el crecimiento del saldo de deuda real y la cantidad de tarjetas para los últimos cinco años (de abril 2012 a abril 2017). Además, este estudio determinó un crecimiento del 51% y 60%, respectivamente, el cual es acorde a la tendencia al alza que se

viene mostrando en los estudios trimestrales (MEIC/COMUNICADOS /DEUDA EN TARJETAS DE CRÉDITO VA EN AUMENTO, Evelyn Arroyo Santamaría).

Se ha podido evidenciar un consistente incremento en el saldo de las deudas reales entre los años del 2012 al 2017 en un 51,00%. De igual manera se ha identificado un incremento en este mismo período en la cantidad de tarjetas de crédito en circulación en un 60,00%. Al analizar el estado de las deudas de tarjetas de crédito entre el 30 de abril del 2016 versus el 30 de abril del 2017, el saldo de la deuda creció un 21,00% la cual se pudo cuantificar en ₡1.098.957,00 millones, esto representa para Costa Rica un 3,66% del PIB. De igual manera se mantuvo el crecimiento de tarjetas de crédito colocadas en el sistema financiero costarricense en un 11,00% esto implica 2.476.844,00 plásticos en circulación.

A continuación, se detalla en el primer cuadro Indicadores del Mercado de tarjetas de crédito, su variación interanual a abril 2017. Para el segundo cuadro que se detalla a continuación los indicadores del mercado de tarjetas de crédito variación trimestral a abril 2017.

Figura N° 28: Indicadores del mercado de tarjetas de crédito, en relación a la variación Interanual a abril 2017

Variable / Variación interanual	abr-16	abr-17	Variación
Cantidad de emisores	30	31	1
Tipos de tarjetas	457	472	15
Tarjetas en circulación /1	2.229.011	2.476.844	247.833 (11%)
Millones de colones de saldo de deuda /2	908.149	1.098.957	190.808 (21%)
Morosidad de 1 a 90 días	7,04%	7,67%	0,63 p.p.
Morosidad (a más de 90 días)	3,96%	4,50%	0,54 p.p.

Fuente: Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Al analizar los datos del cuadro superior se evidencia que en un año se incluye dentro del sistema financiero costarricense un nuevo emisor de tarjetas de crédito, pasando de tener en abril 2016, 30 emisores de tarjetas a tener en abril 2017, 31 emisores de tarjetas de crédito. El mercado financiero sufre un incremento significativo en la cantidad de tipo de tarjetas las cuales para el año 2016 se presentaban 457 tipos de tarjetas y se incrementó a abril del 2017 a un total de 472, se incrementó en 15 nuevos tipos de tarjetas.

Dentro del estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, se puede identificar un incremento muy representativo en la cantidad de tarjetas en circulación, la cual sufrió un incremento de un 11,00% lo cual implica tener en abril 2016 un total de 2.229.011,00 tarjetas en circulación y llegar a tener en abril 2017 un total de 2.476.844,00 tarjetas en circulación. Adicional de se da un incremento en el saldo de deuda en tarjetas de crédito dentro del sistema financiero y las entidades reguladas por SUGEF, el cual se incrementó en un 21,00% lo cual implica tener en abril 2016 un saldo de deuda de ¢908.149 millones de colones y llegar a tener una deuda de tarjetas de crédito para abril 2017 de ¢1.098.957,00

Cifras alarmantes y a tomar en consideración dentro del estudio que evidencias una necesidad de reforzar el correcto uso de las tarjetas de crédito en el sistema financiero, y la educación financiera de los tarjetahabientes es el incremento que sufre en un año los indicadores de morosidad dentro de la economía costarricense y las entidades reguladas por SUGEF. De abril 2016 cuando se presentaba una morosidad de 1 a 90 días de atraso se presentaba en un 7,04%, sin

embargo, para abril 2017 se da un incremento de 0,63 puntos porcentuales y llego a tener una morosidad de 1 a 90 días en 7,67%

Esto evidencia que la morosidad dentro del mercado financiero se ha incrementado y no se ha logrado establecer bases correctas en el uso de las tarjetas de crédito, una correcta educación financiera, enfocada en el uso de un presupuesto de base entre el total de ingresos netos y gastos de los tarjetahabientes, estableciendo la base de gastos máximos a incurrir con el uso de las tarjetas de crédito y lograr obtener los beneficios que brindan las tarjetas de crédito en el sistema Financiero.

Con base en los datos suministrados por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, se evidencia una problemática de la última década, la cual ha sido incremental en los últimos años. Al analizar la condición de morosidad a más de 90 días. De abril 2016 cuando se presentaba una morosidad de más de 90 días de atraso se presentaba en un 3,96%, sin embargo, para abril 2017 se da un incremento de 0.54 puntos porcentuales y llego a tener una morosidad de más 90 días en 4,50% La morosidad de más de 90 días, genera afectación en el récord crediticio de los tarjetahabientes, lo cual va afectar una necesidad de un crédito o gestión ante cualquier ente financiero regulado por parte de SUGEF.

De igual manera para la entidad financiera tiene un impacto en sus estimaciones de cierre de mes, según se detalle en el reglamento SUGEF 1-05 en las estimaciones a más de 90 días, las cuales requieren la estimación de cada operación crediticia del deudor sujeta al saldo de deuda, es decir, los deudores con

morosidad mayor a 90 días requieren una estimación del 100,00%. Es aquí donde se evidencia los impactos que generan en la económica costarricense, para un deudor su afectación en el sistema financiero y la entidad en su liquidez.

A continuación, se detalle la condición del periodo enero 2017 a abril 2017:

Figura N° 29: Indicadores del mercado de tarjetas de crédito, variación trimestral a abril 2017

Variable / variación trimestral	ene-17	abr-17	Variación
Cantidad de emisores	31	31	0
Tipos de tarjetas	470	472	2
Tarjetas en circulación /1	2.409.241	2.476.844	67.603 (2,8%)
Millones de colones de saldo de deuda 2/	1.077.472	1.098.957	21.485 (2%)
Morosidad de 1 a 90 días	6,25%	7,67%	1,42 p.p.
Morosidad (a más de 90 días)	4,06%	4,50%	0,44 p.p.

Fuente: Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Al analizar los datos del cuadro superior se evidencia que en un trimestre del año 2017 se mantiene la cantidad de emisores de tarjetas de crédito en 31 emisores. El mercado financiero sufrió un incremento en la cantidad de 2 tipos de tarjetas.

Dentro del estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, se puede identificar un incremento muy representativo en la cantidad de tarjetas en circulación en el primer semestre del año 2017, la cual sufrió un incremento de un 2,08% lo cual implica tener en enero 2017 un total de 2.409.241,00 tarjetas en circulación y llegar a tener en abril 2017 un total de 2.476.844,00 tarjetas en circulación.

Adicional de se da un incremento en el saldo de deuda en tarjetas de crédito dentro del sistema financiero y las entidades reguladas por SUGEF, el cual se incrementó en un 2,00% en el primer semestre del año 2017, lo cual implica tener

en enero 2017 un saldo de deuda de ¢1.077.472,00 millones de colones y llegar a tener una deuda de tarjetas de crédito para abril 2017 de ¢1.098.957,00

Cifras muy significativas a nivel de morosidad se reflejan en el primer semestre del 2017, en el cual en tan solo el primer semestre se dio una continuidad en el incremento de los indicadores en el sistema financiero económico de Costa Rica. Al tomar en consideración dentro del estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica se evidencia una necesidad de reforzar el correcto uso de las tarjetas de crédito en el sistema financiero, y la educación financiera de los tarjetahabientes, esto a raíz del incremento que sufre en un trimestre los indicadores de morosidad dentro de la economía costarricense y las entidades reguladas por SUGEF.

De enero 2017 cuando se presentaba una morosidad de 1 a 90 días de atraso de un 6,25%, sin embargo, para abril 2017 se da un incremento de 1.42 puntos porcentuales y llegó a tener una morosidad de 1 a 90 días en 7,67% Esto evidencia que la morosidad dentro del mercado financiero se ha incrementado en un solo semestre a niveles significativos y no se ha logrado establecer bases correctas en el uso de las tarjetas de crédito.

Una correcta educación financiera, enfocada en el uso de un presupuesto de base entre el total de ingresos netos y gastos de los tarjetahabientes, estableciendo la base de gastos máximos a incurrir con el uso de las tarjetas de crédito y lograr obtener los beneficios que brindan las tarjetas de crédito en el sistema financiero.

Es necesario tener una revisión de las condiciones actuales en el sistema Bancario de Costa Rica y las condiciones de los tarjetahabientes, ya que en la última década la constante ha sido el incremento de los indicadores de morosidad, El poder analizar las razones que están generando este incremento es imperativo dentro del sistema financiero y poder desde el origen, al momento de otorgar una tarjeta, poder tener una revisión más detallada, en los datos históricos y comportamiento crediticio de los tarjetahabientes es crítico, así como una capacitación al iniciar el uso de las tarjeta como medio de pago.

Con base en los datos suministrados por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, se evidencia una problemática a raíz de los indicadores de morosidad presentes en el primer semestre del 2017. Al analizar la condición de morosidad a más de 90 días. De enero 2017 cuando se presentaba una morosidad de más de 90 días de atraso se presentaba en un 4,06%, sin embargo, para abril 2017 se da un incremento de 0.44 puntos porcentuales y llego a tener una morosidad de más 90 días en 4,50%

Se recomienda que el tarjetahabiente limite su cantidad de tarjetas y utilice el plástico como un medio de pago, esto significa que debe cancelar el monto total de las compras realizadas en el mes, en el plazo que establece el contrato para el pago al contado.

Pagos posteriores a este período o el pago mínimo, implica que la persona deberá asumir una alta tasa de interés, ya que el 76,00% de los tipos de tarjetas cobran una tasa anual en colones que oscila entre el 40,00% y 50,00% y un 77,00% de los tipos de tarjetas cobran una tasa de interés en dólares que se encuentra entre

el 30,00% y 40,00% (MEIC/COMUNICADOS /DEUDA EN TARJETAS DE CRÉDITO VA EN AUMENTO, Evelyn Arroyo Santamaría).

Para lograr analizar y entender el efecto que tienen los factores antes mencionados de morosidad y cantidad de tarjetas de crédito en el sistema financiero de Costa Rica, el comportamiento de los tarjetahabientes en el uso de tarjetas de crédito como medio de pago, se ha desarrollado 100 encuestas en total, el cual ha sido direccionado a la muestra del sector de Mata redonda del sector de Sabana, en San José de Costa Rica, durante el primer semestre del año 2018, el cual se desarrolló en el mes de junio 2018.

La encuesta ha sido desarrollada mediante métodos vía electrónica, aplicando la encuesta mediante Survey Monkey, la cual es encuesta online. La encuesta fue desarrollada vía online, mediante redes sociales y correo electrónico, los resultados obtenidos serán detallados y analizados a continuación.

4.1 GRÁFICOS DE ENCUESTA

La encuesta realizada esta confeccionada con 10 preguntas, las cuales están direccionadas en preguntas de carácter informativo y preguntas cerradas. Esta encuesta fue realizada durante el mes de junio del año 2018 a un total de 169 personas.

Al definir los objetivos generales de la presente tesis, se busca lograr identificar el conocimiento de los tarjetahabientes del uso, reglamentos, normativas y beneficios que presenta la tarjeta de crédito antes de aceptar una tarjeta de crédito

como medio de pago y su impacto dentro de la economía e índice de morosidad en el sistema Financiero de Costa Rica.

Con los datos de la encuesta realizada durante junio del 2018, se buscará identificar el uso de las tarjetas de crédito, el conocimiento en el reglamento y factores tales como la fecha de corte y fecha de pago de la tarjeta de crédito.

De la misma manera la encuesta será la base para tener resultados actuales, durante el mes de junio 2018. Esto será el pilar para lograr establecer una propuesta para el uso correcto de las tarjetas de crédito y la prevención de la morosidad en el sistema financiero costarricense. Esto como parte del objetivo general de propuesta de la presente tesis.

Es vital poder tener conocimiento mediante la encuesta de la condición actual de las personas y tarjetahabientes durante el primer semestre del año 2018. El poder entender el nivel de endeudamiento actual con el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago en el sistema financiero costarricense.

Se ha desarrollado la encuesta a 169 personas con la necesidad de poder tener claridad en la investigación desarrollada, a nivel de conocimiento financiero, condición actual de morosidad. Identificar la entidad financiera la cual usan los tarjetahabientes para la gestión de las tarjetas de crédito, con el objetivo de poder validar la entidad financiera y tasas de intereses de morosidad actual en el sistema financiero costarricense.

La primera pregunta realizada en la encuesta esta direccionada a nivel informativo, ya que se busca identificar el género de las personas encuestadas. .

Enfocada en poder identificar la cantidad de hombres y mujeres que se estarán analizando con el uso de tarjetas de crédito como medio de pago y su incidencia de morosidad dentro del sistema financiero de Costa Rica, durante el primer semestre del año 2018.

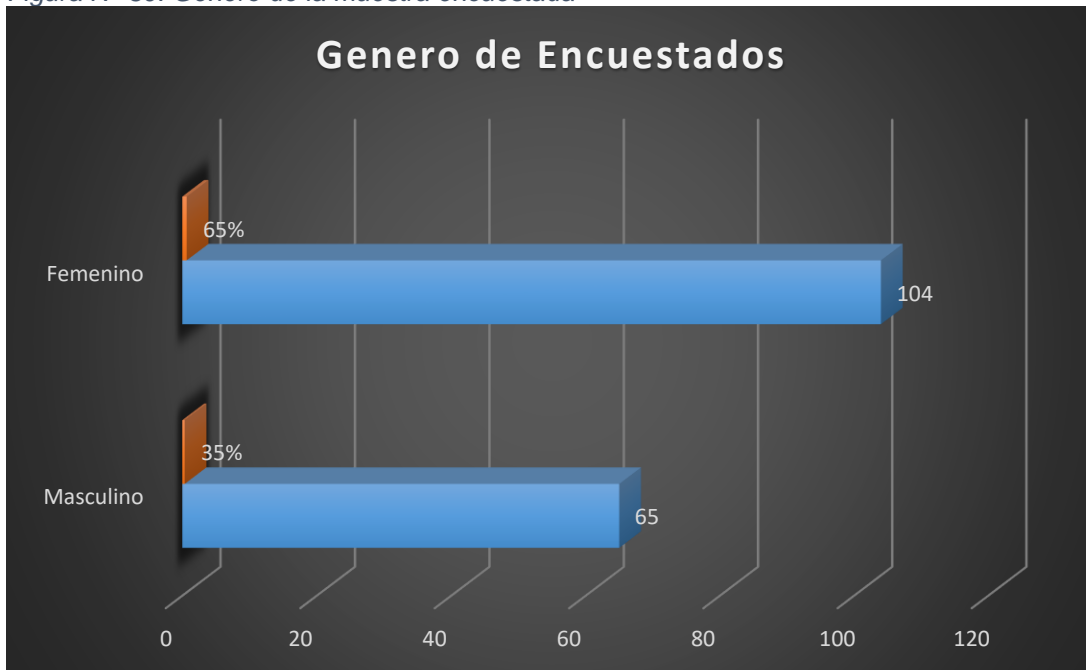
Tabla 1: Género de las personas encuestadas

Genero	Cantidad de Personas	Porcentaje
Masculino	65	35,00%
Femenino	104	65,00%
Total	169	100%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Se consolidan los datos encuestas mediante online de Survey Monkey, encuestas de manera física presencia y consolidación de datos en Excel, mediante en el grafico a continuación:

Figura N° 30: Género de la muestra encuestada



Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Al consolidar las respuestas efectuadas a la muestra determinada, se identifica dentro de la población a analizar, se identifica el porcentual del género encuestado. Se presenta un 65,00% de mujeres, las cuales son un total de 104 y hombres corresponde a un 35,00% para un total de 65 personas. Para un total de 169 personas encuestadas durante el mes de junio 2018 en el sector de Mata Redonda.

La segunda pregunta se direcciona en poder obtener el rango de edad de las personas encuestadas, como un dato de análisis e informativo de la población a estudiar.

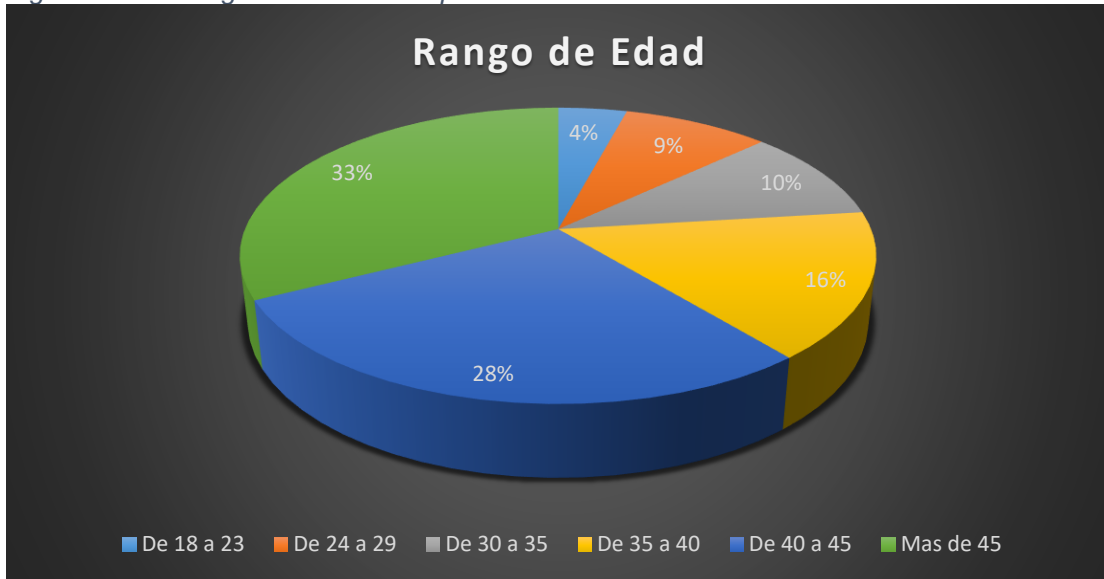
Tabla 2 Rango de edad de las personas encuestadas:

Edad	Cantidad de Personas	Porcentaje
De 18 a 23	7	4,00%
De 24 a 29	15	9,00%
De 30 a 35	17	10,00%
De 35 a 40	27	16,00%
De 40 a 45	48	28,00%
Más de 45	55	33,00%
Total	169	100%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Se consolida los datos, encuestas mediante online de Survey Monkey, encuestas de manera física, presencia, y consolidación de datos en Excel, mediante el gráfico, a continuación:

Figura N° 31: Rango de edad de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Se logra identificar dentro de la población a analizar el menor porcentaje en el rango de edad en un 4,00% de 18 a 23 años con tan sólo 7 personas, seguidamente, se presenta un 9,00% en el rango de edad 24 a 29 años un total de 15 personas, el rango de 20 a 35 años presenta un porcentaje de 10,00% para un total de 17 personas encuestadas, el rango de edad de 35 a 40 años presenta un 16,00% lo que implica un total de 27 personas encuestadas.

El rango de edad de 40 a 45 años presenta un total de 48 personas encuestadas, lo cual implica un 28,00% y para finalizar el rango de edad más de 45 años, representa un 33,00% para un total de 55 personas.

Esta segunda pregunta nos muestra claramente que las personas jóvenes de edades entre 18 a 35 años de la muestra encuestadas representa el 23,00% de la muestra, lo cual implica que vamos a analizar y tener un mayor impacto dentro de la obtención de datos y análisis de los mismos para el rango de edad de más de 35 años para un total de 77,00%

La tercera pregunta está realizada a nivel de pregunta cerrada. Con el objetivo de lograr identificar si se realiza el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, se efectuó para un total de 169 personas, según cuadro adjunto.

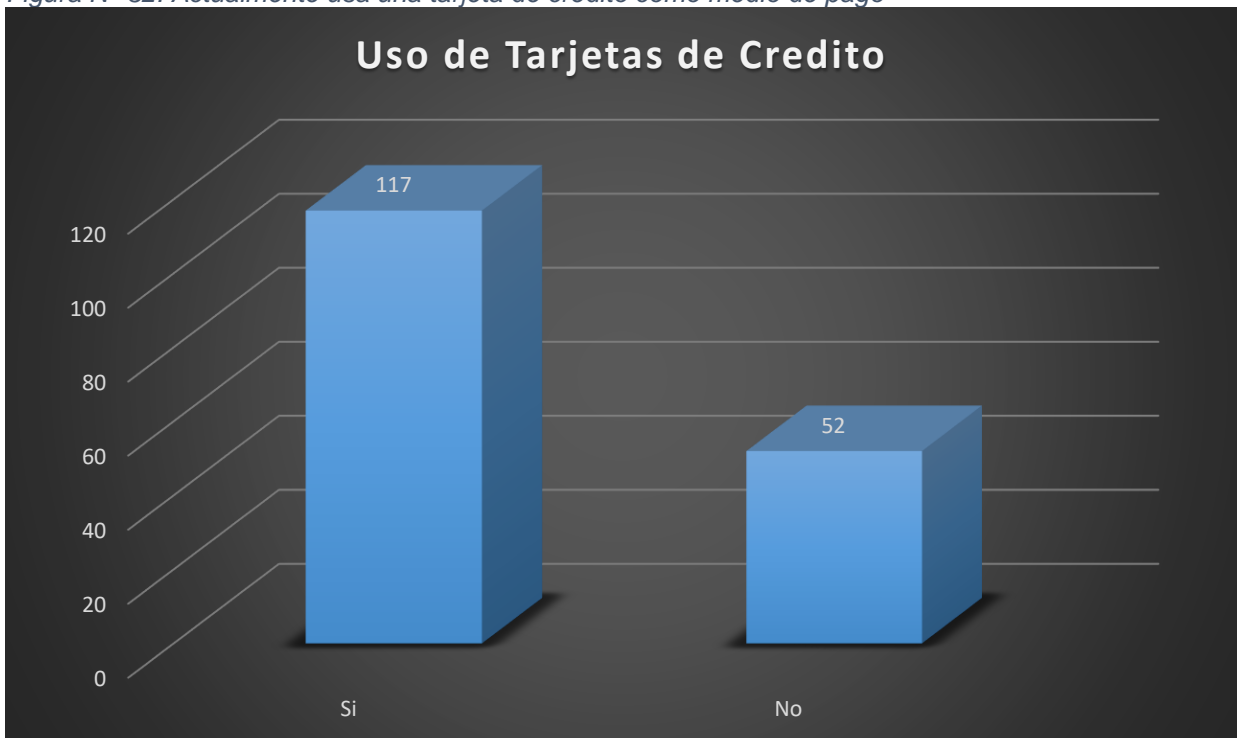
Tabla 3: Actualmente usa una tarjeta de crédito como medio de pago

Uso de tarjeta de Crédito	Cantidad de Personas	Porcentaje
Sí	117	69,00%
Femenino	52	31,00%
Total	169	100,00%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Se consolidan los datos mediante online de Survey Monkey, encuestas de manera física, presencial y consolidación de datos en Excel, mediante el gráfico a continuación:

Figura N° 32: Actualmente usa una tarjeta de crédito como medio de pago



Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Mediante esta tercera pregunta, se obtiene información sumamente valiosa para el presente trabajo de investigación, donde se logra identificar un 69,00% de las personas encuestadas, en total 117, hacen uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, de los cuales se va a obtener el análisis de estudio. Se presenta un total de 52 personas, el cual representa un 31,00%, que no utilizan la tarjeta de crédito como medio de pago.

La cuarta pregunta realizada a la muestra determinada en el sector de Mata Redonda, durante el mes de junio del año 2018, se generó de la siguiente manera: ¿Utiliza la tarjeta como medio de pago, mediante un presupuesto mensual para el pago de contado? Se detalla un resumen de los datos obtenidos en el siguiente cuadro:

Tabla 4: Utiliza un presupuesto para el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago

Utiliza un Presupuesto para el uso de tarjeta de Crédito	Cantidad de Personas	Porcentaje
Sí	62	37,00%
No	107	63,00%
Total	169	100,00%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Mediante la pregunta realizada, se logró identificar una carencia muy fuerte dentro de la población y la muestra seleccionada, la cual refleja una falta de educación financiera, al no tener una cultura de manejar el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago con el debido presupuesto, y lograr realizar sus pagos de contado, logrando tener un correcto uso, así como la obtención de los beneficios

presentes en el manejo de la tarjeta de crédito y no tener una afectación a nivel económico por cobros de intereses.

Se puede identificar con los resultados obtenidos, responde al objetivo específico número 5, poder evaluar las prácticas de los tarjetahabientes y su impacto en la morosidad de la económica costarricense. Dentro de la muestra aplicada en la encuesta, se evidencia que no se tiene una correcta práctica de los tarjetahabientes, ya que es vital y necesario en el uso de la tarjeta de crédito, un correcto uso, basado en un presupuesto.

El presupuesto permite determinar cuánto es el ingreso disponible o bien dicho con la definición de la SUGEF en la Normativa 1-05, la capacidad de pago de los tarjetahabientes.

No se presenta una correcta práctica con la herramienta de presupuesto. El cual va a permitir definir cuál es la capacidad de pago que presenta, mediante su ingreso mensual, los gastos o responsabilidades de pago adicionales, para lograr establecer cuánto deberá ser el monto máximo por utilizar de la tarjeta de crédito en sus compras. El no tener visibilidad de este factor, primeramente, no existe un control por parte de los tarjetahabientes. No se determina si hay un riesgo para poder efectuar el pago de contado en la fecha de pago y frenar el uso de la tarjeta de crédito en el momento que se ha completado el 100% del saldo disponible de la tarjeta de crédito. A continuación, la gráfica, la cual muestra el 63,00% de las 169 personas que actualmente no tiene la práctica de tener un presupuesto, como herramienta, para el control y manejo de la tarjeta de crédito como medio de pago.

Figura N° 33: Utiliza un presupuesto para el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago



Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Uno de los puntos sensibles al manejar correctamente una tarjeta de crédito, va direccionado el poder tener un presupuesto y lograr establecer los pagos de contado en la fecha de pago. Pero es vital para un tarjetahabiente lograr tener primeramente claro cuáles son los beneficios que le otorga la tarjeta de crédito y utilizar o gozar de los mismos. Situación que no se está dando, dentro de la muestra seleccionada en la población de Mata Redonda, durante el primer semestre del año 2018.

La Pregunta número cinco se realiza con el objetivo de lograr identificar en cual banco es el de mayor uso para la obtención y uso de la tarjeta de crédito como medio de pago. En el cual se buscará analizar la incidencia o participación de los bancos con mayores tasas de interés moratorios. En el siguiente cuadro se detalla un resumen de los datos obtenidos:

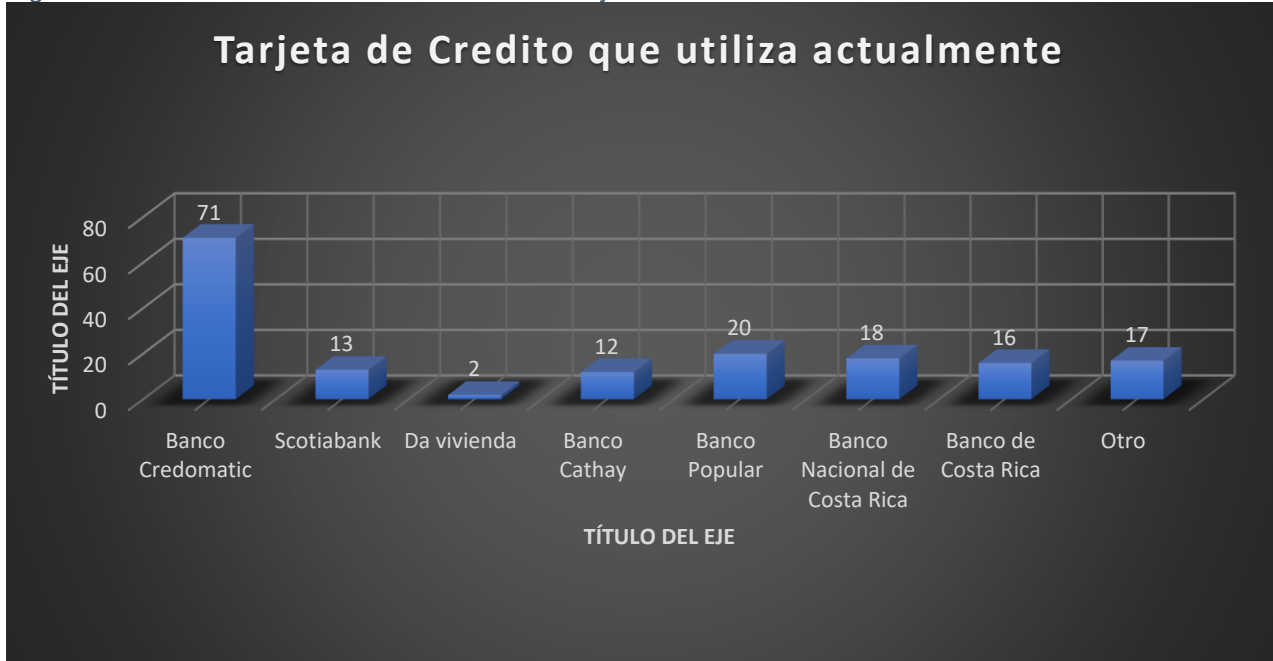
Tabla 5: Cual banco utiliza en el uso de la tarjeta de crédito

Banco que utiliza para el uso de la tarjeta de Crédito	Cantidad de Personas	Porcentaje
Bac Credomatic	71	42,00%
Scotiabank	13	8,00%
Da vivienda	2	1,00%
Banco Cathay	12	7,00%
Banco Popular	20	12,00%
Banco Nacional de Costa Rica	18	11,00%
Banco de Costa Rica	16	9,00%
Total	169	100%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Se logra identificar como el mayor Banco referente para el uso de tarjetas de crédito el Banco privado BAC San José, un total de 71 personas de 169 encuestadas usan una tarjeta del BAC San José como medio de pago para un total de un 42,00% mientras que dentro del mismo sector privado el Banco Da Vivienda solamente dos personas usan una tarjeta de este banco como medio de pago, lo cual representa un 1,00% Según se evidencia en el siguiente gráfico:

Figura N° 34: Cual banco utiliza en el uso de la tarjeta de crédito

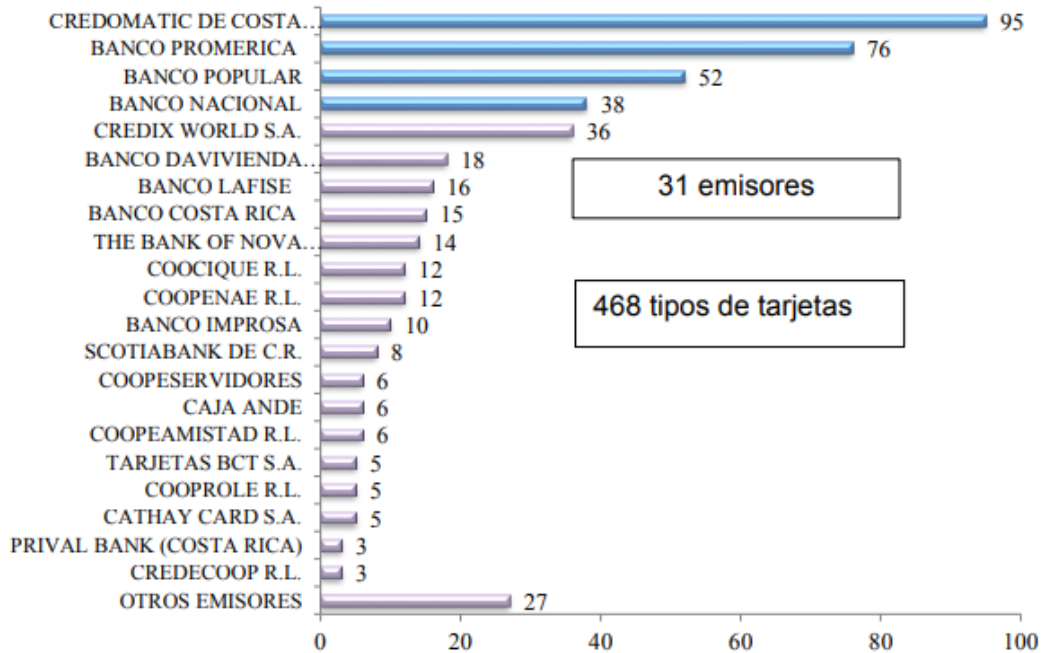


Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Los datos asociados están asociados al conocimiento que presenta los tarjetahabientes antes de la obtención de la tarjeta, ya que no se está analizando las tasas anualizadas de morosidad y buscar la tasa más baja en el mercado. De igual manera se respalda esta situación con el estudio realizado por parte del Ministerio de Economía, Industria y comercio de Costa Rica, durante el primer trimestre del año 2018, elaborado con datos al 31 de enero del 2018. El cual BAC San José, CREDOMATIC Costa Rica presenta en el mercado financiero una amplia variedad de tipo de tarjetas de crédito un total de 95, líder en el mercado, según se evidencia a continuación:

Figura N° 35: Cantidad de tipo de tarjetas según emisor, al 31 de enero del 2018

**Gráfico 1. Cantidad de tipos de tarjetas según emisor.
Corte al 31 de enero 2018**



Fuente: Información suministrada por entidades Financieras, Estudio de tarjetas del Ministerio Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, enero 2018.

Definitivamente, se puede asociar y tomar análisis del objetivo específico número 3 el cual fue determinado de la siguiente manera: Analizar el conocimiento crediticio los tarjetahabientes antes de la obtención de la tarjeta de crédito. Al tomar los resultados de las 169 preguntas aplicadas en la muestra seleccionada, se logra obtener 71 personas utilizando las tarjetas de crédito de BAC CREDOMATIC, el cual presenta a enero del 2018 una tasa de interés en dólares de un 33,00% el cual posiciona a CREDOMATIC dentro del top cinco de las entidades financieras de Costa Rica más altas para los tarjetahabientes.

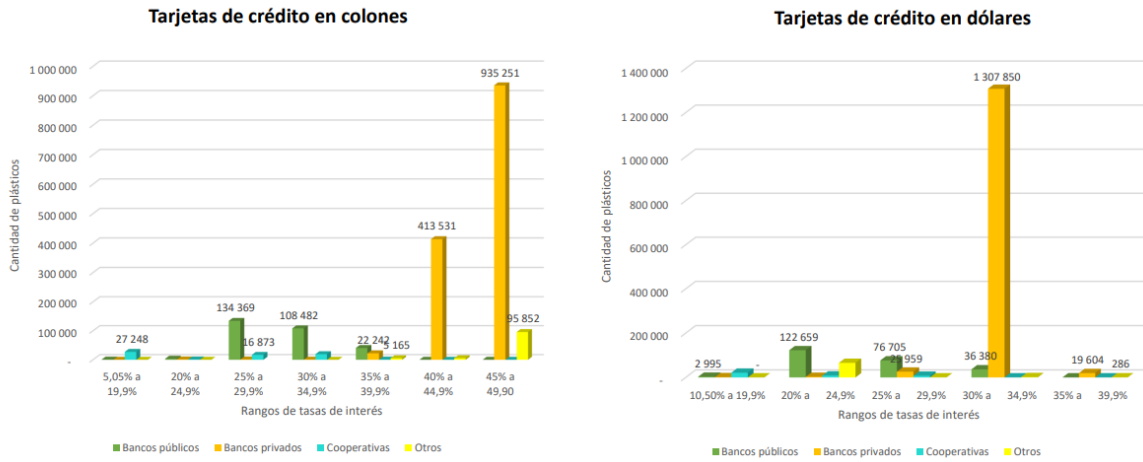
Al tener un alto volumen de tipo de tarjetas de crédito, para esta evaluación se presentan 8 tarjetas internacionales American Express, 6 tipos de tarjetas Master CARD Internacionales, 5 tipos de tarjetas Visa internacionales y 1 tipo de tarjeta

DINERS Club. Esto tiene un impacto en el mercado ya que BAC San José, bajo su línea de CREDOMATIC tiene en el mercado de Costa Rica un total de 20 tipos de tarjetas con una tasa de interés anual en dólares de 33,00%.

Dentro de las opciones propuestas en la encuesta no se incluye, pero es importante tener presente a Soluciones de Pago MB S.A. con una tasa de interés en colones de un 38,00%. Estos porcentajes son sumamente riesgosos y tendrán un impacto dentro de las deudas de los tarjetahabientes en caso de tener saldos en morosidad.

Lamentablemente el mercado financiero presenta un alto porcentaje de tarjetas en circulación con una alta tasa de interés anual tanto en colones como dólares. Se evidencia una brecha entre la tasa más baja de un 5,05% en colones versus el 45,00% Así mismo en dólares se presenta una tasa mínima anual por intereses de 2,99% hasta una tasa máxima de 29,90% Lo más preocupante es tener la mayor cantidad de tarjetas activas en colones a enero 2018 se da para la tasa de interés de 45,00% a 49,90% y en dólares la mayor cantidad de tarjetas se reflejan en la tasa de interés de 30,00% a 34,90%

Figura N° 36: Tarjetas de Crédito: Cantidad de plásticos titulares según tipo de emisor rango de tasas de Interés enero 2018



Fuente: MEIC, Datos del estudio trimestral al 31 de enero del 2018.

Dentro de la encuesta realizada se plantea a las personas la pregunta número seis ¿Utiliza los beneficios que presenta su tarjeta de crédito? Con el objetivo de lograr entender el comportamiento y educación financiera de las personas. De igual manera estos resultados van a poder aclarar el objetivo específico numero dos: Evaluar el uso de los beneficios de las tarjetas de crédito por parte de los tarjetahabientes.

Esto debido a tener claro que la tarjeta de crédito como medio de pago, es una herramienta, la cual permite generar pagos de una manera más segura y ágil, pero con una responsabilidad a la fecha de corte, el cual esta direccionado en cumplir con el pago de contado. Esto permitirá obtener los beneficios que la tarjeta de crédito nos brinde. Lo cual se detalla en el siguiente cuadro:

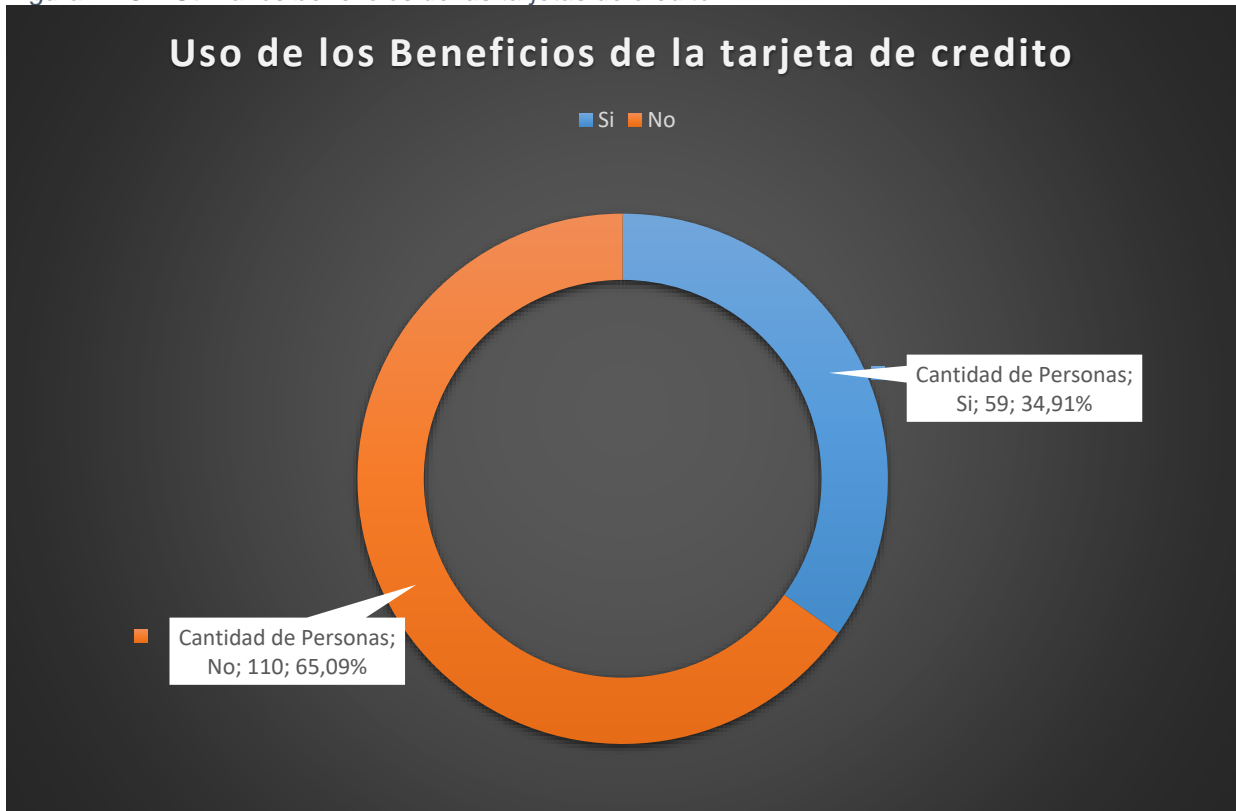
Tabla 6: Utiliza los beneficios de las tarjetas de crédito

Utiliza los beneficios de la tarjeta de Crédito	Cantidad de Personas	Porcentaje
Sí	59	35,00%
No	110	66,00%
Total	169	100,00%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Como se muestra en el cuadro anterior, las personas encuestadas no están generando el uso correcto de la tarjeta de crédito, ya que uno de los puntos primordiales y básicos de un tarjetahabiente debe ser el lograr utilizar los beneficios que la tarjeta le otorga. El siguiente gráfico mejora la lectura de las respuestas obtenidas.

Figura N° 37: Utiliza los beneficios de las tarjetas de crédito



Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Durante el estudio realizado por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, se evidencia la gran variedad de tarjetas de crédito en el mercado al 31 de enero del 2018. Tomando como base BAC San José, de CREDOMATIC, líder del mercado en tipo de tarjetas de crédito y colocación de plásticos en el mercado. Es importante tener claro cuál tarjeta es más funcional, enfocada al uso que se va a dar. Esto puede permitir tener claro los beneficios y lograr maximizar los mismos durante el uso de la tarjeta de crédito como medio de Pago.

BAC San José, presenta tarjetas que brindan la devolución de dinero a favor, las cuales son conocidas como Cashback, actualmente presenta 3 tipos de Cashback. Para el uso en supermercados, tiendas y clubes presenta 5 tipos de tarjetas. Par viajes, enfocado en viajes de avión presenta 4 tipos de tarjetas. Para acumular puntos a favor se presenta dos tipos de tarjetas, el uso de tarjetas para estilo de vida se presenta 3 tipos de tarjetas, empresariales presenta 4 tipos de tarjetas. Y en otros tipos de tarjetas se presenta 5 tipos de tarjetas.

Esta variedad de tipo de tarjetas debería representar, mediante el uso correcto de la tarjeta de crédito en el sistema financiero, por parte de los tarjetahabientes, una oportunidad de lograr redimir puntos, millas, dinero a favor o bien cualquier otro tipo de beneficio, pero luego de la aplicación de la encuesta, lamentablemente se evidencia poco conocimiento de estos factores y el uso de estos.

Si bien es cierto hay una gran variedad de tipo de tarjetas, beneficios, comercios afiliados, no se está materializando y el objetivo específico numero dos

establecido como el poder evaluar el uso de los beneficios de las tarjetas de crédito por parte de los tarjetahabientes. Se puede concluir a este momento que no hay un uso de los beneficios, ya que no hay conocimiento de estos, en un 65,09% de las personas encuestadas durante el mes de junio del 2018.

La pregunta número 7 se direccionó en poder obtener una base de la condición actual de los tarjetahabientes con su tarjeta. ¿Cómo califica su nivel de endeudamiento actual con la tarjeta de crédito? Se adjunta cuadro con el detalle de los datos obtenidos:

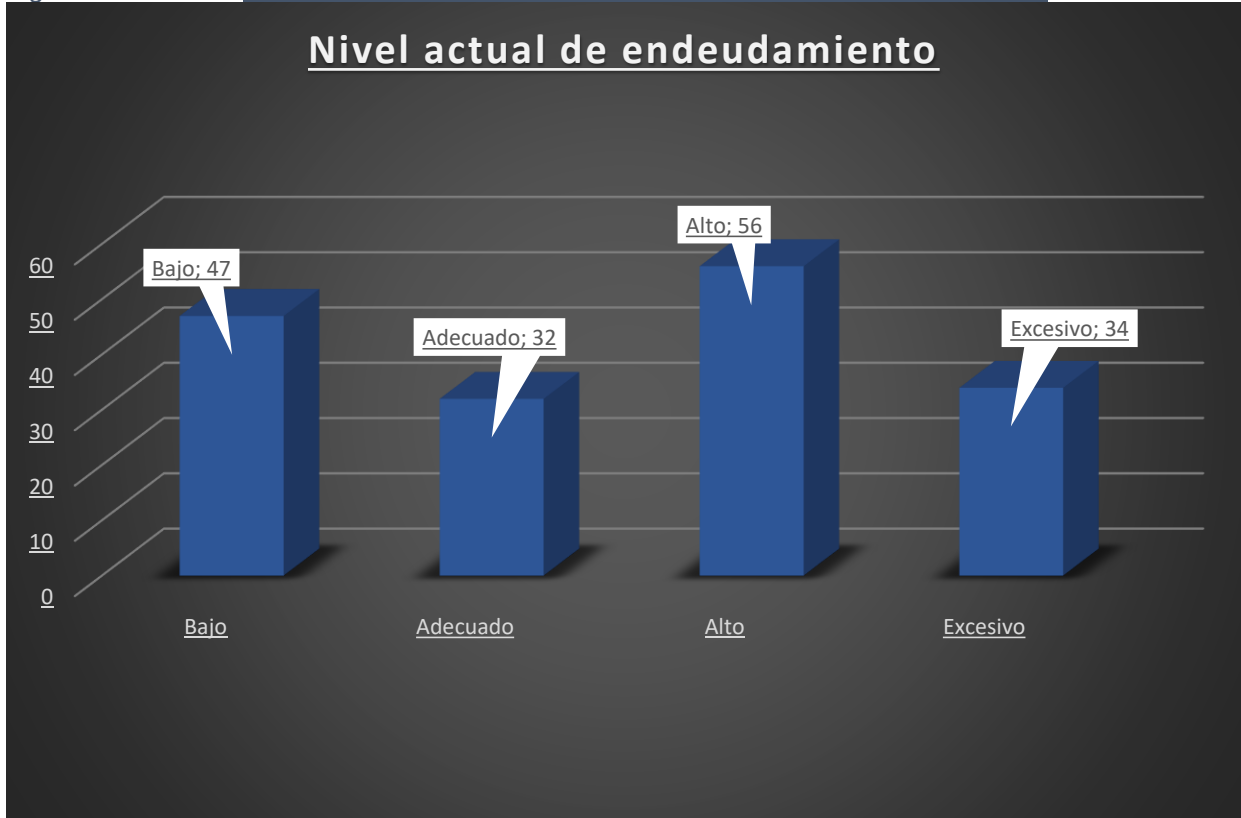
Tabla 7: Como califica su nivel de endeudamiento actual con las tarjetas de crédito

Nivel actual de endeudamiento	Cantidad de Personas	Porcentaje
Bajo	47	28,00%
Adecuado	32	19,00%
Alto	56	33,00%
Excesivo	34	20,00%
Total	169	100,00%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Con base en los datos obtenidos y brindados se identifica dentro de la muestra encuesta de la población de Mata Redonda, durante el mes de junio 2018, la condición más importante es la de un nivel de endeudamiento alto con un total de 56 personas lo cual representa un 33,00%. Lo cual permite concluir como una condición de endeudamiento actual de los tarjetahabiente alta, lo cual refleja una incidencia de morosidad en el sistema financiero económico de Costa Rica.

Figura N° 38: Como califica su nivel de endeudamiento actual con las tarjetas de crédito



Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Bajo esta información se logra entender y soportar la condición de la morosidad de las últimas dos décadas en el sistema financiero de Costa Rica. El cual ha generado constantemente, un incremento de la cantidad de tarjetas de crédito en circulación, la cantidad de tipo de tarjetas en circulación, así como la variedad de tipos de intereses moratorios que brindan las tarjetas en los Bancos del sistema financiero de Costa Rica.

Estas variables muestran los resultados del cuadro anterior, el cual nos indica que 47 personas indicaron que presentan un nivel de endeudamiento actual bajo en sus tarjetas de crédito, lo que representa un 28,00% dentro de la muestra encuestada 32 personas indicaron que actualmente están con un nivel adecuado de endeudamiento con sus tarjetas de crédito.

Al determinar los objetivos específicos, se estableció como punto número 5, el poder evaluar el nivel de endeudamiento el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes y su impacto en la económica costarricense.

Una situación preocupante y viene a reforzar el presente estudio de tarjetas de crédito como medio de pago y su incidencia en la morosidad en el sistema financiero de Costa Rica, durante el primer semestre del año 2018, se da con un 33,00% para un total de 56 personas indicando un nivel de endeudamiento actual. Como último dato de la presente pregunta, se identifica 34 personas con un nivel de endeudamiento excesivo para un 20,00%.

Se respalda el problema de morosidad de los tarjetahabiente en Costa Rica, al tomar el estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, al 31 de enero del 2018, y tener claridad del nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes, al ver el incremento porcentual de morosidad mayor a 90 días, ya que enero 2017 la morosidad mayor a 90 días se estableció en 4,06% y en enero 2018 se incrementó 0,68 puntos porcentuales, llegando a tener una morosidad mayor a 90 días en 4,74% según se evidencia a continuación:

Figura N° 39: Detalle del mercado de tarjetas de crédito entre enero 2017 y enero 2018

Variable	Ene-17	Ene-18	Variación interanual
Cantidad de emisores	31	31	0
Tipos de tarjetas	470	468	-2
Tarjetas en circulación /1	2.409.241	2.744.145	334.904
Millones de colones de saldo de deuda 2/	1.077.472	1.233.037	155.565
Morosidad de 1 a 90 días	6,25%	6,27%	0,02 p.p.
Morosidad (a más de 90 días)	4,06%	4,74%	0,68 p.p.

/1 Incluye tarjetas titulares y adicionales

/2 Monto colonizado (Incluye deuda en colones y dólares)

A enero 2018 el saldo de deuda en tarjetas de crédito representó un 3,79% del PIB.

A enero 2018 el saldo de deuda promedio por tarjeta en circulación es de ₡449.334

Fuente: MEIC, Datos del estudio trimestral al 31 de enero del 2018.

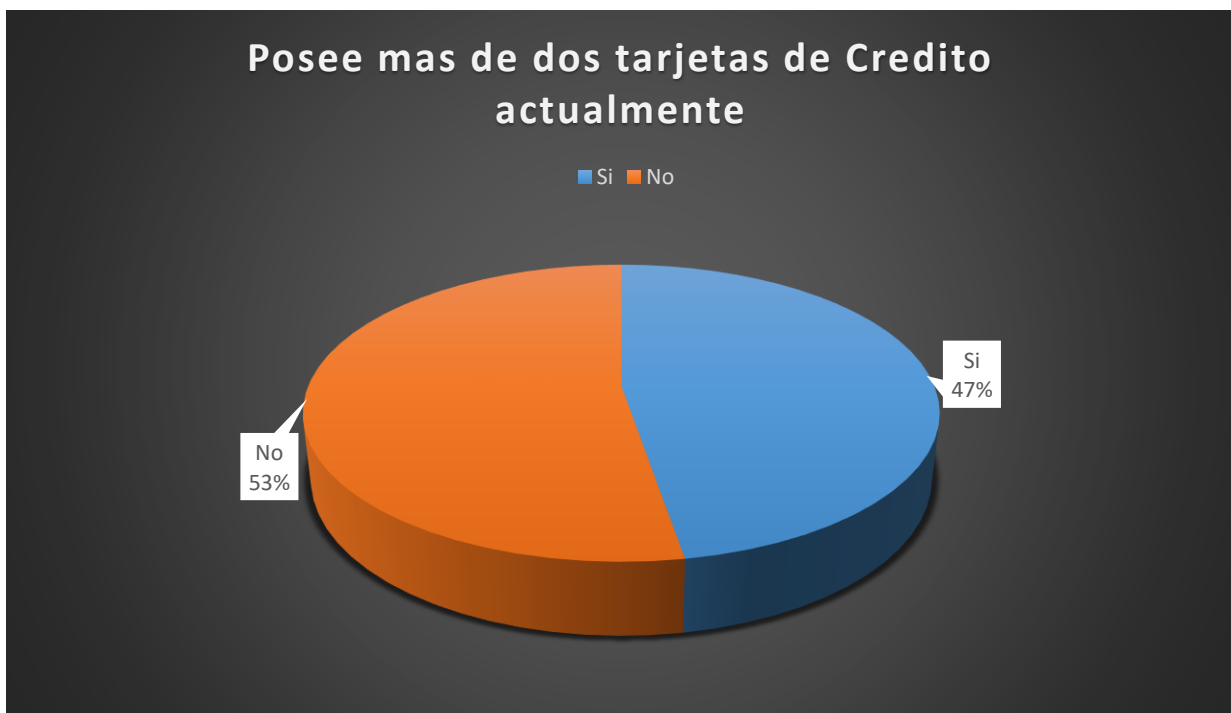
La Pregunta número 8, se generó una pregunta cerrada, para determinar la cantidad de tarjetas de crédito que utilizan actualmente los tarjetahabientes. La pregunta se planteó: ¿Posee más de dos tarjetas de crédito?, en el siguiente cuadro se brinda el detalle de la cantidad de personas que presentan una tarjeta y la cantidad de personas que presenta más de dos tarjetas de crédito para el primer semestre del año 2018.

Tabla 8: Posee más de dos tarjetas de crédito actualmente

Posee más de dos tarjetas de crédito	Cantidad de Personas	Porcentaje
Sí	80	47,00%
No	89	53,00%
Total	169	100,00%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Figura N° 40: Posee más de dos tarjetas de crédito actualmente



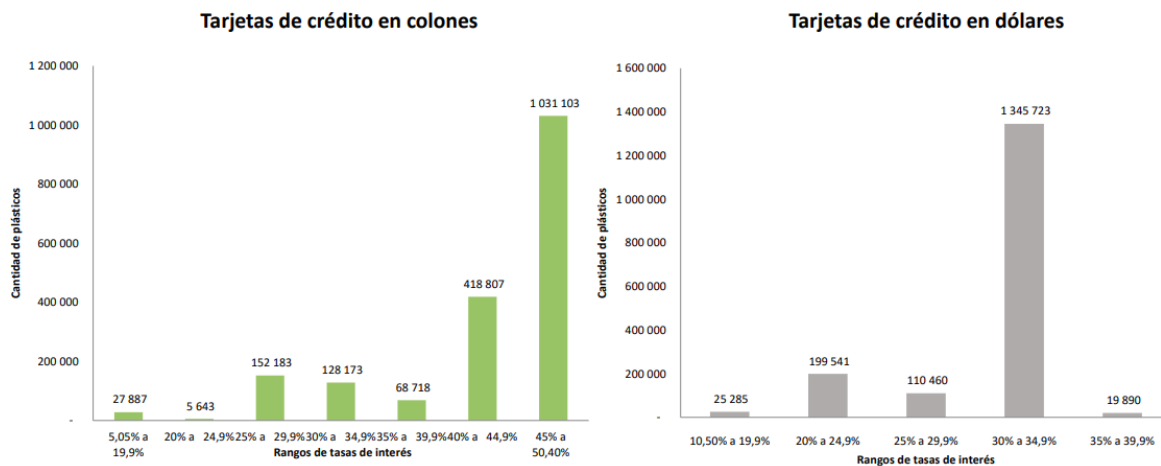
Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Uno de los riesgos presentes en el sistema financiero, para la incidencia de morosidad en el uso de tarjeta de crédito como medio de pago llega a ser el tener más de una tarjeta de crédito, ya que esto genera complejidad muchas veces con el correcto uso, control de los presupuestos, manejo del presupuesto y pagos de contado de los saldos adeudados.

A raíz de los resultados obtenidos se identifica un 47,00% de las personas presentan más de dos tarjetas de crédito, es decir, de 169 personas encuestadas, 80 personas tienen más de dos tarjeas activas en el mes de junio 2018.

Al analizar los datos obtenidos el 31 de enero del 2018, por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, se denota la gran cantidad de tarjetas activas en circulación, en las cuales muchas veces hay tarjetahabientes con más de una tarjeta de crédito como medio de pago. Pero la cantidad de plásticos activos, se direccionan en el rango de tasas de interés tanto en colones y dólares más altos del mercado. Lo cual genera un riesgo para los saldos en morosidad, según se evidencia a continuación:

Figura N° 41: Tarjetas de Crédito, Cantidad de Plásticos Titulares según tasa de Interés al 31 de enero del 2018



Fuente: MEIC, primer estudio trimestral tarjetas de crédito al 31 de enero del 2018.

Una situación a considerar por los tarjetahabientes, y por el gobierno de Costa Rica, es el impacto que tiene el uso de las tarjetas de crédito en la economía, ya que al 31 de enero del 2018 el saldo de la deuda en tarjetas de crédito representó un 3,79% del Producto Interno Bruto del país.

La pregunta nueve se direcciono a obtener la situación económica de las personas, según el INEC, indica el estrato social de la persona, por la cantidad de bombillos, asociado a la cantidad de habitaciones dentro del hogar, la pregunta fue direccionada de la siguiente manera: ¿Indique la cantidad de bombillos que se presentan en su hogar? Según el siguiente cuadro los datos obtenidos:

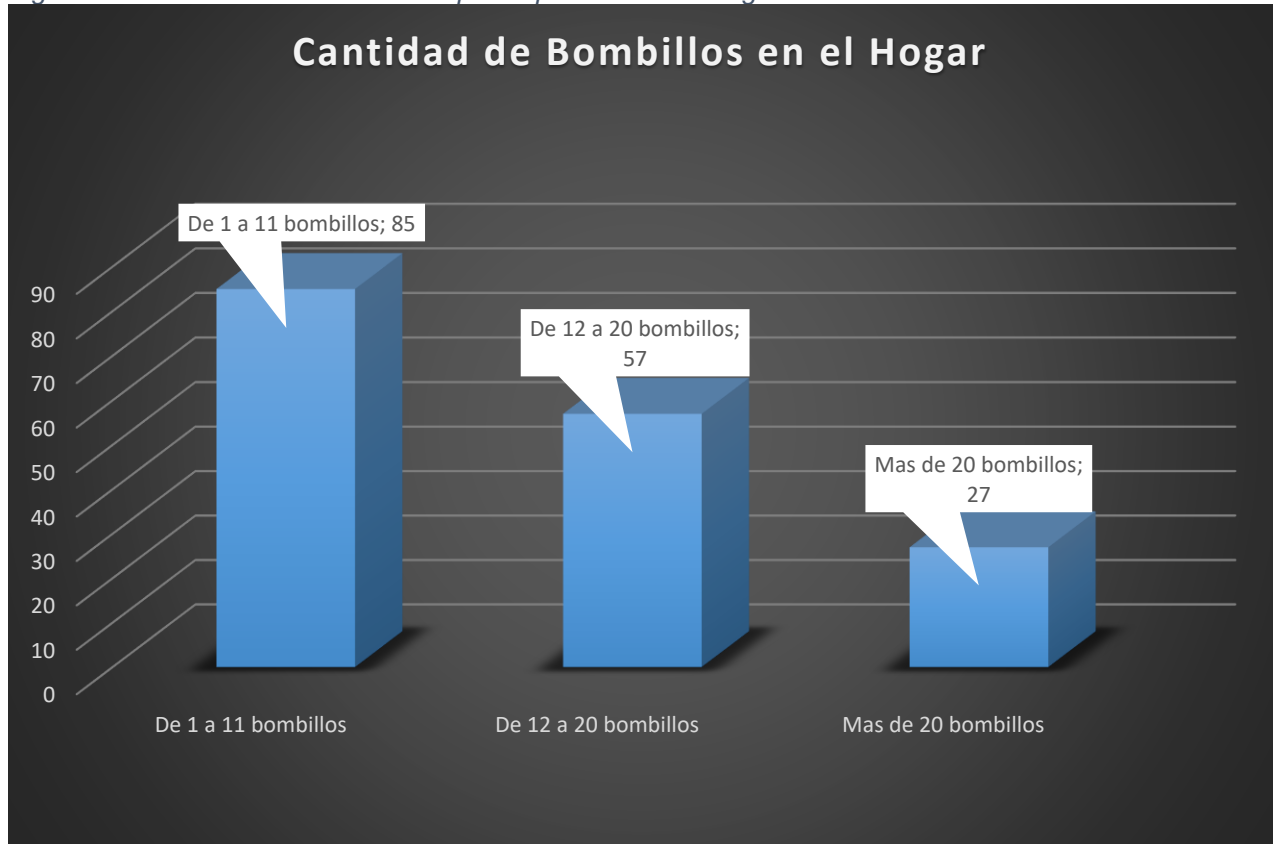
Tabla 9: Cantidad de Bombillos que se presenta en el hogar de los encuestados

Cantidad de Bombillos que se tienen en su hogar	Cantidad de Personas	Porcentaje
De 1 a 11 Bombillos	85	50,00%
De 12 a 20 Bombillos	57	34,00%
Más de 20 Bombillos	27	16,00%
Total	169	100,00%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Con los datos obtenidos se identifica una muestra del 50,00% para un total de 85 personas con una condición actual de clase baja, se obtuvo un total de un 34,00% de clase media y un 16,00% de las personas encuestadas dentro de la clase alta. Esto se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Figura N° 42: Cantidad de Bombillos que se presenta en el hogar de los encuestados



Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

La última pregunta realizada en la encuesta fue una pregunta cerrada, direccionada en identificar si las personas conocen la diferencia entre fecha de corte de su tarjeta de crédito versus la fecha de pago de contado de su tarjeta de crédito, lo cual se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 10: Conoce la diferencia entre fecha de Corte y Fecha de Pago de la tarjeta de crédito

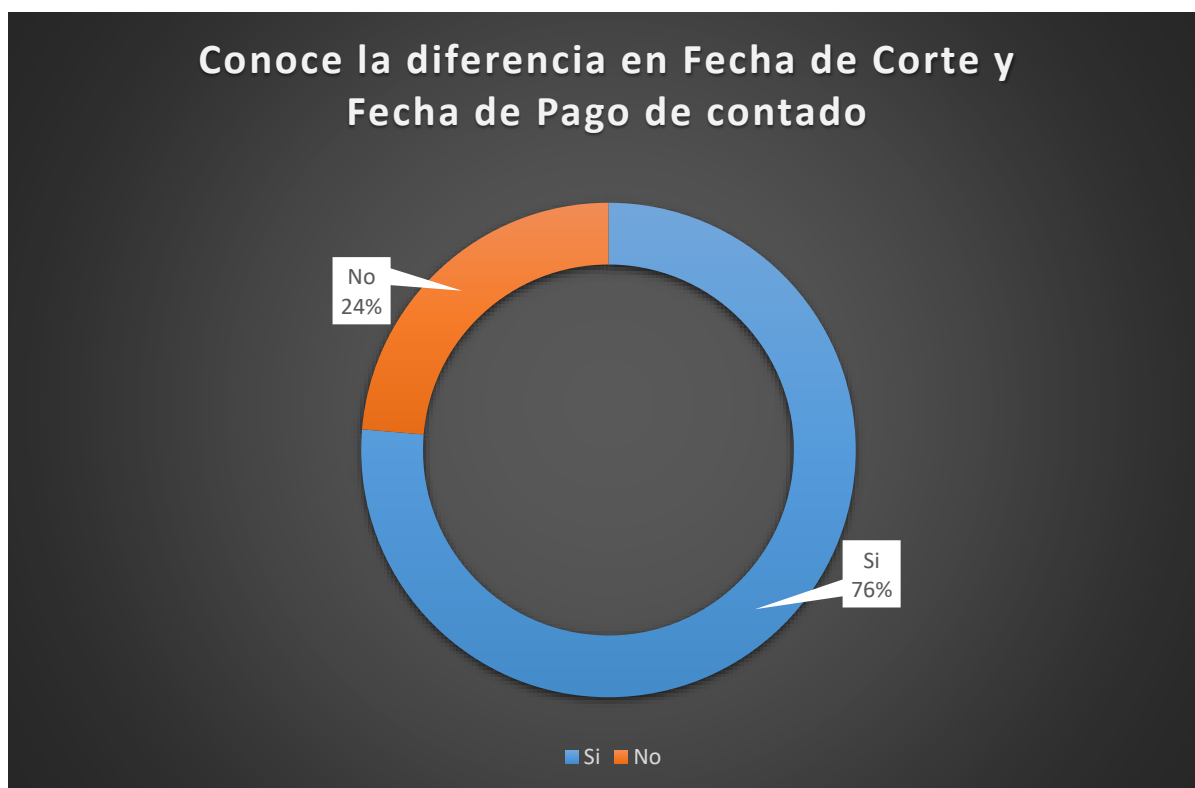
Conoce la diferencia entre fecha de corte y fecha de pago de contado de su tarjeta de crédito	Cantidad de Personas	Porcentaje
Sí	129	76,00%
No	40	24,00%
Total	169	100,00%

Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Al establecer el objetivo general, se determinó Identificar el conocimiento de los tarjetahabientes del uso, reglamentos, normativas y beneficios que presenta la tarjeta de crédito antes de aceptar una tarjeta de crédito como medio de pago y su impacto dentro de la economía e índice de morosidad en el sistema Financiero de Costa Rica.

Datos que son retadores, dentro de la investigación, es el ver que existe un conocimiento y entendimiento de las personas en las responsabilidades que tiene presentes ante la entidad financiera, y el factor de fecha de corte y fecha de pago de contado, sin embargo, no realizar el pago de contado de su tarjeta de crédito y evitar condiciones de morosidad, afectación dentro del sistema financiero, como por ejemplo, su récord creditico o bien para la entidad la estimación de la deuda en mora al cierre de mes. Se detalla visualmente en el siguiente gráfico:

Figura N° 43: Conoce la diferencia entre fecha de Corte y Fecha de Pago de la tarjeta de crédito



Fuente: Elaboración con información propia, mediante encuesta junio 2018

Si bien es cierto, que se indica por parte de 129 personas de 169 personas encuestadas, tener conocimiento, de los conceptos de fecha de corte y fecha de pago de la tarjeta de crédito que utilizan como medio de pago, no es congruente al ver el nivel de endeudamiento que presenta o bien el no tener un presupuesto para el uso de la tarjeta de crédito. Estos factores permiten reflejar que aún falta más que un conocimiento, de los tarjetahabientes, se debe lograr tener aplicación de los reglamentos y las responsabilidades establecidas, para cumplir con el pago de contado, lo cual va a mitigar la incidencia de morosidad de 1 a 90 días y el rango de morosidad de más de 90 días de morosidad.

4.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA BANCO CATHAY

Mediante el análisis de la actividad económica y morosidad del Banco CATHAY se buscará entender la condición de los tarjetahabientes con el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago. De esta manera se podrá analizar el comportamiento en los periodos de marzo 2017, diciembre 2017 y marzo 2018. Es importante poder tener claro el escenario actual de Banco CATHAY en cuanto a la actividad económica presente en su cartera. Por esta razón se ha realizado un análisis comparativo año a año, entre marzo 2017 a marzo 2018. Enfocado en cada una de las líneas de los sectores económicos que se ve impactado el banco en estudio. Esto enfocado en lograr analizar y clarificar el objetivo específico número 5: Evaluar el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes y su impacto en la economía costarricense.

El análisis se ha desarrollado mediante estados financieros de la página de Internet oficial del Banco en estudio, la cual tiene acceso público y permite determinar los sectores económicos activos en su cartera como se va a desarrollar a continuación.

Actividad Económica por Moneda

CATHAY. Banco CATHAY de Costa Rica S.A. (3101216492)

Tabla 11: Actividad Económica, Banco CATHAY, marzo 2017, diciembre 2017 a marzo2018

Actividad Económica	marzo 2017	diciembre 2017	marzo 2018
A - Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexas	672,13	-	718,17
B - Pesca y acuicultura	2,61	12,00	1,24
C - Explotación de minas y canteras	-	-	-
D - Industria Manufacturera	7.399,58	1.364,90	5.362,55
E - Electricidad, telecomunicaciones, gas y agua	1.236,26	298,71	1.238,87
F - Construcción,	5.088,06	4.666,47	

compra y reparación de inmuebles			7.001,65
G – Comercio	25.806,99	2.495,41	30.150,87
H - Hotel y restaurante	2.113,63	23,62	2.492,67
I – Transporte	3.406,50	20,37	2.487,91
J - Actividad financiera y bursátil	1.644,60	4.057,04	1.355,22
K - Actividades inmobiliarias,	14.020,80	3.611,25	18.084,82

empresariales y de alquiler			
M - Enseñanza (El deudor ofrece este servicio)	205,96	200,03	281,68
R - Servicios (El deudor ofrece este servicio)	4.449,83	836,27	3.732,06
S - Consumo (el deudor consume el bien o servicio) X -	2.463,82	2.831,80	2.147,82
X- Otras actividades del sector privado no financiero	46,36	-	34,63
Y - Administración pública	4.246,34	2.167,68	4.532,86
Z - Actividades de entidades y	-	-	-

órganos extraterritoriales			
Total	72.803,47	22.585,56	79.623,01

Fuente: Investigación Propia

Se puede evidenciar en el cuadro superior la actividad de Banco CATHAY a nivel de la actividad financiera y bursátil, se ha dado una fluctuación en los saldos presentes. Como se detalla durante el período marzo 2017 presentó ₡1.644.600,00 el cual se incrementó para el cierre de diciembre 2017 ₡4.057.040,00 pero a marzo 2018 se generó una disminución significativa en el saldo para la actividad financiera y bursátil con un saldo de ₡1.355.220,00

Para la línea de Consumo (el deudor consume el bien o servicio) en donde podemos incluir la línea de tarjetas de crédito, para consumo, se da una constante fluctuación en los saldos de consumo de Banco CATHAY, el cual es más significativo en relación con los saldos reportados en la línea de actividad financiera y bursátil.

Los saldos reportados en la línea de Consumo para marzo 2017 fue de ₡2.463.820,00 el cual se incrementó para el cierre de diciembre 2017 ₡2.831.800,00 pero a marzo 2018 se generó una disminución significativa en el saldo de Banco CATHAY para la actividad de consumo en un saldo de ₡2.147.820,00.

Tabla 12: Estado Financiero Banco CATHAY, Morosidad 31 marzo 2017, 31 diciembre 2017, al 31 de marzo 2018

Activos	31 de marzo 2017	31 de diciembre 2017	31 de marzo 2018
Disponible	32.178.874.690	34.639.746.457	32.113.769.597
Efectivo	1.369.868.223	1.088.064.080	100.445.331.872
Cartera de Crédito	104.436.891.750	106.732.399.977	100.445.331.872
Créditos Vigentes	97.086.822.489	99.742.210.147	93.642.768.307
Créditos Vencidos	8.409.511.430	9.486.995.296	8.425.336.291
Créditos en Cobro Judicial	408.661.255	141.400.929	140.470.671
Productos por Cobrar (Estimación por deterioro de cartera de créditos)	596.885.997	701.335.384	674.965.625

Fuente: <https://www.Bancocathay.com/ac-estadosfinancieros.aspx>

Al ver los datos presentes del Banco CATHAY, a nivel de morosidad en relación con marzo 2018, versus el cierre de diciembre 2017, y el comparativo de año, marzo 2017. En el caso de Banco CATHAY, no se da la situación país, la cual en el caso de la cartera morosa ha venido incrementando, al ver la morosidad de

marzo 2017 a diciembre 2017 se presenta cartera en cobro judicial, marzo 2017 por ₡408.661.255, pero, en diciembre 2017 se logró mejor esta cartera de parte de Banco CATHAY por ₡141.400.929 esto genera un impacto positivo para la cartera del Banco CATHAY, así como por parte de los clientes en la condición de morosidad.

Al analizar el efecto de morosidad en deterioro de cartera, para Banco CATHAY, en marzo 2017 se presentó morosidad por ₡596.885.997 para diciembre 2017 se generó un incremento significativo a un saldo de ₡701.335.384 lo cual refleja el proceso de análisis y revisión realizado durante el presente investigación.

Al revisar la condición de morosidad, a nivel de año a año, es decir la morosidad de marzo 2017, versus morosidad marzo 2018, se presenta a nivel de cobro judicial, se muestra a marzo 2017 ₡408.661.255 y marzo 2018 se dio una mejora en la condición ya que se presentó un saldo de ₡140.470.671 esto refleja el proceso de seguimiento, control de Banco CATHAY con la cartera de cobro judicial en un año.

Al revisar la condición de morosidad, en el nivel de la cartera de deterioro, se refleja saldo de esta cartera durante marzo 2017 ₡596.885.997 pero se dio un incremento en el saldo de la cartera en deterioro a marzo 2018 por ₡674.965.625 esto refleja la condición analizada en los estudio de morosidad del MEIC del año 2015, 2017 y 2018, en los cuales se ha dado un incremento en la cartera morosa, y en el caso de Banco CATHAY se evidencia entre año 2017 al 2018 la condición de morosidad. La morosidad ha sufrido en nuestro país una problemática y un

incremento en esta condición. Esta se evidencia en el caso de la cartera morosa de Banco CATHAY.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Mediante el proceso de investigación y análisis de datos mediante el instrumento de encuesta, la fuente primaria y secundaria se ha logrado analizar el impacto que se da con el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago en la economía de Costa Rica durante el primer semestre del 2018 y su índice de morosidad.

Poder validar las condiciones de los tarjetahabientes en Costa Rica del año 2015 al primer semestre del año 2018. Esto se ha logrado, mediante estudios de tarjetas de crédito morosidad del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, el cual documentó la situación del año 2015 mediante: Estudio Comparativo de tarjetas de crédito, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, mayo 2015.

Así mismo, el estudio del año 2017 mediante documento: Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Ambos estudios han permitido tener una base histórica del incremento de cantidad de tarjetas en circulación, cantidad de tipo de tarjetas de crédito en el mercado económico costarricense, de igual manera el incremento de la morosidad lamentablemente ha sido algo constante en la última década.

Se ha podido analizar la condición de morosidad, cantidad de tarjetas activas y las tasas de interés de colones y dolores al 31 de enero del año 2018. Mediante el primer estudio trimestral de tarjetas de crédito 2018 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Mediante los cuales se ha podido establecer conclusiones a desarrollar del objetivo general: Identificar el conocimiento de los

tarjetahabientes en el uso, reglamentos, normativa y beneficios que se presenta la tarjeta de crédito como medio de pago.

A nivel de documentación, la base de estudio ha estado enfocada en la Superintendencia General de Entidades Financieras. (2016). **Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras y Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas.** Estos tres reglamentos dictan la pauta a nivel de regulación financiera de Costa Rica y de las entidades financieras, así como los clientes.

A partir de la información recopilada, analizada y revisada de fuentes primarias, así como secundarias, se ha logrado primeramente tomar bases para el desarrollo de la investigación, segundo poder sustentar y clarificar los objetivos generales y específicos, establecidos. Lo que permite tomar como conclusión general que esta investigación ha logrado alcanzar satisfactoriamente el propósito establecido.

Mediante la fuente primaria utilizada, Superintendencia General de Entidades Financieras. (2016). Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores Superintendencia General de Entidades Financieras. (2017). Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras, Superintendencia General de Entidades Financieras. (2017). Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas. Se ha logrado:

1. Tener bases claras de las normativas vigentes, establecidas en el sistema financiero de Costa Rica, durante el primer semestre del año 2018, por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF.
2. Identificar cual normativa tiene relación a los tarjetahabientes y cuáles son las que están relacionadas para las entidades financieras.
3. Las normativas analizadas, brindan las bases financieras y conceptos claves para el uso correcto de las tarjetas de crédito como medio de pago, su rol en el sistema financiero y responsabilidades.

Al utilizar en el análisis y desarrollo de la investigación, las fuentes secundarias, se ha logrado tener datos históricos del comportamiento del sistema financiero. La cantidad de tarjetas de crédito en circulación, tipos de tarjetas de crédito, así como las entidades que brindan este servicio, han sido puntos de revisión y análisis. De igual manera se ha podido establecer las brechas presentes en tasas de morosidad de tarjetas en colones y dólares.

Tomando como fuentes secundarias: Estudio Comparativo de tarjetas de crédito, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, mayo 2015. Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Informe sobre el estudio comparativo de tarjetas de crédito, enero 2018. Informe sobre el estudio comparativo de tarjetas de crédito, enero 2018. Encuesta del uso de tarjetas de crédito, enfocado a la población de estudio de Mata Redonda, información propia. La fuente secundaria ha permitido concluir:

1. Durante los últimos cuatro años, desde 2015, consistentemente, la morosidad de tarjetas de crédito ha sido un problema, en el sistema financiero, para los participantes. Se han visto afectados la tarjetahabiente que presentan una condición de morosidad y los entes financieros, los cuales se ven afectados, por temas de capacidad de efectivo y recuperar los saldos que han financiado a los tarjetahabientes.
2. El alto volumen de tarjetas de crédito activas en el sistema financiero se ha vuelto complejo de controlar, por las entidades financieras.
3. Las brechas presentes en las tasas de morosidad en colones y dólares, se refleja como un problema, el cual no se da una correcta regulación y control para los entes financieros.
4. Mediante el uso de la encuesta, se ha podido determinar la condición actual de los tarjetahabientes, con la muestra establecida en el sector de Mata Redonda, durante el mes de julio 2018.

5.1 CONCLUSIONES DEL OBJETIVO GENERAL

Identificar el conocimiento de los tarjetahabientes del uso, reglamentos, normativas y beneficios que presenta la tarjeta de crédito antes de aceptar una tarjeta de crédito como medio de pago y su impacto dentro de la economía e índice de morosidad en el sistema Financiero de Costa Rica.

Durante la presente investigación se ha podido:

1. Identificar la facilidad y accesibilidad que presenta la Superintendencia General de Entidades Financieras en las

normativas y reglamentos. Los cuales están dentro de su página web y de fácil acceso, la página es muy fácil de manejar y consultar, lo cual permite a cualquier persona jurídica o física el poder obtener la información necesaria para asegurar su correcta aplicación de la normativa vigente.

2. Los Reglamentos asociados a deudores en el sistema financiero están accesibles al público y mediante la búsqueda del sitio web son de fácil acceso y lectura, lo cual permite el validar y asegurar el cumplimiento por parte de los clientes, para fines del presente estudio el **Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores**, es el que todo deudor, en este caso tarjetahabiente deber conocer y estar claro de sus responsabilidades.
3. Se obtiene resultados, los cuales permiten justificar el conocimiento de los tarjetahabientes. Durante la consolidación de los datos en la encuesta realizada, en la pregunta nueve, ¿Conoce la diferencia entre la fecha de corte de la tarjeta y fecha de pago de contado? se obtuvo un 76,00% de confirmación del conocimiento, pero en la práctica actualmente el mercado continuo en un incremento de los indicadores de morosidad. Esto implica que no es un factor de educación financiera o conocimiento de los factores como fecha de pago y fecha de pago de contado, por parte de los tarjetahabientes, es un tema de convicción y prioridad en la responsabilidad del cumplimiento de las responsabilidades.

4. Dentro de la economía de Costa Rica y las entidades financieras se presenta un impacto por los factores de morosidad de los tarjetahabientes. Esto se demarca dentro del **Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores**, donde se detalle factores de estimación por parte de la entidad financiera mensualmente, lo cual implica limitar sus capacidades de colocación de efectivo en el mercado.

El cual está asociado a las estimaciones que deben realizar las entidades financieras según la categoría de riesgo presente en su cartera, el cual se demarca en el siguiente cuadro de estimación por categoría de riesgo, esto implica aquellos clientes con históricos afectados por indicadores de morosidad, tendrán una categoría de riesgo, la cual va a impactar la estimación de los saldos, lo cuales la entidad financiera debe cumplir. La categoría de riesgo y estimación está asociada de la siguiente manera: Categoría de riesgo A1, porcentaje de estimación sobre el saldo de 0,50%, Categoría de riesgo A2, porcentaje de estimación sobre el saldo de 2,00%, Categoría de riesgo B1, porcentaje de estimación sobre el saldo de 5,00%, Categoría de riesgo B2, porcentaje de estimación sobre el saldo de 10,00%, Categoría de riesgo C1, porcentaje de estimación sobre el saldo de 25,00%, Categoría de riesgo C2, porcentaje de estimación sobre el saldo de 50,00%, Categoría de riesgo D, porcentaje de estimación sobre el saldo de 75,00%, Categoría de riesgo E, porcentaje de estimación sobre el saldo de 100,00%

Un cliente con una condición de morosidad puede llegar a tener una categoría E dentro del sistema financiero, dependiendo de la cantidad de días de atraso, esto

implica para la entidad tener que estimar ante SUGEF el 100% del saldo, lo cual limita la capacidad de efectivo de la entidad.

Bajo el estudio realizado, mediante la herramienta de encuesta, en la pregunta número ocho, ¿Cómo calificar su nivel de endeudamiento actual con la tarjeta de crédito? Se obtuvo el porcentaje más alto de un 33,00% con un nivel de endeudamiento alto, esto implica una condición problemática para los tarjetahabientes, para hacer frente a sus deudas y poder mantener su deuda al día. Esto nos permite identificar que a este momento dentro del sector de Mata Redonda una incidencia de morosidad. Adicionalmente, se presenta una cifra de 20,00% con un nivel de endeudamiento excesivo, lo cual nos permite identificar dentro del estudio un total del 53,00% presenta serios problemas en el nivel de endeudamiento y morosidad actualmente. Esto refuerza la problemática de las últimas dos décadas.

Evidentemente, hay un conocimiento de las personas qué factores deben tener presente dentro del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, en cuanto a factores claves, como fecha de corte y fecha de pago, sin embargo, no está siendo coherente la condición de endeudamiento actual y sus pagos de contado, lo cual está generando la condición de morosidad.

5.2 RECOMENDACIONES DEL OBJETIVO GENERAL

Como objetivo de Propuesta en el presente trabajo de investigación se definió: Elaborar una propuesta para el correcto uso de las tarjetas de crédito y la prevención de la morosidad de tarjetahabientes.

1. Mejor control y regulación del sistema financiero: La base de este tema es el sistema financiero y la entidad que brinda la tarjeta de crédito, lo cual me permite identificar una propuesta, la cual está asociada a nunca brindar una línea de crédito a un tarjetahabiente mayor a su capacidad de pago y nivel de endeudamiento.

Esto implica tener un análisis robusto en cuanto a nivel de ingreso, deudas actuales del tarjetahabiente, lo cual nos va a determinar cuál es el nivel de endeudamiento y poder así llevar a cabo un análisis de cuál es su capacidad de pago.

Este análisis por parte de la entidad financiera, logrará determinar cuál será el límite de crédito que el tarjetahabiente es capaz de hacer frente y no superar su capacidad de pago en un mes, esto mitiga el riesgo de tener un tarjetahabiente en morosidad, o con un nivel de deuda mayor al adecuado, para lograr completar su pago de contado.

Este ejercicio debe ser una práctica y revisión constante, para no tener el efecto incremental del tarjetahabiente y poder definir dentro del contrato de la tarjeta de crédito la factibilidad de la entidad financiera de poder ajustar o limitar de ser necesario este límite de crédito, el cual es un factor que complica la deuda, ya que mes a mes, el tarjetahabiente sigue usando su tarjeta como medio de pago aun cuando ya tenga más de un mes de no poder hacer frente a su deuda, es aquí donde la entidad financiera debe tomar acciones y limitar o cerrar el límite de crédito y detener el problema de morosidad.

Es importante resaltar que esto no conlleva ningún trabajo adicional o complejidad, ya que cada mes todas las entidades financieras de Costa Rica, reguladas por SUGEF deben enviar todos los reportes crediticios, con base en el mes anterior, dentro de los cuales se presenta el reporte de las deudas de todos sus clientes y su morosidad, esto permite determinar fácilmente cuales clientes están llevando sus deudas de una manera incorrecta y poder tomar acciones de manera óptima.

2. Mejor desarrollo y utilización de los beneficios de las tarjetas de Crédito: Si bien es cierto las tarjetas de crédito presenta una alta variedad de estilos y beneficios, los cuales pueden ser atractivos para los tarjetahabientes. Según el estudio trimestral del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, para octubre del 2017 se presentaban 461 tipos de tarjetas en el mercado financiero. Cada una de ellas presentan beneficios con comercios afiliados, redención de puntos, millas y un sin número de factores positivos.
3. Tomar datos históricos de morosidad como punto de control y seguimiento de las entidades financieras: Se ha logrado documentar durante el presente estudio ante los estudios realizados por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio durante el año 2015 y año 2017, la problemática de la morosidad de las tarjetas de crédito. Esto a raíz de su constante incremento en cada año de revisión, a nivel general de las entidades financieras reguladas por SUGEF. Las entidades financieras deben mejorar el proceso de control y seguimiento, ya que la morosidad mayor a 90 días, este indicador es el factor más complejo para los tarjetahabientes, como para las entidades financieras. Por lo cual, la propuesta es el control y seguimiento de la entidad

en los casos de tarjetahabientes, con un atraso de 30 días, primeramente, disminuir el límite de crédito, según la capacidad de pago del tarjetahabiente, tomando como factor de actualización la deuda sin liquidar y ya tiene morosidad. Así mismo, se recomienda tener un contacto con el tarjetahabiente en morosidad de 60 días y buscar ajustar las tasas de morosidad, buscar frenar el incremento de la deuda y lograr tener el cumplimiento de la deuda.

Ante la encuesta realizada en la muestra de Mata Redonda durante el mes de junio del año 2018 se logra evidenciar situaciones de endeudamiento alarmantes, los cuales vienen a fortalecer la problemática de los tarjetahabientes en el sistema financiero costarricense.

Al realizar el estudio se puede evidenciar la participación de los diferentes estratos sociales, clase baja, clase media y alta, los cuales se ven afectados en mayor escala según su capacidad de pago, pero en la misma condición, la cual es morosidad de tarjetas y el no pago de contado de su saldo. Lo cual resalta la necesidad de un correcto uso del presupuesto y asegurar los gastos a incurrir estarán siendo cubierto con la capacidad de pago con base en los ingresos disponibles.

Es imperativo una revisión de las condiciones presentes en el mercado financiero costarricense, enfocado en la brecha que presentan las tasas de interés de las tarjetas de crédito, esto a raíz que bancos generan cobros de intereses en saldos de morosidad, esto según estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica del año 2015. Para abril del año 2015 la tasa mínima

presente fue 8,60% y la máxima 50,40% Esto evidencia una urgencia de parte de los entes encargados de regular. No se muestra un debido control y regulación en un mercado financiero en el cual una persona por su deuda pague 8,60% pero si su deuda está en otro banco puede llegar a incrementar el saldo de su deuda en 50,40% Este factor genera un serio problema para los deudores, lo cual muchas veces se llega a un punto de no poder hacerle frente.

Definitivamente, debe realizar una revisión de los entes financieros, encargados de dar seguimiento y gestión de cobro a los deudores, los cuales deben estar enfocados en lograr brindar soluciones realistas y factibles para lograr mitigar las deudas. Un punto a tomar en consideración es la revisión de las tasas de interés y adecuación de deudas, por el proceso de arreglos de pago. Esto puede llegar a facilitar el proceso de pago de los tarjetahabientes en condición de morosidad y lograr detener el proceso incremental de sus deudas, por el no pago de contado, las tasas de interés.

Es necesario que los bancos planteen planes personalizados, es decir, poder evaluar y buscar arreglos de pago según cada caso. Es decir, la capacidad de pago del tarjetahabiente, condición de morosidad actual en el momento del estudio, un interés de parte de la entidad de manera preventiva, esto va a generar una empatía con el deudor, acercamiento personal y búsqueda de ayudar a lograr solventar la deuda, puede lograr motivar y priorizar al tarjetahabiente en buscar hacer frente y cancelar la deuda con la entidad financiera de una manera positiva.

5.3 CONCLUSIÓN DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Durante el desarrollo de la investigación se ha logrado respaldar mediante la fuente primaria, tomando como base las normativas SUGEF Superintendencia General de Entidades Financieras. (2016). Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores, Superintendencia General de Entidades Financieras. (2017). Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras. Superintendencia General de Entidades Financieras. (2017). Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas.

Se ha logrado cumplir con el objetivo número uno, el cual se estableció en poder identificar los reglamentos que regulan la economía financiera de Costa Rica, sobre la morosidad crediticia. Como se indicó, la base de este objetivo ha sido las normativas SUGEF de la base de fuente primaria. Se ha logrado definir los conceptos más relevantes, consideraciones, roles y responsabilidades de cada uno de los participantes en el sistema financiero. Para esta investigación se logra puntualmente, para los tarjetahabientes y las entidades financieras.

2. Mediante la fuente secundaria, tomando como base Estudio Comparativo de tarjetas de crédito, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, mayo 2015. Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Informe sobre el estudio comparativo de tarjetas de crédito, enero 2018,

Encuesta del uso de tarjetas de crédito, enfocado a la población de estudio de Mata Redonda, información propia.

Se logra cumplir con el objetivo específico número cuatro, enfocado en lograr evaluar el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes y su impacto en la economía costarricense. Se ha identificado el nivel de endeudamiento, morosidad mayor de 90 días, el cual consistentemente se ha incrementado en estos tres años, lo cual permite analizar y evaluar el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes, evidenciando el incremento de cantidad y tipos de tarjetas de crédito en circulación.

De la misma manera, durante el desarrollo de la encuesta, se logró evidenciar mediante la encuesta, en la pregunta número ocho, el nivel de endeudamiento actual, la población encuesta género un 53,00% de alto y excesivo, esto permitió evidenciar un problema real, más allá del estudio efectuados por el MEIC, la población encuestada lo confirmó.

Se ha logrado evaluar el uso de los beneficios de las tarjetas de crédito por parte de los tarjetahabientes, se ha identificado la gran variedad de tipos de tarjetas de crédito, las opciones según cada entidad financiera, así como la relación entre beneficio por tipo de tarjeta y su factor en tasa de morosidad. De igual manera en la encuesta se realizó la pregunta número seis, si se utiliza los beneficios de la tarjeta de crédito, se evidencio mediante un 65,00% de la población encuestada, que no se está utilizando los beneficios de la tarjeta de crédito.

El objetivo número tres, enfocado en lograr analizar el conocimiento crediticio los tarjetahabientes antes de la obtención de la tarjeta de crédito. Se logró evaluar

y respaldar mediante la encuestada desarrollada en junio 2018. En la cual se obtuvo un detalle mediante la pregunta número uno, conociendo dentro de la población el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, así se logra focalizar en la pregunta cuatro, en la cual se buscó identificar el uso de un presupuesto, para el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, logrando identificar que el 63,00% de las personas no utilizan un presupuesto, lo cual evidenció no tener un conocimiento de la correcta práctica del uso de la tarjeta de crédito.

5.4 RECOMENDACIONES DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Se ha validado el reglamento o normativa de SUGEF **Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores**. El cual está enfocado con relación al primer objetivo específico, para poder identificar los reglamentos que regulan la economía financiera de Costa Rica, sobre la morosidad crediticia. Se recomienda poder tener mayor visibilidad de parte de las entidades financieras a los deudores, y poder tener una inducción de la normativa. Se recomienda tener en el contrato de la tarjeta de crédito un detalle de la normativa de SUGEF 1-05, así como los links de Internet en los cuales el cliente puede acusar a la página de SUGEF.

Se recomienda tener un fortalecimiento de parte de las entidades en los beneficios que tienen las tarjetas de crédito, enfocado en el segundo objetivo específico planteado: evaluar el uso de los beneficios de las tarjetas de crédito por parte de los tarjetahabientes. Durante la aplicación de la encuesta, en la pregunta número seis, si se utiliza los beneficios de la tarjeta de crédito. Se identifica un 65,00% de la población encuestada que no utiliza los beneficios, lo cual denota la necesidad de fortalecer este factor en el uso de las tarjetas de crédito.

Durante el desarrollo de la investigación se ha podido trabajar en el tercer objetivo específico, el cual analiza el conocimiento crediticio los tarjetahabientes antes de la obtención de la tarjeta de crédito. Durante la encuesta se analizó si las personas conocen la diferencia entre la fecha de corte y fecha de pago en la tarjeta de crédito. Los resultados reflejan que hay un conocimiento, en la población encuestada, ya que el 76% sí conoce esta diferencia, sin embargo, al ver los estudios del MEIC durante el año 2015, 2017 y 2018. Se evidencia que no hay una cultura correcta de los tarjetahabientes y está asociado al conocimiento, y el correcto uso de las tarjetas de crédito.

Es necesario fortalecer el conocimiento, el uso y las prácticas correctas de los tarjetahabientes. Esto está asociado a la morosidad de las tarjetas de crédito, el cual ha sido un problema dentro de la economía costarricense. Se recomienda poder fortalecer la cultura y educación de los tarjetahabientes por parte de las entidades financieras.

Se recomienda en relación con el objetivo específico número cuatro, de evaluar el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes y su impacto en la economía costarricense. Poder tener una mejor práctica en el control de las deudas y los límites de crédito presentes en las entidades financieras. Se evidencia un problema en la población encuestada, en la pregunta número ocho, ¿Cómo calificar su nivel de endeudamiento actual con la tarjeta de crédito? Se evidenció con un 53,00% de nivel alto y excesivo, así mismo mediante estudios del MEIC la morosidad mayor a 90 días se ha incrementado desde el año 2017 a la fecha.

5.5 CONCLUSIÓN DE LA HIPÓTESIS

Durante el desarrollo de la presente investigación se ha establecido la siguiente Hipótesis de investigación: La Educación Financiera de los tarjetahabientes afecta el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, y su incidencia en la morosidad en el sector financiero de Costa Rica.

Durante el desarrollo de la investigación, se ha logrado validar documentación histórica de la morosidad de los tarjetahabientes de Costa Rica, esto durante los últimos tres años. De igual manera se ha soportado este trabajo en los reglamentos de (2016). **Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores.** (2017). **Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras.** (2017). **Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas.** Así como una encuesta de 10 preguntas a la muestra seleccionada de Mata Redonda, durante el mes de junio del año 2018.

Con base en lo anterior, primeramente, se puede concluir que hay mucha facilidad y accesibilidad de la regulación por parte de SUGEF a los deudores de tarjetas de crédito, enfocado en el Acuerdo de SUGEF 1-05, así mismo se tiene un conocimiento básico de las personas, sin embargo, es necesario el poder fortalecer la educación financiera como un punto de la educación secundaria, que permita establecer bases en las personas, tales como uso y manejo de un presupuesto personal, responsabilidad de las deudas adquiridas, cancelación de contado de las deudas, implicaciones en tener una morosidad en deudas en el sistema financiero.

Se puede concluir, por parte de los datos analizados de parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, el cual presenta estudios de tarjetas de crédito para los años 2015, 2017 y 2018. Se logra identificar como consistentemente se ha incrementado la morosidad de tarjetas de crédito mayor a 90 días. Esto evidencia la necesidad de tener una correcta educación financiera, esto permite tener una correcta práctica y uso de las tarjetas de crédito como medio de pago.

Se concluye la necesidad de tener un fortalecimiento de la educación financiera en la educación secundaria y universitaria, para el manejo correcto de las finanzas, el uso de presupuesto personal y el manejo de las tarjetas de crédito, esto a raíz de ser un problema país. Se evidencia mediante reportes de SUGEF desde el año 2000 al 2018 se han mantenido incrementos porcentuales de morosidad mayor a 90 días consistentemente, esto ha sido un tema país, ya que afecta las entidades financieras y los tarjetahabientes. El poder fortalecer la práctica de otorgar las tarjetas de crédito, en las entidades financieras, los controles en los departamentos de cobro, así como ajustes en las líneas de crédito y tasas de interés son necesarias para tener una disminución y mejora en la morosidad de las tarjetas de crédito en Costa Rica.

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

Durante el proceso de recopilación de datos y la identificación del problema de la presente tesis, se ha logrado documentar mediante herramientas de la fuente secundaria, tomando como base Estudio Comparativo de tarjetas de crédito, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, mayo 2015. Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Informe sobre el estudio comparativo de tarjetas de crédito, enero 2018, Encuesta del uso de tarjetas de crédito, enfocado a la población de estudio de Mata Redonda, información propia.

Al tomar los datos históricos del año 2017 al año 2018 de la fuente del MEIC y los resultados de la encuesta del mes de junio 2018. Se ha logrado evidenciar un problema a nivel económico del sistema financiero costarricense. Tomando como base las tarjetas de crédito como medio de pago y su índice de morosidad, el cual genera un serio problema, bajo el indicador en morosidad mayor a 90 días.

A raíz de la problemática presente, y tomando como base el objetivo general planteado en la investigación: Identificar el conocimiento de los tarjetahabientes en relación con el uso, reglamentos, normativas y beneficios que presenta la tarjeta de crédito como medio de pago y su impacto dentro de la economía e índice de morosidad en el sistema Financiero de Costa Rica.

Se logrado tener una claridad de la falta de conocimiento mediante la revisión de la fuente primaria, tomando como base las normativas SUGEF Superintendencia General de Entidades Financieras. (2016). Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores. Superintendencia General de Entidades Financieras. (2017). Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de

entidades financieras. Superintendencia General de Entidades Financieras. (2017). Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas.

Los puntos antes mencionados nos permiten tener claro, primeramente, un problema constante en la economía costarricense durante las últimas dos décadas, pero desde el 2015, bajo el proceso de investigación y documentación por parte de MEIC. Las carencias en el proceso financiero, no brindado la suficiente información crediticia de parte de la entidad financiera a los tarjetahabientes. Por lo cual, tanto a nivel de datos históricos, como condición actual de morosidad, así como las normativas de la SUGEF a los clientes, en este caso a los tarjetahabientes, como las entidades financieras, se requiere un fortalecimiento.

Es decir, posterior al trabajo de investigación y documentación de las tarjetas de crédito como medio de pago y su índice de morosidad durante el primer semestre del año 2018. Es por esta razón que la propuesta de la investigación realizada no está al alcance de poner en ejecución durante este proceso, sin embargo, la propuesta tiene tres enfoques:

6.1 PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Fortalecer el proceso de otorgamiento de tarjetas de crédito y el proceso de cobro en morosidad, en la búsqueda de limitar el crédito y la tasa de morosidad de los clientes en el sistema financiero.

La raíz del problema nace por la carencia de información y formación por parte de las entidades financieras. La entidad financiera es la que brinda una línea

de crédito disponible mediante una tarjeta de crédito a los tarjetahabientes, bajo un proceso de revisión a nivel de capacidad de pago, es decir, la capacidad del deudor para generar flujos de efectivo que le permita atender sus obligaciones, el comportamiento de pago histórico, es decir, el dato histórico crediticio del deudor en el cumplimiento de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años.

La entidad financiera es quien tiene visibilidad de estos factores, así como la morosidad del deudor y potencial tarjetahabiente. Morosidad en la línea del mayor número de días de atraso en el pago del principal, es decir, la deuda con la entidad financiera. Es en este punto, donde la entidad financiera debe hacer un análisis y determinar si con las tasas de morosidad y puntos de análisis del deudor debe ajustar su condición crediticia, es decir, límite de crédito disponible, tasa de morosidad e interés. Si este análisis y ajuste de la entidad financiera se realiza, se está generando una acción preventiva, así como mitigando el riesgo de tener una morosidad.

2. Regulación de las entidades financieras en cuanto a tasas de interés y tasas de morosidad. Es imperativo en el sistema financiero se dé una revisión de la brecha actual de tasas de interés de tarjetas de crédito, como en tasas de morosidad. Esto a raíz que no existe actualmente, una regulación que permita establecer la tasa mínima y máxima, con la cual una entidad financiera puede generar sus cobros de intereses e intereses de morosidad.

Es muy tangible este punto, al revisar las tasas de interés al 31 de enero del 2018. Tasa de interés en colones se da desde 5,05% hasta 50,40% y en dólares de 10,50% hasta 39,90% Esta brecha denota como podemos tener una brecha en

colones de 45,35% de variación entre entidades financieras, esto implica que un tarjetahabiente puede pagar en intereses de más entre entidad 45,35% de interés y este factor no es regulado, no está siendo controlado o determinado por la SUGEF.

Al tener un saldo en colones y generar una morosidad en sus pago y no cumplimiento, el tarjetahabiente va a ver un factor incremental en su deuda, por esta tasa de interés. Es por esta razón que es primordial poder tener un control, regulación y ajuste de parte de las entidades financieras. Se ha manejado una regulación mediante la normativa de SUGEF 1-05 a nivel de la calificación de deudores, pero se requiere fortalecer la entidad financiera, en el proceso de cobro de intereses, intereses de morosidad, líneas de crédito y otorgamiento de tarjetas de crédito, ya que se dan casos en los cuales tarjetahabientes presenta varias tarjetas en las cuales se financia para cancelar o amortizar sobre deuda de otras tarjetas de crédito lo cual no es correcto.

BIBLIOGRAFÍA

Súper Intendencia General de Entidades Financieras. (2016). **Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la Calificación de Deudores.** Recuperado de: https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_vigente/

Súper Intendencia General de Entidades Financieras. (2017). **Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras.** Recuperado de: https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_vigente/

Súper Intendencia General de Entidades Financieras. (2017). **Acuerdo SUGEF 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas.** Recuperado de: https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_vigente/

Estudio Comparativo de tarjetas de crédito, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, mayo 2015. Recuperado en: <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2015/tarjetas/abril/estudiocredito.pdf>.

Cuarto Estudio trimestral de tarjetas de Crédito y Débito 2017, datos al corte del 31 de octubre del 2017, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Recuperado de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2017/tarjetas/octubre/pcp.pdf>

El Financiero 25 de octubre del 2017, Recuperado en: <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/aumentan-deudas-de-tarjetas-de-credito->

pese-a-menos-opciones-en-el-
mercado/PI4P7EJEENHBVBSPTQOML3B7WM/story/

El Financiero 10 de junio 2018, recuperado en:
http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2011/septiembre/25/finanzas2910712.htm
!

La República, 19 de febrero del 2018, recuperado en:
<https://www.larepublica.net/noticia/deuda-en-tarjetas-de-credito-es-de-la-mitad-del-deficit-fiscal>

SUGEF, Superintendencia General de Entidades Financieras,
<https://www.SUGEF.fi.cr/>

Banco Central de Costa Rica, www.bccr.fi.cr

Historia de Mata Redonda de Costa Rica, Recuperado:
https://www.msj.go.cr/informacion_ciudadana/SitePages/mata_redonda.aspx

Ministerio de Educación Pública MEP, Autor: nitzi.picado.deleon@mep.go.cr
<http://www.mep.go.cr/noticias/costa-rica-es-referente-de-educacion-financiera-en-centroamerica>.

Banco Central de Costa Rica, División Económica, Departamento de Investigación Económicas, Olivier Cruz Méndez, Rodolfo Durán Víquez, Evelyn Muñoz Salas.

Chinchilla Jiménez A, Guerra Vargas G, Corrales Padilla L y Jara Ocampo A (2017) *Guía, Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y Tesis en Ciencias Sociales*. 3 Ed. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* . Mexico: Mc GrawHill.

Castillo Castillo, Marilyn Solange, Tesis “La tarjeta de Crédito como medio de pago y los efectos de la regulación legal sobre el cobro de los intereses. “Guatemala julio 2007.

Universidad Hispanoamericana (2018). *Guía, trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales*. Manuscrito no publicado.

Universidad Hispanoamericana (2018). *Manual Normas A.P.A Citas y referencias Bibliográficas*. Manuscrito no publicado.

Anexos

Encuesta realizada durante el mes de junio 2018

1- Indique su género

Masculino

Femenino

Otro

2- Indique el rango de edad que presenta

De 18 a 23

De 24 a 29

De 30 a 35

De 35 a 40

De 40 a 45

Más de 45

3- Actualmente, ¿usa una tarjeta de crédito como medio de pago?

Sí

No

4- ¿Utiliza la tarjeta como medio de pago, mediante un presupuesto mensual para el pago de contado?

Sí

No

5- ¿Cuál tarjeta usa actualmente?

Banco CREDOMATIC

SCOTIABANK

Da Vivienda

Banco CATHAY

Banco Popular

Banco Nacional de Costa Rica

Banco de Costa Rica

Otro

6- ¿Utiliza los beneficios que presenta su tarjeta de crédito?

Sí

No

7- ¿Cómo califica su nivel de endeudamiento actual con la tarjeta de crédito?

Bajo

Adecuado

Alto

Excesivo

8- ¿Posee más de dos tarjetas de crédito?

Sí

No

9- ¿Conoce la diferencia entre fecha de corte y fecha de pago?

Sí

No

10- Indique cuanto es la cantidad de bombillos que se presenta en su hogar

De 1 a 11 Bombillos

De 12 a 20 Bombillos

Más de 21 Bombillos

