

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN FINANZAS Y
BANCA**

TÍTULO

**LA REGULACIÓN Y LOS FACTORES DE
RIESGO QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD
DE TARJETAS DE CRÉDITO EN COSTA RICA
PARA EL PERÍODO 2015 AL 2017.**

Sustentante:

Isaura González Granados

Tutor:

Rodolfo Bonilla Núñez.

SETIEMBRE, 2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo Joaura González Granados, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 2-570-834, egresado de la carrera de Adm. de Empresas, 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.

trabajo de investigación titulado: La regulación y los factores de riesgo que influyen en la morosidad de tarjetas de crédito en Costa Rica para el periodo 2015-2017.

_____ 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 03 días del mes de Agosto del año dos mil 18.

Jaura González G.

Firma del estudiante

Cédula: 2-570-834

CARTA DEL TUTOR

San José, 03 de agosto de 2018

Señores
Carrera de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante Isaura González Granados, cédula de identidad número 2-0570-0834, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“TARJETAS DE CRÉDITO, SU REGULACIÓN Y LA INSIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS COSTARRICENSES DURANTE EL PERIODO 2015 AL 2017.”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios 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 la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

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

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

Atentamente,

Lic. Rodolfo Bonilla Núñez, CPA
Cédula identidad No. 501760902
Carné Colegio Profesional No. 1552

CARTA DE LECTOR

San José, 26 de septiembre de 2018.

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Carrera Administración de Negocios

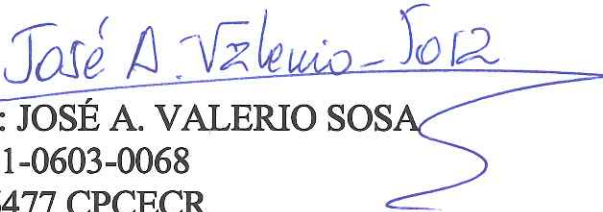
Estimados señores:

La estudiante Isaura González Granados, cédula de identidad 2-0570-0834, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**LA REGULACIÓN Y LOS FACTORES DE RIESGO QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE TARJETAS DE CREDITO EN COSTA RICA PARA EL PERIODO 2015 AL 2017**", el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios.

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.

Atte.

Firma: 
Nombre: JOSÉ A. VALERIO SOSA
Cédula: 1-0603-0068
Carné: 6477 CPCECR

San José, 2 de octubre, 2018

Señores

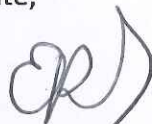
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Finanzas y Banca

Universidad Hispanoamericana, Sede Llorente

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación: "La regulación y los factores de riesgo que influyen en la morosidad de tarjetas de crédito en Costa Rica para el período 2015 al 2017", elaborado por la estudiante Isaura González Granados, cédula 2-0570-0834, para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas y Banca.

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

ÍNDICE

ÍNDICE.....	II
DEDICATORIA.....	IX
AGRADECIMIENTOS	X
CAPÍTULO I	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1.1 <i>Antecedentes del problema.....</i>	<i>12</i>
1.1.2 <i>Problematización del problema</i>	<i>15</i>
1.1.3 <i>Justificación del problema</i>	<i>17</i>
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3 OBJETIVOS	20
1.3.1 <i>Objetivos Generales.....</i>	<i>20</i>
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	<i>21</i>
1.4 ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA.....	22
1.4.1 <i>Alcances.....</i>	<i>22</i>
1.4.2 <i>Limitaciones</i>	<i>23</i>
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	25
2.1.1 <i>Origen de las tarjetas de crédito.....</i>	<i>25</i>
2.1.2 <i>Sistema bancario costarricense.....</i>	<i>27</i>
2.1.2.1 <i>La regulación al sistema Financiero.....</i>	<i>27</i>

2.1.2.2 Entidades reguladoras del sistema financiero y sus obligaciones.....	30
2.1.2.3 La tarjeta de crédito en Costa Rica	32
2.2 CONTEXTO TEÓRICO.....	33
2.2.1 Medios de pago	33
2.2.2 Las tarjetas de crédito.....	35
2.2.2.1 Formas de pago de las tarjetas de crédito	37
2.2.3 La morosidad y sus implicaciones	38
2.2.3.1 Riesgos para el tarjetahabiente.....	42
2.2.3.2 Clasificación del deudor	43
2.2.3.2 Riesgo para el Banco	45
2.2.4 Financiamiento bancario.....	46
2.3 HIPÓTESIS	48
2.3.1 Variables independientes (factor A).....	49
2.3.1.1 Riesgo Operacional.....	52
2.3.1.2 Riesgo de Crédito.....	53
2.3.2 Variables dependientes (factor B).....	54
2.3.2.1 Morosidad con tarjetas de crédito	54
2.4 OPERACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	57
CAPÍTULO III.....	58
MARCO METODOLÓGICO	58
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.1.1 Finalidad	59
3.1.2 Dimensión temporal.....	60

3.1.3 Marco.....	61
3.1.4 Naturaleza	62
3.1.5 Carácter.....	63
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	66
3.2.1 Sujetos de información.....	66
3.2.2 Fuentes de primera mano	67
3.2.3 Fuentes de segunda mano.....	68
3.2.4 Fuentes de tercera mano.....	69
3.3 SELECCIÓN DE MUESTREO	70
3.3.1 Muestra probabilística.....	71
3.3.2 Muestra no probabilística.....	72
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN	74
3.4.1 Cuantitativas.....	74
3.4.1.1 La entrevista.....	76
3.4.1.2 El cuestionario.....	77
3.4.1.3 Análisis de contenido cuantitativo	78
3.4.1.4 Pruebas estandarizadas.....	79
3.4.1.5. Recolección de información factual e indicadores	80
3.4.1.6 Meta análisis	81
3.4.1.7 Instrumentos y procedimientos específicos propios de cada disciplina.....	82
3.4.1.8 La observación.....	83
3.4.2 Cualitativas	84
3.4.2.1 Hojas de observación.....	84
3.4.2.2 Listas de cotejo	85

3.4.2.3 La bitácora	86
3.4.2.4 Cámaras y mapas.	87
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	88
3.5.1 <i>Definición conceptual, operativa e instrumental de la variable independiente</i>	
<i>“Riesgo Operacional” (factor A).....</i>	<i>89</i>
3.5.2 <i>Definición conceptual, operativa e instrumental de la variable independiente</i>	
<i>“Riesgo de crédito” (factor B)</i>	<i>90</i>
3.5.3 <i>Definición conceptual, operativa e instrumental de la variable dependiente</i>	
<i>“Morosidad de la tarjeta de crédito” (factor C)</i>	<i>91</i>
3.5.4 <i>Cuadro Operacionalización de las variables</i>	<i>92</i>
CAPÍTULO IV	94
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	94
4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE	95
4.1.1 <i>Diagnóstico de la situación actual.....</i>	<i>95</i>
4.1.1.1 <i>Morosidad y Endeudamiento Actual.....</i>	<i>98</i>
4.1.1.2 <i>Tasas de interés corriente y tasas de interés moratorio.....</i>	<i>99</i>
4.1.1.3 <i>Otros cargos.....</i>	<i>101</i>
4.1.1.4 <i>Plazos para pago de tarjetas.....</i>	<i>102</i>
4.1.1.5 <i>Beneficios del uso de las tarjetas de crédito</i>	<i>103</i>
4.1.1.6 <i>Regulación a las tarjetas de crédito</i>	<i>104</i>
4.1.2 DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS	105
4.1.2.1 <i>Encuesta aplicada a los tarjeta-habientes</i>	<i>105</i>
4.1.2.2 <i>Datos recabados a través de entrevistas a especialistas</i>	<i>125</i>

4.1.3 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	130
4.1.3.1 <i>Estudio de las principales leyes que rigen las tarjetas de crédito en Costa Rica</i>	130
4.1.3.1.1 Reglamento de tarjetas de crédito y débito N°35867- MEIC	130
4.1.2.3.2 Ley de promoción de competencias y defensa efectiva del consumidor N° 7472 art. 63. “Delito en perjuicio del consumidor”	133
4.1.2.3.3 Ley penal, Código penal; art 236, 238, y 242 “Usura y Agiotaje”	135
4.1.2.3.4 Proyecto de ley “Ley contra la usura”, expediente N°20.172	136
4.1.3.2 <i>Relaciones entre el endeudamiento y morosidad del sistema financiero y las tarjetas de crédito.....</i>	138
4.1.3.3 <i>Relación entre las tasas de interés bancarias, entidades no bancarias y las tarjetas de crédito en el mercado costarricense.....</i>	142
CAPÍTULO V	145
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	145
5.1 CONCLUSIONES.....	146
5.1.1 <i>Conclusión general</i>	146
5.1.2 <i>Conclusiones específicas</i>	150
5.1.2.1 Referente al objetivo específico 1	150
5.1.2.2 Referente al objetivo específico N°2	152
5.1.2.3 Referente al objetivo específico N°3	154
5.1.2.4 Referente al objetivo específico N°4	155
5.2 RECOMENDACIONES	156
BIBLIOGRAFÍA.....	176

GLOSARIO..... 180

ANEXO 182

DEDICATORIA

A mi familia, que incondicionalmente ha estado a mi lado, con su amor, paciencia, sabiduría y motivación. En especial, para mi madre, quien me enseñó a luchar por lo que quiero y a no darme por vencida ante ninguna adversidad. A ti madrecita, que aun en contra todo, luchaste para brindarme un mejor futuro, y con la guía de Dios ambas hemos llegado al feliz término de esta aventura, porque este éxito lo hemos logrado juntas.

AGRADECIMIENTOS

Toda la honra y gloria sea para Dios, porque es quien me ha dado salud, sabiduría, paciencia y consuelo en los días tristes. Él que me enseñó que todo se logra en el tiempo que él disponga; por las alegrías y las tristezas afrontadas durante este largo periodo de estudio. Al que me ama incondicionalmente aun con mis errores, por eso mi mayor agradecimiento es a Dios por siempre estar conmigo a través de las personas que puso en mi camino, como mi madre, mis hermanos, compañeros de trabajo, profesores y todos aquellos que han hecho posible ir escalando cada peldaño de mi vida.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El propósito de este estudio de investigación es evaluar si la falta de regulación y supervisión a las entidades que negocian con tarjetas de crédito han sido las razones por las que los niveles de endeudamiento y morosidad de los costarricenses y del país en sí aumentaron durante los últimos tres años. Como herramienta de recolección de datos se utilizará la encuesta y los estudios de tesis similares al que estamos planteando.

1.1.1 Antecedentes del problema

Con el transcurrir de los años se ha incrementado el uso de las tarjetas de crédito, un medio de pago apetecido por los consumidores en su mayoría, porque se les da la facilidad de adquirir bienes y/o servicios sin tener el dinero en efectivo permitiéndoles satisfacer sus necesidades o gustos en cualquier momento.

Como parte de los antecedentes del problema Moncada, J. (2015) menciona lo siguiente: “Las entidades emisoras de este producto financiero, colocan dinero potencial a los consumidores cobrándoles un costo de manejo mensual más unos intereses pactados en el momento de la entrega del plástico, aspectos relevantes que no contemplan los usuarios en el momento de utilizar dicho dinero” (p.17).

De la evolución de las tarjetas de crédito Méndez, M. (2016) comenta: “En el 2009, se comienza a generar en Costa Rica, la misma polémica que se presenta a nivel internacional de cómo están establecidas las tasas de intercambio entre los emisores y los adquirentes en el país” (p.11), por lo que se crean iniciativas de proyectos de ley que permitan regular el mercado de tarjetas.

Según lo expresan Argón, W. y Rivel, M. (2013). “El Código de Comercio no hace referencia alguna respecto al contrato de tarjetas de crédito propiamente, es decir, no delimita ni regula dicho contrato y la teoría descrita anteriormente colabora a dilucidar este punto y es que el derecho comercial en realidad no le interesa regular dicho instrumento en pro de los consumidores” (p.26), por lo que es importante establecer si esta falta de amparo a los clientes es lo que ha elevado los endeudamientos y morosidad en la actualidad.

Los datos del informe realizado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC] (2017), se obtiene los siguiente: “las tasas anuales de las tarjetas de crédito al 31 de julio 2017 oscilaban entre el 23% y 50,4%, y que la morosidad a más de 90 días ha aumentado de abril 2017 a julio 2017 en 0, 37 p p; pasando del 4,5% a 4,87%”. (MEIC, 2017). Lo que hace conocer que la morosidad por temas de tarjetas de crédito va en aumento.

De acuerdo con la información presentada por el informe trimestral del Ministerio de Economía, Industria y Comercio 31 de Julio de 2017 en el país operan 30 emisores de tarjetas de crédito que incluyen entidades de la banca privada, banca pública, cooperativas y empresas privadas, para este estudio se da la salida de 1 emisor el Banco Crédito Agrícola de Cartago (BANCRÉDITO) (MEIC, 2017, p.4), en donde identifican que hay en circulación 437 tipos de tarjetas

En Costa Rica, el volumen de la deuda en este instrumento de pago y crédito es del 2,62% del PIB, lo que implica que, por su magnitud sea más importante aún analizar cuáles han sido las razones, pues una situación de morosidad impactaría en forma significativa sobre el equilibrio del sistema financiero y en el campo económico y social del país.

Ante esta situación es necesaria una política pública que obligue a la Superintendencia a velar por la sanidad integral del sistema financiero y no sólo de una parte de los actores: las entidades financieras. Igualmente, la gestión pública debe involucrar al MEIC, con el fin promover una política que reglamente el tema de las tasas de interés (Chaves, L. 2013).

1.1.2 Problematización del problema

Con el auge que han tenido las tarjetas de crédito como medio de pago y herramienta de financiamiento, han provocado que los niveles de endeudamiento y morosidad de la sociedad costarricense vaya en aumento. El mal uso que se le dan y la no intervención de las autoridades encargadas del control monetario, ya sea por modificaciones en la regulación vigente o aplicación de las mismas, hacen que exista una desventaja para los clientes quienes al final deben aprobar o rechazar el producto sin que medie una negociación adecuada de las tasas de interés entre las partes.

Se considera que parte del problema es que no hay estudio previo de las capacidades de pago de los clientes a los cuales le ofrecen sus productos, algo que sí ocurre con las entidades bancarias que por ley deben realizar un estudio crediticio para evaluar si la persona es apta o no para el financiamiento. Es posible que una sola persona posea hasta tres o más tarjetas y que no cuente con la capacidad económica para poder hacer frente a las deudas adquiridas al hacer uso de las tarjetas de crédito.

El valor del dinero se expresa por la tasa de interés de mercado, para los norteamericanos la Prime Rate, para los europeos la LIBOR y para los costarricenses la Tasa Básica Pasiva (TBP). Lo usual es que por encima de esa tasa

principal, el prestamista cobra una sobretasa que equivale a varios puntos porcentuales a la tasa básica, con el cual el acreedor cubre el valor de inflación, sus costos internos y una ganancia razonable. Sin embargo, en el mercado crediticio nacional no existen políticas públicas que regulen cual es el techo o tope máximo de sobretasa, presentándose situaciones en que se cobra un precio por encima del valor real, lo que significa que los tarjetahabientes se vean obligados a destinar más recursos de su ingreso (producto de su trabajo) para atender el pago, consecuentemente, reduciendo su ingreso disponible y restringiendo a las familias su capacidad de consumo para otros bienes y servicios básicos (Chaves, L. 2013).

1.1.3 Justificación del problema

La presente investigación contribuirá a exponer cómo la carencia de regulaciones y de supervisión a las empresas que negocian con tarjetas de crédito afecta la economía de los costarricenses en temas como la morosidad y el endeudamiento en los últimos 3 años.

La importancia de entender claramente el concepto de tarjeta de crédito, sus ventajas y desventajas.

La tarjeta de crédito es un instrumento financiero representado en un plástico personalizado emitido por una entidad financiera con un cupo asignado de acuerdo a la capacidad de endeudamiento del usuario, esta tarjeta permite hacer uso del dinero otorgado, con la obligación de devolverlo con pago de intereses, gastos y comisiones bancarias (Ramírez, 2015).

En el último informe del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC, 2017), se exponen las principales variables de análisis de tarjetas de crédito y los resultados obtenidos en comparación de un trimestre a otro, y que hace referencia claramente a lo que la tesis quiere exponer sobre la morosidad y el endeudamiento que tienen los costarricenses actualmente.

**Cuadro 1. Cambio trimestral en indicadores del mercado.
Corte al 31 de octubre 2017**

Variable / trimestres	Jul-17	Oct-17	Variación
Cantidad de emisores	30	31	1
Tipos de tarjetas	437	461	24
Tarjetas en circulación /1	2.528.051	2.628.751	100.700
Millones de colones de saldo de deuda 2/	1.137.355	1.196.995	59.640
Morosidad de 1 a 90 días	7,21%	7,57%	0,36 p.p.
Morosidad (a más de 90 días)	4,87%	4,89%	0,02 p.p.

/1 Incluye tarjetas titulares y adicionales

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

Fuente: Meic a partir de información proporcionada por las entidades emisoras.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen la regulación y los factores de riesgo en la morosidad de tarjeta de crédito en Costa Rica para el período 2015 al 2017?

1.3 OBJETIVOS

Se puede definir como objetivos de investigación a los señalamientos que se realizan para una determinada problemática y a la cual se le quiere buscar una solución.

(Hernández, Fernández y Baptista, 2014), afirman “Objetivos de investigación señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p.37).

1.3.1 Objetivos Generales

Recopilar información relevante sobre las tarjetas de crédito, su regulación y acerca de los factores de riesgo que influyen en la morosidad de tarjeta de crédito en Costa Rica, para el período 2015 al 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- 1. Verificar la existencia de supervisión a las empresas que ofrecen al mercado tarjetas de crédito.**
- 2. Validar si existe una regulación o ley que determine las obligaciones y responsabilidades de las empresas y cómo se protege al cliente.**
- 3. Relacionar los factores que influyen en el endeudamiento y morosidad por tarjeta de crédito con respecto a otras opciones de crédito.**
- 4. Revisar las tasas de interés que se cobran a las tarjetas de crédito de entidades no bancarias versus las tasas ofrecidas por la banca.**

1.4 ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA

1.4.1 Alcances

La investigación abarcará a las empresas que ofertan con tarjetas de crédito en Costa Rica, durante el período del 2015-2017, con el fin dar a conocer la importancia de contar con una adecuada supervisión y regulación a este medio de financiamiento, semejante al que tienen otros productos financieros.

1.4.2 Limitaciones

En la presente investigación una de las limitaciones que se puede presentar es la dificultad para obtener una entrevista con un asesor de la entidad que supervisa; así como, el desplazamiento hacia los lugares donde se va a recabar la información.

Otra posible limitación es la falta de información sobre regulaciones y procedimientos, además de no contar con datos actualizados sobre la morosidad y el endeudamiento para los años a investigar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Origen de las tarjetas de crédito

La historia de las primeras tarjetas de crédito data a principios del siglo XX, como lo menciona la Fundación para estudios financieros – FUNDEF, A.C (2016), citado por (Smith 2015; Stearns 2011a, 2011b)

En la historia, las tarjetas de crédito aparecen a principios del siglo veinte en establecimientos comerciales, en gasolineras y tiendas departamentales, en forma de placas de cartón y metal. En 1936 American Airlines inició la emisión de la tarjeta Travel Air, la cual generalmente se considera la primera “tarjeta de crédito” en la historia por la razón de que, tras su lanzamiento, ya se utiliza un sistema de numeración que empató un usuario específico a un número específico.

El sistema de tarjetas de pago llamado “viajes y entretenimiento” (Travel & Entertainment, T&E) surgió en los Estados Unidos en la década de 1950 gracias a Diners Club y American Express. Diners se estableció en 1950, arrancando como una tarjeta para pago en restaurantes en Nueva York. American Express se estableció en 1850 en la ciudad de Buffalo, N. Y., y para mediados del siglo veinte contaba con una larga historia en el comercio internacional; así como con una amplia red internacional de agencias de

viajes. Dicha experiencia y red de agentes le facilitaron la emisión y distribución de su primera tarjeta en 1958, misma que innovó al ser de plástico y del tamaño aproximado de una tarjeta de presentación (p.9).

La historia de las principales empresas comercializadoras de tarjetas de crédito y sus orígenes, lo menciona Mendez, M. (2016), de la siguiente manera:

Master Card Internacional, nace en 1968, primero con el Banco Nacional de México y un año más tarde aliándose con Eurocard. En 1977, se creó la marca VISA USA y Visa Internacional. Además, otra marca importante surge en los Estados Unidos, American Express, la cual inicia como compañía en Buffalo en 1850, cuando Wells, Fargo, Butterfield, Livingston y Wasson se unen para brindar un servicio expreso de transporte de valores. Luego extendió sus productos financieros, tales como giros y cheques de viajero, para que en 1882 se creara el “Money Order” como forma sencilla y segura para realizar transferencias de fondos (p.3).

2.1.2 Sistema bancario costarricense

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

2.1.2.1 La regulación al sistema Financiero.

El proceso de legislación y regulación formal del sistema financiero relevante data de 1948, con el Decreto Ley 71 del 21 de junio de 1948, conocido como la Ley de Nacionalización Bancaria, el cual estableció el monopolio a favor de las instituciones bancarias del Estado para captar recursos del público, desde entonces y hasta 1984, en que se establecieron las normas para la operación de diferentes intermediarios financieros, y se establecieron bancos creados por leyes especiales. A partir de 1984, se inicia un proceso de flexibilización en cuanto a la operación del sistema financiero (precios, comisiones, topes de cartera, leyes No. 6950 y 6965, y normativa del BCCR), así como en cuanto al acceso al uso de fondos provenientes del exterior para la banca privada. Este proceso continúa con la Ley de Modernización del Sistema Financiero en 1988 (No. 7107), y la nueva Ley Orgánica del Banco Central (No. 7558), la cual da mayor independencia al BCCR, e introduce importantes medidas de reforma y

liberalización en el sistema financiero, entre ellas, el acceso de los bancos privados a los depósitos en cuenta corriente (Camacho, 2014, p.4).

Hasta noviembre de 1988 la responsabilidad sobre “la vigilancia y fiscalización permanente de todos los departamentos y dependencias del Banco Central y de las demás instituciones bancarias del país” recayó sobre la Auditoría General de Bancos (AGB), tal como lo estableció el artículo 44 de la Ley 1552, publicada el 23 de abril de 1952. A partir de esa fecha, se han dado tres cambios importantes en el alcance y ámbito de la supervisión (Camacho, 2014, p.7).

Los cambios más importantes se pueden resumir con tres leyes o reformas que han venido a mejorar la supervisión de la banca en Costa Rica, los cuales son los siguientes:

1. La promulgación de la Ley de Modernización del Sistema Financiero de la República, número 7107, modificó la Ley 1552.
2. La promulgación de la nueva Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (No. 7558), vigente desde el 27 de noviembre de 1995, en que se declara de interés público la fiscalización de las entidades financieras y se crea la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
3. Reforma en el alcance y ámbito de la supervisión se dio con la promulgación de la Ley 7732 Ley Reguladora del Mercado de Valores,

vigente a partir del 27 de marzo de 1998, se dan cambios en el sistema financiero bursátil y con ellos, cambios a la Ley 7558; las funciones que ejercía el Consejo Directivo de la SUGEF pasan a ser realizadas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), así como con la aprobación de la Ley 8653 Ley Reguladora del Mercado de Seguros,

2.1.2.2 Entidades reguladoras del sistema financiero y sus obligaciones

El CONASSIF se constituye como un órgano común para las tres superintendencias encargadas de la supervisión y fiscalización de intermediarios financieros, mercado de valores y fondos de pensión, representadas estas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), y Superintendencia General de Pensiones (SUPEN).

Con respecto a la entidad relacionada con la supervisión relativa al tema de análisis de esta investigación, la SUGEF es la entidad encargada de:

- Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
- Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.
- Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
- Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo.
- Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario.

- Dictar las normas generales y directrices que estime necesarias para promover a estabilidad, la solvencia y la transparencia de las entidades fiscalizadas.
- Presentar informe de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo de Supervisión del Sistema Nacional.
- Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le corresponda, de acuerdo a las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes (Camacho Arnoldo, 2014).

2.1.2.3 La tarjeta de crédito en Costa Rica

La primera vez que el Banco de Costa Rica ofreció tarjetas de crédito a los costarricenses fue con una tarjeta propia llamada UNICARD, esta podía utilizarse en los comercios afiliados al banco.

Más tarde, la institución financiera optó por emitir tarjetas que además contarían con el respaldo de una franquicia internacional, como Visa. De hecho en 2004, el banco suscribió un contrato con esta firma que permitía al tarjetahabiente pagar en comercios nacionales e internacionales.

Por su parte el grupo BAC Credomatic incursionó en el tema de las tarjetas de crédito en los años 70. Sin embargo, ingresó al mercado costarricense hasta los ochentas y una década más tarde se extendió al resto de países de Centroamérica. Fue hasta el año 2004 que inició las operaciones de tarjetas de crédito en México y luego en el resto de la región. En la actualidad, es la competencia entre los bancos estatales y privados la que contribuye a aumentar la variedad de tarjetas de crédito y el crecimiento de este medio de pago en el sistema bancario nacional (Vargas, M. 2012).

2.2 CONTEXTO TEÓRICO

2.2.1 Medios de pago

Los medios de pago se pueden definir como aquello que permite adquirir bienes y servicios a través de realizar pagos.

El sitio web del programa de educación financiera (ABSA) lo define de la siguiente manera: “Un medio de pago es un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones”. El medio de pago más común es el dinero; así como las tarjetas, cheques, transferencias electrónicas y en la actualidad con dispositivos móviles.

Otro concepto relativo a medios de pago es el que da el sitio web Educación Financiera en la red, que indica lo siguiente:

Los medios de pago son un conjunto de herramientas que sirven para realizar el pago de transacciones económicas entre los diferentes agentes económicos, evitando que se tenga que emplear dinero físico (monedas y billetes).

Los principales instrumentos de pago son las tarjetas y los documentos mercantiles tales como el cheque, el pagaré y la letra de cambio. Igualmente, y dada la internacionalización de las relaciones comerciales, cobran especial relevancia los instrumentos empleados en el comercio exterior, entre los cuales destacan el crédito documentario, las remesas y las órdenes de pago.

2.2.2 Las tarjetas de crédito

Corresponde a uno de los medios de pago utilizado por los costarricenses y la normativa en el decreto ejecutivo número 35867 (2010), lo define como:

Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener dinero en efectivo (art. 2).

Otro concepto de tarjetas de crédito lo menciona Becerra, H. (2017), y la define como:

La tarjeta de Crédito es un instrumento material que puede ser de plástico con una banda magnética, un microchip y un código de compras. Es emitida por una entidad bancaria o financiera con la cual autoriza a la persona el uso de efectivo en diversas modalidades (p.77).

Las tarjetas de crédito también se pueden definir como los cita Méndez, M. (2016):

Es un medio de pago que ofrece un incremento en el poder de compra, flexibilidad de pago y acceso a efectivo a nivel mundial. La tarjeta de crédito

proporciona una línea de crédito, con la cantidad máxima que el usuario puede pedir prestado. A medida que realiza transacciones con cargo a esa línea de crédito, el crédito disponible disminuye (p.12).

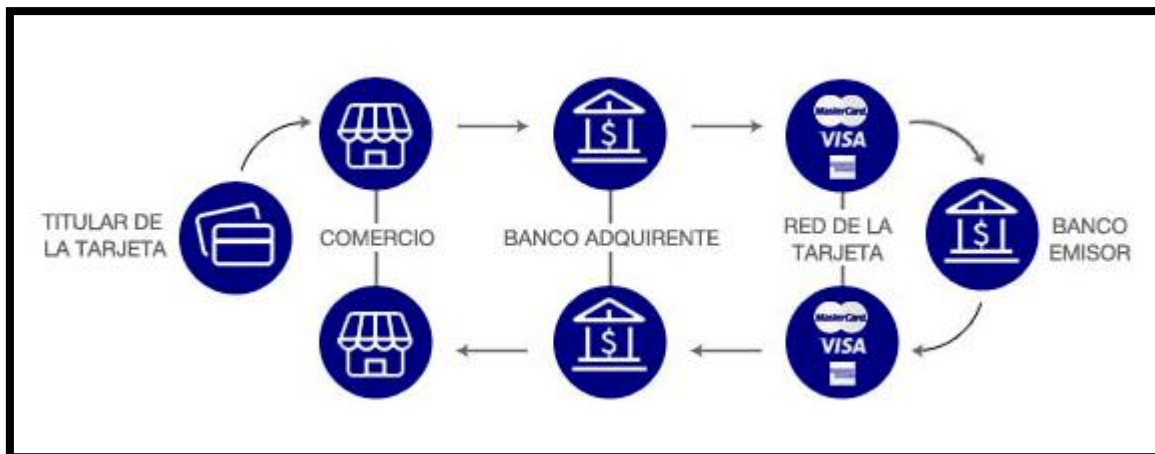
2.2.2.1 Formas de pago de las tarjetas de crédito

Los créditos otorgados por el emisor al tarjetahabiente tienen características que los distinguen de otro tipo de préstamos. Son revolventes, es decir, la línea de crédito se renueva cada vez que el titular cubre una parte o la totalidad de su adeudo. Son préstamos muy flexibles, tanto en términos de uso como de pago; esto es, el crédito puede utilizarse para distintos fines en cualquier momento. Finalmente, se trata de créditos sin garantía, en los que el emisor corre con la totalidad del riesgo.

Al momento de realizar la compra, el usuario de la Tarjeta de Crédito tiene la ventaja de fraccionar su compra en cuotas, se puede fraccionar desde 2 cuotas hasta un tope determinado por la entidad bancaria (normalmente 36 cuotas). Sin embargo, existen usuarios que lo fraccionan en una cuota con el fin que no genere interés en la fecha de pago, a esto se le denomina “pago al contado”.

Las tarjetas de crédito se pueden dividir en dos mercados, como los son los tarjeta-habientes y por otro lado los comercios que aceptan el pago con tarjeta. En una transacción típica intervienen 4 agentes:

- Los tarjeta-habientes
- Banco emisor
- Comercio que acepta la tarjeta
- Banco afiliado al comercio o adquirente.



2.2.3 La morosidad y sus implicaciones

La morosidad en tarjetas de crédito durante los últimos años se ha incrementado, lo que ha provocado una problemática tanto para los clientes como para los emisores y en sí para la economía nacional, ya que tal deuda representa alrededor de un 3% de PIB; por tal motivo es necesario conocer las implicaciones que conlleva la falta de pago.

El uso inadecuado de las tarjetas de crédito puede llevar a caer en el riesgo de morosidad y endeudamiento, por lo que es importante definir estos conceptos.

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es

afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes, por lo que no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso (Pedrosa, 2018).

El endeudamiento a nivel financiero es un indicador muy importante por lo que se puede definir como:

El endeudamiento es uno de los elementos más importantes del análisis financiero, junto a la liquidez y la rentabilidad. El análisis del endeudamiento permite estudiar y sustentar decisiones claves para el adecuado funcionamiento de las operaciones que sustentan la actividad económica, con el propósito de preservar la salud de las finanzas del negocio (Salazar, B. 2016).

En el acuerdo 1-05 de la SUGEF sobre la clasificación de los deudores ofrece conceptos importantes los cuales se adjuntan como parte importante de la investigación.

- 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.

- 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.
- Crédito devolutivo: Operación crediticia que faculta al deudor el uso de fondos hasta un límite preautorizado, en la cual cada pago aumenta la disponibilidad de fondos, tales como líneas de crédito, tarjetas de crédito, sobregiros, y otras operaciones crediticias similares.
- Deudor (o codeudor): Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente se considerará como tal al descontatario 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.
- Expediente de crédito: Registro electrónico, documentación física y electrónica que la entidad mantiene sobre cada deudor.
- 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.

- Operación back to back: Operación crediticia cuyo saldo total adeudado se encuentra totalmente cubierto mediante un contrato entre la entidad acreedora y el deudor, en el que ambos acuerdan expresamente que en caso de incumplimiento de las condiciones pactadas, la entidad acreedora de manera incondicional, inmediata e irrevocable realizará la compensación del saldo total adeudado de la operación crediticia contra las sumas de dinero en efectivo que le han sido entregadas o contra instrumentos de deuda emitidos por ella misma que se encuentran en su poder y traspasados a favor de la entidad al amparo de dicho contrato, produciéndose con tal compensación la extinción de las deudas compensadas y liberándose tanto al deudor como a la entidad de cualquier obligación producto de dicha operación.
- 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 (art. 3, p.4).

2.2.3.1 Riesgos para el tarjetahabiente

El poseer una tarjeta de crédito trae consigo una gran responsabilidad, así como la habilidad para ser responsable en sus obligaciones de pago, ya que como el no administrar bien la tarjeta de crédito puede acarrear problemas.

Al incurrir en morosidad, el usuario va a tener que asumir una mayor deuda debido a los intereses, penalidades y gastos adicionales que se generan por la misma. Así mismo puede ocasionar que el monto facturado del próximo mes sea mayor y que no tenga disponibilidad para obtener financiamiento en otras entidades financieras, ya que es reportado en la central de riesgos (Armin Hans, Arequipa Perú 2017, p.130).

2.2.3.2 Clasificación del deudor

Según el reglamento para la clasificación de deudores de la SUGEF, acuerdo 1-05; los deudores se clasifican en el sistema nacional en dos grupos según su análisis de capacidad de pago.

Pasos:

1. Medir la capacidad de pago de los deudores grupo 1:

La entidad debe clasificar la capacidad de pago del deudor en 4 niveles:

- a) Nivel 1: tiene capacidad de pago,
- b) Nivel 2: presenta debilidades leves en la capacidad de pago,
- c) Nivel 3: presenta debilidades graves en la capacidad de pago y
- d) 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 (art.7, p.8).

2. Medir la capacidad de pago de los deudores grupo 2

La entidad debe clasificar el comportamiento de pago histórico en 3 niveles:

- a) Nivel 1: el comportamiento de pago histórico es bueno
- b) Nivel 2: el comportamiento de pago histórico es aceptable y

c) Nivel 3: el comportamiento de pago histórico es deficiente.

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, según el siguiente cuadro.

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

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 (art.7, p.10).

2.2.3.2 Riesgo para el Banco

De igual manera, como los tarjetahabientes poseen riesgos por el uso de las tarjetas de crédito, el emisor de las tarjetas también se ve afectado.

Las entidades bancarias siempre que otorgan un instrumento financiero asumen un determinado riesgo, en este caso la tarjeta de crédito tiene el riesgo que, al otorgar un crédito a un usuario, éste incurra en mora.

La morosidad también afecta a la entidad bancaria, pues para poder lograr que el cliente realice el pago y se ponga al día muchas veces tiene que realizar gastos adicionales como por ejemplo los gastos notariales (Armin Hans, Arequipa Perú 2017, p.131).

2.2.4 Financiamiento bancario

Es importante analizar los productos bancarios que se ofrecen en el mercado y como son regulados por las entidades respectivas.

Al respecto, como manifestación del bien jurídico tutelado por el artículo 24 de la Constitución Política, derecho a la intimidad, el artículo 615 del Código de Comercio y el ámbito de protección otorgado por esta garantía abarca también el contrato de tarjeta de crédito, de ahí que los estados de cuenta, montos de garantía, deudas, saldos en descubierto, uso de la tarjeta y demás información bancaria deba estar a total disposición del consumidor y resguardada en el ámbito de intimidad garantizada por la Constitución. El traslado de cualquier base de datos del tarjetahabiente sin su consentimiento constituye una práctica abusiva de parte de la entidad financiera, no obstante, los tribunales han sido permisivos al respecto (Argon y Rivel, 2013, p. 54).

Un punto importante del financiamiento es que el usuario conozca los límites de crédito que esas contemplan.

El límite de crédito en dichas tarjetas varía según sus características, si la tarjeta es de uso nacional o si incluye la posibilidad de uso en el extranjero, de su operador internacional, de sus beneficios, entre otros. Este límite responde

a su vez, a una decisión discrecional del Banco, quien suele tener a su disposición la información crediticia del consumidor, para así determinar, a su conveniencia, el máximo del crédito otorgado, por esto se puede observar en el mercado tarjetas con límite de crédito desde 100 000 (cien mil) colones hasta 50 000 (cincuenta mil) dólares (Argon y Rivel, 2013, p.106).

El financiamiento bancario también se le puede llamar operación crediticia y el reglamento sobre límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económico lo define de la siguiente manera:

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 (Acuerdo SUGEF 5-4, 2014, p. 6).

2.3 HIPÓTESIS

Con respecto a la formulación de la hipótesis Pimienta & De la Orden (2014) nos dice: “Denominamos hipótesis a una proposición conjetural acerca de la relación entre dos o más variables. En realidad, la hipótesis es la respuesta sugerida del problema, transformando la pregunta en una oración declarativa” (p.75).

La hipótesis tiene varias funciones dentro de la investigación, entre ellas que son las guías de la investigación, le da orden y lógica al estudio, tiene una aplicación descriptiva y explicativa además de probar y sugerir teorías (Sampieri, 2014). La hipótesis es una herramienta que nos ayuda a entender que tratamos de buscar o probar.

En cuanto a su redacción Domínguez, Sánchez, & Sánchez (2013) nos dicen: “Los estudios cuantitativos son los que más hipótesis plantean, pues su metodología deductiva es la indicada para la indagación de tipo correlacional, descriptiva y la redacción de la hipótesis podrá hacerse en forma predictiva” (p.46).

A mayor incidencia de factores de riesgo mayor influencia en la morosidad por tarjetas de crédito.

2.3.1 Variable independiente (factor A)

Para esta investigación es necesario conceptualizar el término de riesgo y los diferentes tipos que existen, como variables independientes:

Riesgo, es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro (Armin Hans; Arequipa, Perú; 2017).

A continuación, se detallan tipos de riesgos definidos en el artículo 3 del reglamento sobre la administración del riesgo del mercado, tasas de interés y tipos de cambio.

- Riesgo de Mercado: Se define como la posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance como consecuencia de fluctuaciones adversas en los precios de mercado de los activos. Está compuesto por los riesgos inherentes a los instrumentos financieros conservados para negociación (cartera de negociación).
- Riesgo de Tasas de Interés: Se define como la posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro de la cartera de inversión (libro bancario), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad.

- Riesgo de Tipos de Cambio: posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio. Está compuesto por los riesgos de conversión, riesgos de posición en moneda extranjera y riesgos de transacciones.
- Apetito de Riesgo: El nivel y los tipos de riesgos que una entidad o grupo o conglomerado financiero está dispuesto a asumir, que han sido aprobados por el Órgano de Dirección con antelación y dentro de su Capacidad de Riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.
- Capacidad de Riesgo: Nivel máximo de riesgo que una entidad es capaz de asumir en función de su gestión integral de riesgos, medidas de control, limitaciones regulatorias, base de capital u otras variables de acuerdo con sus características.
- Perfil de riesgo: Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.
- Posición en moneda extranjera para negociación: Posición en divisas con el objetivo de participar en los mercados de negociación de divisas.
- Posición en moneda extranjera estructural: Posición en divisas que la entidad financiera no incluye dentro de la posición en moneda extranjera para negociación.
- Riesgo de conversión o contable: Es la exposición a variaciones en el tipo de cambio que asume una entidad cuando mantiene activos y/o pasivos en monedas diferentes a la moneda funcional.

- Riesgo de posición en moneda extranjera: es la exposición que asume una entidad al mantener posiciones en monedas diferentes a la moneda utilizada para presentar los estados financieros.
- Riesgo de transacciones: Es la exposición que asume una entidad de que el tipo de cambio varíe de forma desfavorable cuándo se va a realizar una transacción (presente o futura) que implique una conversión entre divisas.
- Cartera de negociación (libro de negociación): Está compuesta por los instrumentos (financieros, divisas y materias primas) que una entidad mantenga con al menos uno de los siguientes propósitos:
 - a) revender a corto plazo;
 - b) aprovechar oscilaciones de precios a corto plazo;
 - c) obtener beneficios de arbitraje;
 - d) cubrir riesgos procedentes de instrumentos que cumplan los criterios i), ii) o iii) anteriores (art. 3, 2017, p.7).

2.3.1.1 Riesgo Operacional

El riesgo operacional lo vamos a definir como el riesgo que se da en comercio de las tarjetas de crédito, en donde hay una carencia de regulación o procesos que puedan afectar a los usuarios de las tarjetas de crédito.

Riesgo operativo: Posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y el riesgo de tecnologías de información, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación (SUGEF 15-16, 2016).

Dentro de los riesgos operacionales están:

- Carencia de normativa para la regulación de tasas de interés de tarjetas de crédito
- Falta de supervisión a los emisores de tarjeta en sus procesos de colocación de tarjetas.

2.3.1.2 Riesgo de Crédito.

El riesgo de crédito los define de la SUGEF en su reglamento para la clasificación de cliente de la siguiente manera:

“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 1-05; Art.3 p. 6).

Principales indicadores a relacionar en la investigación serán:

- Tasas de interés Activas: denominamos Tasa de Interés Activa a la tasa que reciben las entidades bancarias por los productos activos que ofrecen, como por ejemplo los créditos financiados mediante la Tarjeta de Crédito, Préstamos Personales, Vehiculares, Hipotecarios, etc. (Armin Hans, Arequipa, Perú, 2017).
- Morosidad del sistema Bancario: El indicador de morosidad de crédito del sistema bancario es una de las dimensiones más influyentes en el Riesgo de Crédito, esto se debe a que representa una proporción de la cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento (Armin Hans, Arequipa, Perú, 2017).

2.3.2 Variables dependientes (factor B)

2.3.2.1 Morosidad con tarjetas de crédito

La morosidad se da cuando no podemos cumplir con los pagos de las obligaciones, por lo que una revisión a tiempo de las antigüedades es muy útil; como lo define Becerra, H. (2017): “Se denomina “morosidad” de la Tarjeta de Crédito cuando el usuario de la tarjeta no paga a tiempo las cuotas establecidas en la fecha límite de pago, lo que ocasiona un desbalance y un perjuicio tanto para el usuario como para la entidad” (p.130).

La falta de pago lleva a los usuarios o tarjetahabientes a caer en un mayor riesgo debido a las tasas de interés que se aplican sobre la mora.

Al incurrir en morosidad, el usuario va a tener que asumir una mayor deuda debido a los intereses, penalidades y gastos adicionales que se generan por la misma. Así mismo puede ocasionar que el monto facturado del próximo mes sea mayor y que no tenga disponibilidad para obtener financiamiento en otras entidades financieras, ya que es reportado en la central de riesgos (Becerra, 2014, p.130).

La entidad reguladora en Costa Rica; SUGEF, en su reglamento para la clasificación de los deudores define la morosidad de la siguiente manera:

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, 2016, p.4).

Nota: para el desarrollo de la investigación se tomará como definición oficial de la variable dependiente la siguiente cita:

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, 2016, p.4).

Nota: para el desarrollo de la investigación se tomará como definición oficial de la variable independiente la siguiente cita:

Riesgo, es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro (Armin Hans; Arequipa, Perú, 2017).

2.4 OPERACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Como definición operacional Sampieri (2014) indica: “Conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable” (p.120).

Tabla 1 Operación de la hipótesis

HIPTESIS	CONCEPTOS	VARIABLES	INDICADORES
A mayor incidencia de los factores de riesgo,	Riesgo: es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. (Armin Hans; Arequipa, Perú; 2017)	Riesgo Operacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Regulación aplicada para este producto financiero de crédito. - Entidades Supervisoras de las empresas emisoras de tarjetas de crédito
		Riesgo de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Factor de tasas de interés - Morosidad del sistema bancario
Mayor influencia en la morosidad por tarjeas de crédito	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, 2016, p.4).	Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Créditos impagos con tarjetas vs el sistema financiero

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad

Según Sampieri et al., (2014) sobre la finalidad de la investigación explican lo siguiente: La finalidad de la investigación-acción es resolver problemáticas y mejorar prácticas concretas. Se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales (p.503).

En esta investigación la finalidad es de tipo aplicada, ya que lo que busca es darle respuesta a un problema planteado sobre una situación que se va a analizar, donde con la información recolectada se buscara dar una respuesta o solución.

3.1.2 Dimensión temporal

Sampieri et al. (2014) indica que: “Los diseños no experimentales se puede clasificar en transeccionales y longitudinales” (p.154). En cuanto al diseño transeccional o transversal Sampieri (2014) nos dice: “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154). Para describir la dimensión longitudinal Sampieri (2014) afirma: “Recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias” (p.159).

La presente investigación corresponde a una dimensión temporal del tipo transversal ya que busca analizar una situación dada, con respecto a la causa y efecto de sus variables en un momento dado.

3.1.3 Marco

Según Chinchilla et al., (2017): “El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación” (p.26). Se mencionan tres tipos de marco según la investigación, mega, macro y micro, sobre estos Chinchilla et al., (2017), indican:

Cuando, entonces, se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega; a saber, una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional sobre condiciones socioeconómicos y para ello se aplica una censo en todo el país, o cuando se plantea realizar un análisis administrativo...Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa...Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, sobre el cual o en donde el investigador hará su investigación. Por ejemplo, puede ser una investigación sobre la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de trabajadores del departamento de mercadeo de la empresa (p.26).

La investigación a realizar se llevará a cabo utilizando el tipo de marco de investigación micro ya que se estudiará una pequeña población de clientes que poseen tarjetas de crédito en el área del GAM (Gran Área Metropolitana).

3.1.4 Naturaleza

La investigación se divide en tres tipos: la investigación cualitativa, cuantitativa y mixta, y Sampieri (2014), en su libro Metodología de la investigación, las define de la siguiente manera:

El enfoque cuantitativo: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4). En cuanto al enfoque cualitativo Sampieri (2014) nos indica: “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p.7). Finalmente, sobre el enfoque mixto Sampieri (2014) afirma: “Es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (p.30).

La naturaleza de la presente investigación es cuantitativa, esto debido a que la misma cuenta con una hipótesis, la cual se probará con la recolección de información durante el proceso de la investigación.

3.1.5 Carácter

Los alcances por su carácter de investigaciones cuantitativas se clasifican en: exploratorias, descriptivas, analíticas-interpretativa, causales, correlacionales, retrospectivas y prospectivas, entre otras., los cuales se pueden definir cada uno de la siguiente manera:

La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.31).

En cuanto a la investigación descriptiva, la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.31).

La investigación analítica-interpretativa, busca en primer lugar, conocer los factores o las condiciones que propician un problema para luego poder explicar y comprender-en sentido hermenéutico- porque razones, motivos o circunstancias esto ocurre (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.31).

La investigación causal se enfoca en conocer las causas que provocan la existencia de un problema, concibiendo el problema como un efecto. Es decir, estudia la relación causa-efecto y causas-efecto (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.32).

La investigación correlacional, por su parte, trata de probar mediante ejercicios estadísticos el nivel de relación que existe en las causas y los efectos, con el fin de medir el nivel de intensidad de la relación (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.32).

La investigación retrospectiva, cuyo fin es analizar un tema actual, pero basándose sobre todo en fuentes secundaria ya existentes. Este tipo de investigación no es una investigación histórica, como las hacen los historiadores, sino que es un estudio basado en una información que ya existe, porque ya fue producida, por lo que, la tarea de la investigación es recolectarla, agruparla, categorizarla y analizarla (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.32).

Por último, la investigación prospectiva busca analizar un fenómeno de actualidad a fin de poder obtener información que permite, predecir, pronosticar y proyectar cuál puede ser el comportamiento de dicho fenómeno

en el mediano y largo plazo, si la organización no toma algunas decisiones (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.32).

El carácter de la presente investigación es correlacional ya que busca conocer la conexión o vínculo que existe en la relación causa-efecto de las variables, en este caso la incidencia del financiamiento con tarjeta de crédito en la morosidad de los tarjetahabientes.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Sujetos de información

Los sujetos de información se definen de la siguiente manera:

Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación. Se obtiene la muestra mediante la aplicación de una fórmula estadística que se aplica a la población total (el universo de la investigación), cuando son investigaciones cuantitativas (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.33).

Para esta investigación se contará con información de índole formal a través de las instituciones que supervisan el negocio de las tarjetas de crédito; así como, de la percepción que tiene una determinada población del GAM con respecto al tema de investigación.

3.2.2 Fuentes de primera mano

Las fuentes de primera mano según Chinchilla et al., (2017), son: “Todos los documentos como tesis de las Universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de Organizaciones reconocidas” (p.35).

Para esta investigación se utilizarán las siguientes fuentes de primera mano, que tienen información relevante a nuestro tema de investigación.

Autores	Universidad u organización	País	Año
Hidalgo Portilla Jorge y Porras Alvarado Luisiana	Ministerio de economía, industria y comercio	Costa Rica	2017
Méndez Frech Melissa	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2016
Argón Garita William y Rivel Castro Melissa	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2013
Ramírez Duarte Diana Nataly	Universidad Militar de Nueva Granada	Colombia	2015
Viroto Díaz Marlen Nicole	Universidad de Chile	Chile	2014
Becerra Macedo Hans Armin	Universidad Nacional de San Agustín	Perú	2017

3.2.3 Fuentes de segunda mano

Con respecto a lo que son las fuentes de segunda mano Chinchilla et al. (2017), indican: “Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos...Libros y documentos relacionados con los temas que se desarrollan” (p.35).

Para esta investigación a realizar se han utilizado los siguientes libros, documentos y normativa:

- Informe al público entidades supervisadas por la SUGEF actualizada al 09 de enero de 2018.
- La regulación de las tarjetas de crédito en Costa Rica, Chávez González, Luis Alberto. UCR, 2013.
- Reglamento sobre la administración integral del riesgo, SUGEF, 2010.
- Reglamento sobre límite de crédito a personas individuales y grupos de interés económico SUGEF, 2004.
- Monografía 5, el sistema financiero costarricense en los últimos 25 años: Regulación y supervisión, 2014.
- Reglamento para la calificación de los deudores, SUGEF, 2016.
- Reglamento sobre la divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, SUGEF, 2007.
- Ley orgánica del Banco Central, N° 7758, última versión de la norma.

3.2.4 Fuentes de tercera mano

Las fuentes de tercera mano corresponden a:

Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número como el año. Libros y documentos relacionados con los temas que se desarrollan (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.35).

Para la investigación las fuentes de tercera mano que se utilizaron fueron las que a continuación detallo:

- Periódico La Nación, Deuda por tarjetas de crédito en Costa Rica disminuyó $\$34.000$ millones en un año, Avendaño Manuel, 2016.
- Periódico La Nación, *La historia del dinero plástico*, Vargas Monserrat, 2012.
- Surgimiento de las tarjetas de crédito bancarias en México y España, Fundación de estudios financieros – FUNDEF, A.C, 2016.
- Artículo: Estructura y competencia en el mercado mexicano de las tarjetas de crédito, Banco de México, Negrín José Luis y Pascual O'Dogherty.

3.3 SELECCIÓN DE MUESTREO

Antes de realizar una selección de la muestra a utilizar en la investigación, es importante definir dos conceptos: la población y la muestra.

En la guía metodología de la Universidad Hispanoamericana, 2018; define a la población como: “Constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones (p.36).

Ya identificada la población es importante seleccionar la muestra; así como, si es probabilística o no probabilística, por lo que el término muestra se puede entender de la siguiente manera:

Constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. Puede ser de dos tipos: probabilística y no probabilística. El nivel de confianza de la muestra debe de ser de un 95,00%. Para el caso académico y por su elevado costo se sugiere un nivel de confianza del 90,00% (Universidad Hispanoamericana,2018, p.36).

3.3.1 Muestra probabilística

De la muestra de tipo probabilística Sampieri (2014) afirma: "Muestra probabilística Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos" (p.175).

3.3.2 Muestra no probabilística

En la muestra de tipo no probabilística Sampieri (2014) nos dice: “Muestra no probabilística o dirigida 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).

La investigación abarca una pequeña población de los tarjetahabientes del GAM, en donde se tomará una muestra de 50 personas para el análisis de los datos; así como entrevistas a personas especializadas de las instituciones estatales encargadas de regular, ya que se considera que son los que mejor criterio pueden ofrecer con respecto a este tema.

El tipo de muestra de esta investigación es no probabilística; ya que la elección de los elementos se da de forma intencional por parte del investigador y va a depender de causas relacionadas con las características de la investigación. (Sampieri, 2014). Por lo que la muestra a utilizar corresponderá a 50 tarjetahabientes tanto hombres como mujeres, entre las edades de 18 a 60 años, que vivan en la gran área metropolitana.

La muestra se establece en 50 personas, ya que preliminarmente se aplicó a grupos de 10 personas, analizando los resultados por grupo se identificó que los resultados por cada grupo eran similares, por lo que al final se apta por aplicar a 50

personas y no a una cantidad mayor como por ejemplo a 100 personas; ya que, ante la anterior prueba realizada se notó que los resultados se iban a mantener constante.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

Con la finalidad de recolectar datos disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, es por ello que en un mismo estudio podemos utilizar ambos tipos (Sampieri, 2014, p.199).

Según Chinchilla et al., (2017) indican: “Las técnicas utilizadas son la observación y la entrevista. Para la observación los instrumentos más usados son; la hoja de observación, la lista de cotejo, la bitácora, cámaras y mapas. Para la entrevista el instrumento es el cuestionario” (p.38).

3.4.1 Cuantitativas

En toda investigación cuantitativa aplicamos un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis (y cuando no hay hipótesis simplemente para medir las variables de interés). Esa medición es eficaz cuando el instrumento de recolección de datos en realidad representa las variables que tenemos en mente (Sampieri, 2014, p.199).

Los instrumentos para la recolección de datos cuantitativos según Sampieri et al., 2014, son:

1. El cuestionario
2. Escalas de actitudes
3. Análisis de contenido cuantitativo
4. Pruebas estandarizadas
5. Recolección de información factual e indicadores
6. Meta-análisis

3.4.1.1 La entrevista

Sampieri (2014) en su texto sobre Metodología de la investigación indica: “Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro” (p.233).

3.4.1.2 El cuestionario

El cuestionario es un instrumento que se utiliza con mucha frecuencia, en fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario (Chasteauneuf, 2012, citado por Sampieri. Metodología de la investigación), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Además, también añade que debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013, citado por Sampieri. Metodología de la investigación).

El cuestionario puede confeccionarse de manera que las preguntas sean cerradas o abiertas, sobre las preguntas cerradas Sampieri (2014) indica: “Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas” (p.217). En cuanto a las preguntas abiertas Sampieri (2014) afirma: “En cambio, las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población” (p.220).

3.4.1.3 Análisis de contenido cuantitativo

Sampieri (2014) afirma: “Es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico” (p.251).

3.4.1.4 Pruebas estandarizadas.

Estas pruebas o inventarios miden variables específicas, como la inteligencia, la personalidad en general, la personalidad autoritaria, el razonamiento matemático, el sentido de vida, la satisfacción laboral, el tipo de cultura organizacional, el estrés preoperatorio, la depresión posparto, la adaptación al colegio, intereses vocacionales, la jerarquía de valores, el amor romántico, la calidad de vida, la lealtad a una marca de algún producto, etc. Hay miles.

Asimismo, hay un tipo de pruebas que evalúan proyecciones de los participantes y determinan su estado en una variable, con elementos cuantitativos y cualitativos: las pruebas proyectivas como el test de Rorschach (que presenta manchas de tinta en tarjetas o láminas blancas numeradas a los sujetos y éstos relatan sus asociaciones e interpretaciones en relación con tales manchas) (Sampieri, 2014, p.252).

3.4.1.5. Recolección de información factual e indicadores

Implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos. Por ejemplo, si nuestra hipótesis fuera: “la violencia manifiesta en la Ciudad de México es mayor que en la ciudad de Caracas”; entonces acudiríamos a las alcaldías de las ciudades para solicitar datos relacionados con la violencia, como número de asaltos, violaciones, robos a casa-habitación, asesinatos, etc. (datos generales, por distrito y habitante). También obtendríamos información de los archivos de los hospitales y las diferentes procuradurías o cuerpos policíacos.

Comparar indicadores económicos de países de la Comunidad Europea, analizar la relación comercial entre dos naciones, cotejar el número, eficacia y tipo de casos atendidos por diferentes hospitales, contrastar la eficacia con que se insertan en el mundo laboral los egresados de una carrera de distintas universidades, evaluar las tendencias electorales en un país, antes y después de un suceso crítico (como lo fueron los actos terroristas en Madrid en 2004 o el fallecimiento del presidente de la República Bolivariana de Venezuela Hugo Chávez en 2013), son ejemplos donde la recolección y análisis de datos secundarios son la base de la investigación (Sampieri, 2014, p.253).

3.4.1.6 Meta análisis

Sistemas de medición por aparatos, como el detector de mentiras o polígrafo, que considera la respuesta galvánica de la piel (en investigaciones sobre crímenes); la pistola láser, que mide la velocidad a la que circula un automóvil desde un punto externo al vehículo (en estudios sobre el comportamiento de conductores); instrumentos que captan la actividad cerebral (evaluaciones médicas y psicológicas); el escáner, que mide con exactitud el cuerpo de un ser humano y ubica la talla ideal para confeccionar toda su ropa o vestuario (en investigaciones para diseñar los uniformes de los soldados); la medición electrónica de distancias, etcétera. (Sampieri, 2014, p.253).

3.4.1.7 Instrumentos y procedimientos específicos propios de cada disciplina

En todas las áreas de estudio se han generado valiosos métodos para recolectar datos sobre variables específicas. Por ejemplo, en la comunicación organizacional se utilizan formatos para evaluar el uso que hacen los ejecutivos de los medios de comunicación interna (teléfono, reuniones, internet, etc.), así como herramientas para conocer procesos de comunicación en la empresa (la auditoría en comunicación). Para el análisis de grupos se usan los sistemas sociométricos y el análisis de redes. La medición de la presión arterial implica un procedimiento preciso, etcétera (Sampieri 2014, p.253).

3.4.1.8 La observación

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, entre otros (Sampieri, 2014, p.252).

3.4.2 Cualitativas

La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Sampieri, 2014, p.358).

3.4.2.1 Hojas de observación

Sampieri (2014) nos dice: “Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p.252).

3.4.2.2 Listas de cotejo

“Este es una matriz de doble entrada en la que se anotan en dos filas los conceptos o aspectos que voy a observar y en las columnas la calificación que otorgo a esa observación” (Barrantes, 2013, p.182).

3.4.2.3 La bitácora

Sampieri (2014) indica: “Asimismo, recordemos que al final de cada jornada de trabajo es necesario llenar la bitácora o diario, donde vaciemos las anotaciones de cada sesión, reflexiones, puntos de vista, conclusiones preliminares, hipótesis iniciales, dudas e inquietudes” (p.45).

3.4.2.4 Cámaras y mapas.

Referente a herramientas como la cámara y mapas Sampieri (2014) indica: “También en la inmersión inicial se pueden utilizar diversas herramientas para recabar datos sobre el contexto y completar las descripciones...Es importante ampliar las descripciones con mapas y fotografías” (p.370).

La técnica para la recolección de datos que se ha seleccionado es la entrevista, la cual se va aplicará en forma de cuestionario de preguntas cerradas a la muestra de 50 personas de la gran área metropolitana; así como, las entrevistas a especialistas de las entidades reguladoras.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Se lleva la variable de un nivel abstracto a un plano de concreción. A esto se le denomina “operacionalización”, para precisar al máximo el significado que se le otorga a la variable en ese estudio. Se elaboran conceptos, definiciones e indicadores para explicar la manera como se van a contrastar las variables (Universidad Hispanoamericana, 2018, p.39).

Según la guía, trabajos de finales de graduación, tesinas y tesis de ciencias sociales, UH (2018), las variables se definen: “conceptual: refiere a la claridad teórica de la variable y se extrae del marco teórico, se indica cual definición se utiliza en esta investigación” (p.39). Otro concepto de variable es el “Operacional: refiere a traducir en indicadores que permitan la observación directa de la variable; es decir, la observación empírica donde la medición se realiza en aspectos concretos” (p.40), y por último, la definición de “Instrumental: se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información; según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables” (p.40).

3.5.1 Definición conceptual, operativa e instrumental de la variable independiente “Riesgo Operacional” (factor A)

1. Definición Conceptual (factor A) Riesgo Operativo: Posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y el riesgo de tecnologías de información, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación (SUGEF 15-16. 2016, Art.3).
2. Definición Operativa (factor A) Riesgo Operativo: Carencia de procesos, errores humanos, problemas con la tecnología; así como eventos externos.
3. Definición Instrumental (factor A) Riesgo Operativo: El instrumento a utilizar serán informes institucionales, bibliografías e información de la web

3.5.2 Definición conceptual, operativa e instrumental de la variable independiente “Riesgo de crédito” (factor B)

1. Definición Conceptual (factor B) 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 1-05; Art.3, p. 6).
2. Definición Operativa (factor B) Riesgo de crédito:

$$\text{Deuda total/Ingresos netos} = \text{Capacidad de pago}$$

3. Definición Instrumental (factor B) Riesgo Operativo: El instrumento a utilizar serán informes institucionales, bibliografías e información de la web.

3.5.3 Definición conceptual, operativa e instrumental de la variable dependiente

“Morosidad de la tarjeta de crédito” (factor C)

1. Definición Conceptual (factor C) 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, 2016, p.4).
2. Definición Operativa (factor C) Financiamiento con tarjetas de crédito: (sobre los ingresos netos de los tarjetahabientes.)

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

3. Definición Instrumental (factor B) Morosidad: El instrumento a utilizar es el cuestionario de preguntas cerradas, revisión de bibliografías y estudios en la web.

3.5.4 Cuadro Operacionalización de las variables

Tabla 2: Cuadro de operacionalización de las variables

Detalle	Factor A	Factor B
Objetivo Específico	<p>Verificar la existencia de supervisión a las empresas que negocian con tarjetas de crédito</p> <p>Validar si existe una regulación o ley que determine las obligaciones y responsabilidades de las empresas y como se protege a los clientes.</p>	<p>Relacionar índices de morosidad de este medio de financiamiento con otras opciones de crédito</p> <p>Revisar las tasas que se cobran o las tarjetas y comprarlas con las tasas que se usan en la banca.</p>
Hipótesis	A mayor incidencia de los factores de riesgo	Mayor influencia en la morosidad por tarjeas de crédito
Variables	Regulaciones y factores de riesgo	Morosidad
Definición Conceptual	<p>Financiación: Las tarjetas de crédito, suponen un estudio más evolucionado pues posibilitan el aplazamiento de operaciones conocidas como “financiamiento” a fin que los consumidores puedan generar una mayor capacidad de compra y a la vez que incrementen sus ingresos financieros para los bancos y cajas (Becerra, 2017, p.27).</p>	<p>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, 2016, p.4)</p>
Definición Operacional	Relación entre los factores de riesgo	<p>0-30 días</p> <p>31-60 días</p> <p>61-90 días</p> <p>91-120 días</p>

Detalle	Factor A	Factor B
		Más de 121 días.
Definición Instrumental	Para la recolección de la información de la variable independiente se utilizará el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas.	Para la recolección de la información de la variable dependiente se utilizará el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE

4.1.1 Diagnóstico de la situación actual.

Con base la información recabada del tema en investigación, se expone a continuación el panorama actual de las tarjetas de crédito en Costa Rica. Una vez finalizada la etapa de investigación y aplicación de la encuesta se logra obtener la respuesta de la interrogante de la investigación planteada a la investigación.

El 28 de febrero de 2018, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), publicó la última actualización con los datos vigentes al 31 de enero 2018, suministrados por cada emisor de tarjeta; de donde se extraen los datos que aportan a esta investigación.

Tabla 2 Características generales de las tarjetas de crédito en Costa Rica a enero 2018

Característica	Detalle
Cantidad de emisores de tarjetas de crédito	31
Entidades participantes	Bancos públicos, privados, cooperativas, empresas privada y otros
Tipos de tarjetas en el mercado	468 (257 de uso no restringido y 211 de uso restringido)
Cantidad de tarjetas en circulación	2 744 145
Saldo de deuda en Millones de colones	₡ 1,233,037
% Morosidad de 0 a 90 días	6,27%
% Morosidad a más de 90 días	4,74%
Entidades que regulan	CONASSIF, SUGEF, MEIC

Fuente: Ministerio de Economía y Comercio (MEIC)

La participación de los emisores de tarjetas de crédito en el mercado de Costa Rica, se distribuye en mayor parte en la empresa privada en donde existen 250 tipos de tarjetas, lo que representa un 53% de los 468 tipos existentes, y en cantidad representan 1.465,899 de tarjetas de crédito en circulación.

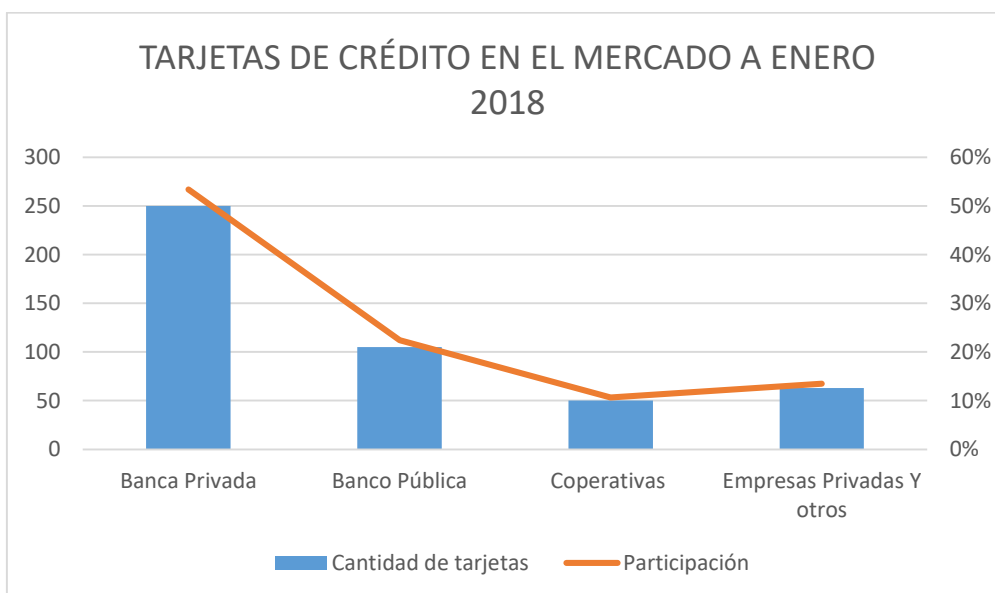
Tabla 3 Distribución del mercado de tarjetas de crédito

DISTRIBUCIÓN DEL MERCADO DE TARJETAS A ENERO 2018

	Cantidad de tarjetas	Participación	Tarjetas en circulación
Banca Privada	250	53%	1 465 889
Banco Pública	105	22%	615 674
Cooperativas	50	11%	293 178
Empresas Privadas y otros	63	13%	369 404
	468	100%	2 744 145

Fuente: Ministerio de Economía y Comercio (MEIC)

Gráfico 1 Distribución del mercado de tarjetas en Costa Rica



Fuente: Ministerio de Economía y Comercio (MEIC)

Los datos también nos indican que del año 2015 al 2018 la tendencia es el incremento en la circulación de las tarjetas de crédito. Para el período en estudio se puede indicar que en enero 2015 había en circulación 1,919,951 de tarjetas de crédito incrementándose a enero 2018 a 2,744,145; lo que representa un crecimiento de 824,194 tarjetas de crédito; un incremento de casi 43% durante estos últimos 3 años.

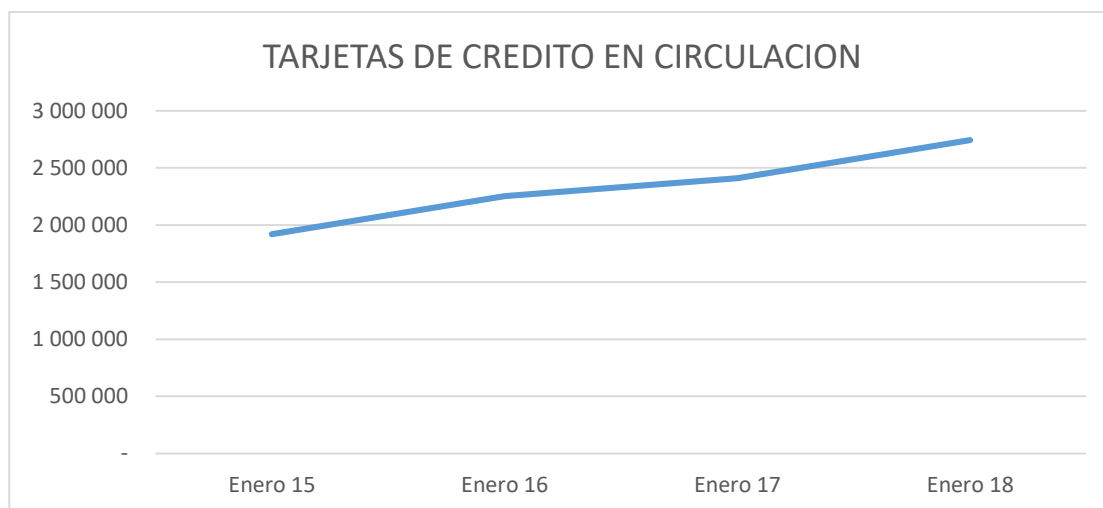
Tabla 4 Crecimiento de las tarjetas de crédito en circulación

CANTIDAD DE TARJETAS EN CIRCULACION DEL AÑO 2015 AL 2018

	Enero 15	Enero 16	Enero 17	Enero 18
Tarjetas en Circulación	1 919 951	2 252 693	2 409 241	2 744 145
Variación anual	190 006	332 742	156 548	334 904
Crecimiento	10%	15%	6%	12%

Fuente: Ministerio de Economía y Comercio (MEIC)

Gráfico 2 Tendencia de las tarjetas de crédito en circulación



Fuente: Ministerio de Economía y Comercio (MEIC)

4.1.1.1 Morosidad y Endeudamiento Actual.

Otro indicador que se considera es importante en la investigación es cuánto de esas tarjetas emitidas y en circulación afectan a indicadores importantes como la morosidad y el endeudamiento, al realizar la comparación de los períodos de enero 2015 al enero 2018 se determina que la tendencia ha sido de aumento; ya que pasamos de tener 930,596 millones de colones de adeudados en el año 2015 a 1,233,033 millones de colones a enero 2018, lo que representa un aumento del 42% de la deuda, en otras palabras la deuda en tres años se ha incrementado en 302,441 millones de colones.

El escenario, anteriormente descrito, también deja ver que hay aumentos en los periodos de adeudamiento, esto porque la deuda de 0 a 90 días creció en tres años en un 11% en cifras representan unos 8,354 millones de colones; así como, la morosidad a más de 90 días creció un 32% pasando de 39,736 millones de colones en enero 2015 a 58,446 millones de colones a enero 2018.

Tabla 5 Comportamiento de la deuda del año 2015 al 2018

SALDO DE LA DEUDA CON TARJETAS DE CREDITO

	Enero 15	Enero 16	Enero 17	Enero 18
SalDOS adeudados (millones de ¢)	930 596	896 719	1 077 472	1 233 037
Variación Anual	62 985	- 33 877	180 753	155 565
% de variación	7,26%	-3,64%	20,16%	14,44%
Adeudado de 0-90 días (millones de ¢)	68 957	55 328	67 342	77 311

Adeudado a más de 90 días (millones de ¢)	39 736	36 855	43 745	58 446
---	--------	--------	--------	--------

Fuente: Ministerio de Economía y Comercio (MEIC)

4.1.1.2 Tasas de interés corriente y tasas de interés moratorio

Las tasas de interés corriente anual que se cobran actualmente en el mercado oscilan entre el 24% y 49,9% para los importes en moneda colones. Los datos investigados nos muestran que las tasas de interés financiero de alrededor de 182 tipos de tarjetas cobran una tasa anual entre 40% y 49.9% lo que corresponde al 70% de participación relativa.

En cuanto a las tasas de interés corriente anual en dólares oscilan entre el 18% y el 38%; en donde 174 tipos de tarjetas se encuentran en el rango del 30% a 38%, lo que representa una participación relativa del 73.11%, esto según los datos del informe de la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercados del Ministerio de Economía; realizado al 31 de enero 2018.

Con base a la información recabada se detallan las tasas de interés moratorio de las tarjetas que no tienen uso o acceso restringido, dichas tasas se encuentran entre los rangos que van desde 28.5% hasta los 62.08% para tarjetas en moneda colones; de las cuales se puede determinar que 161 de los tipos de tarjetas se encuentran en un rango entre 45% y 54.9%, lo que representa una participación

relativa del 66%. Como dato importante hay 13 tipos de tarjetas que cobran intereses moratorios, 11 de ellas son de The Bank of Nova Scotia S.A. y 2 a Scotiabank.

Para las tarjetas en dólares la tasa de interés moratorio oscila entre los 18.36% y 45%, de las cuales 124 tipos de tarjetas cobran entre el 27% y 33.9% lo que representa el 54% de la participación relativa.

4.1.1.3 Otros cargos

Otro costo que se incluye a las tarjetas de crédito es el costo por membresía, que corresponde a un cargo anual que el emisor cobra al tarjeta-habiente por permanecer en el sistema. La información recopilada da a conocer que, de los 468 tipos de tarjeta en circulación, 396 no tienen este costo al adquirirlas por primera vez, y que los 72 restantes que si reportan tienen un costo desde los ¢8,000 hasta los \$200.

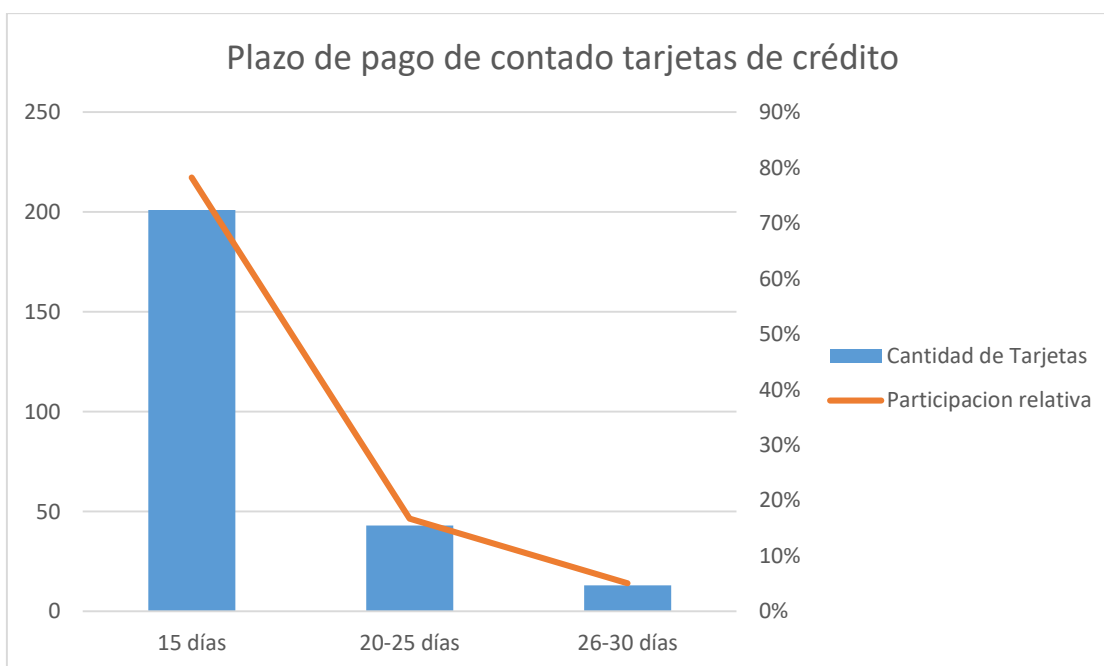
Los costos de renovación de la membresía se identificaron que, de los 468 tipos en el mercado, 413 tipos de tarjetas no cobran ningún monto por la renovación de la membresía y que 55 tipos si realizan dicho cobro que va desde los ¢8,100 hasta los \$200.

Otros cobros que los emisores de tarjetas realizan son el cobro por tarjeta adicional en donde solo 35 tipos de tarjetas cobran montos entre los \$5 y \$125. El cargo por comisión por retiro de efectivo para tarjetas de acceso no restringido oscila entre 0% a un 5% encontrándose la comisión más alta entre un 4% y 5% tanto para en moneda colones como dólares.

4.1.1.4 Plazos para pago de tarjetas

A enero 2018, se determina que, de los 257 tipos de tarjetas de acceso no restringido, el 78.2% tiene un plazo de 15 días entre la fecha de corte y la fecha límite para pago de contado o bien pago mínimo. Un 16.7% de los tipos de tarjetas tienen un periodo de 20 a 25 días, y un 5.1% de las tarjetas cuenta con plazos entre 26 y 30 días.

Gráfico 3 Periodo de pago tarjetas de crédito



Fuente: Ministerio de Economía y Comercio (MEIC), Con base a la cantidad de tarjetas sin restricción de uso.

4.1.1.5 Beneficios del uso de las tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito brindan beneficios con el fin de atraer a los clientes, y entre los principales beneficios están:

- Seguro para viajes
- Seguro de asistencia médica
- Reemplazo de tarjeta en 24 horas en cualquier parte del mundo
- Extra financiamiento
- Programa de lealtad (puntos, millas y similares)
- Acceso a salas especiales en aeropuertos.

4.1.1.6 Regulación a las tarjetas de crédito

La investigación nos lleva a identificar las principales leyes o normativa para regular el comercio de las tarjetas de crédito en el país. Dentro de las más importantes están:

- Reglamento de tarjetas de crédito y débito N°35867- MEIC
- Proyecto de ley “Ley contra la usura”, expediente N°20.172
- Ley de promoción de competencias y defensa efectiva del consumidor art. 63. “delito en perjuicio del consumidor”
- Ley penal, Código Penal; art 236, 238, y 242 “Usura y Agiotaje”.

4.1.2 DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS

4.1.2.1 Encuesta aplicada a los tarjeta-habientes

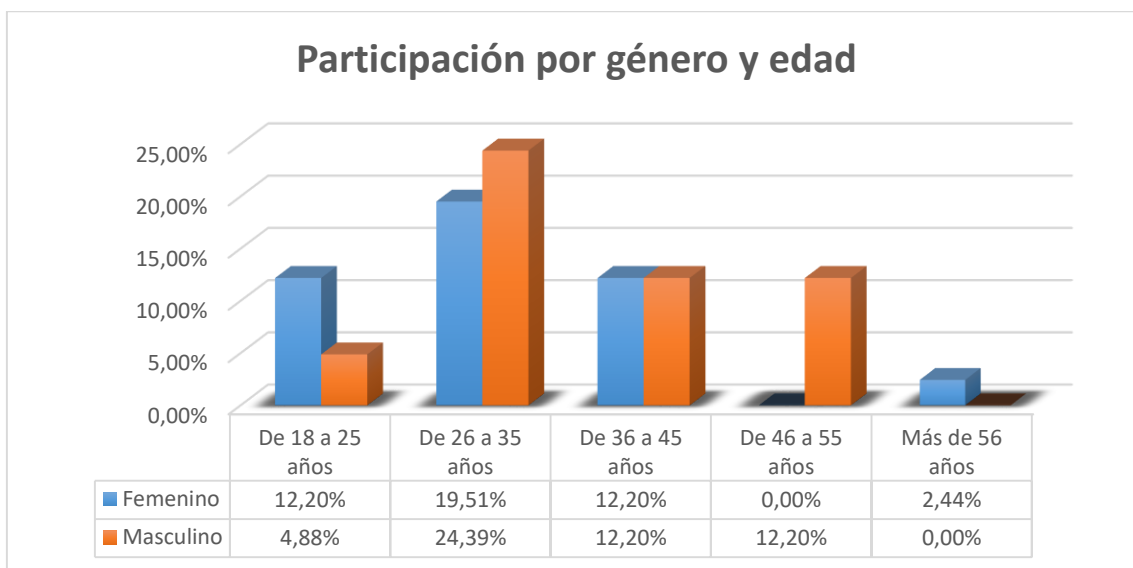
Como ya se indicó, la encuesta se aplicó a una pequeña población de tarjeta-habientes que viven de la gran área metropolitana. La encuesta consta de un cuestionario de 20 preguntas cerradas. La muestra inicial establecida fue de 50, pero se tuvo que reducir a 41, ya que esas corresponden a las que se obtuvo respuesta que se consideró satisfactoria en el proceso de aplicación. Como se describe en esta investigación, la necesidad de reducir la muestra no afectó los resultados, puesto que la mayoría de respuestas conformaron grupos homogéneos.

A continuación, se presentan de manera gráfica los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Tabla 6 Pregunta 1 y 2 del cuestionario Indique su género y su rango de edad

Rango de edades	Femenino	Masculino	Respuestas
De 18 a 25 años	5	2	7
De 26 a 35 años	8	10	18
De 36 a 45 años	5	5	10
De 46 a 55 años		5	5
Más de 56 años	1		1
Total	19	22	41

Gráfico 4 Pregunta 1 y 2 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

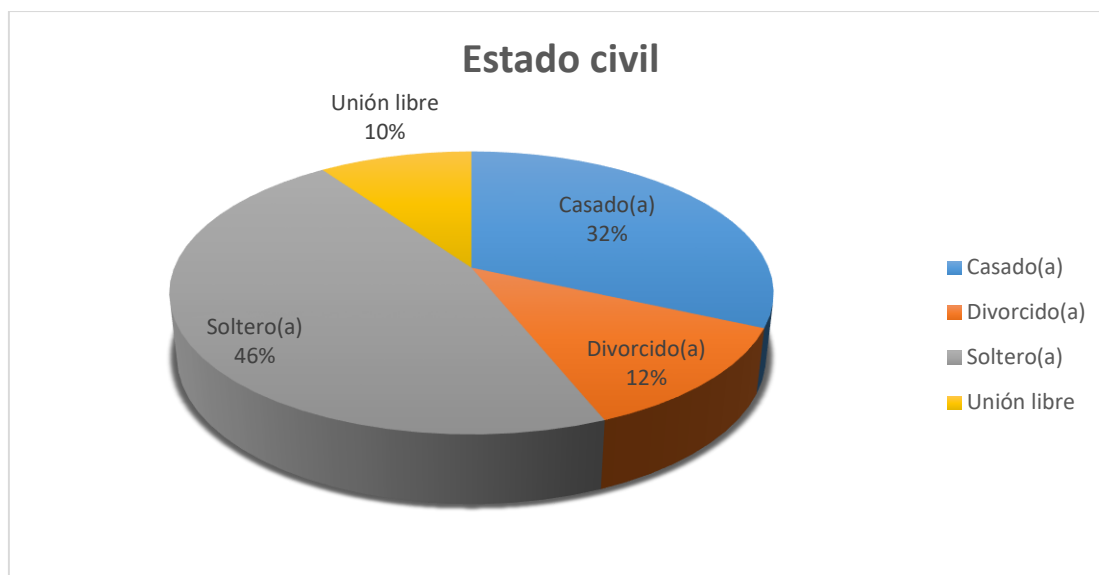
Los datos anteriores muestran que la población con mayor participación de la encuesta se encuentra entre las edades de 26 y 35 años, donde el género masculino representa el 25% y la participación femenina de un 19.51%. Lo anterior se justifica en que es la población más atractiva ya que muchos están una madurez laboral, lo que hace que sean sujetos importantes para el ofrecimiento de créditos.

Tabla 7 Pregunta 3 Estado civil

Estado Civil	Respuestas
Casado(a)	13
Divorciado(a)	5
Soltero(a)	19
Unión libre	4

Total
41

Gráfico 5 Pregunta 3 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

De la información consultada se muestra que de la población con estado civil Solteros(a) representan el 46%, lo que ratifica que es la población más atractiva para los emisores de tarjetas de crédito, una población que puede tener menos responsabilidades con respecto a las que puede tener una persona casada o en unión libre.

Tabla 8 Pregunta 4 del cuestionario

Nivel de escolaridad	Respuestas
Colegio	5
Escuela	2
Otros	2

Universidad	32
Total	41

Gráfico 6 Pregunta 4 del cuestionario



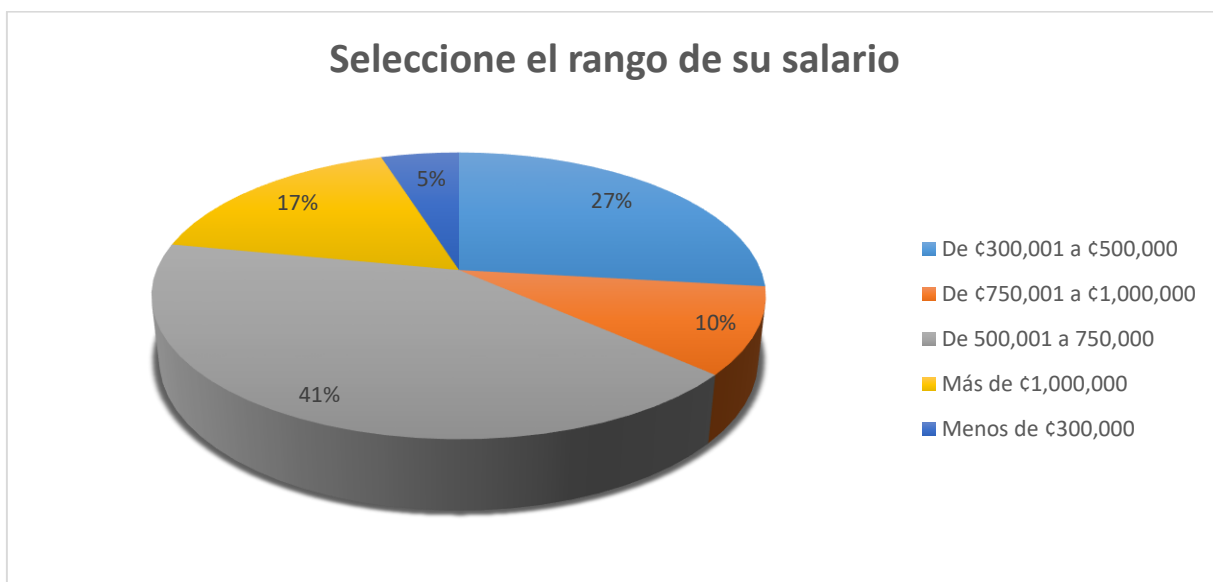
Fuente: Elaboración propia

De la población encuestada el 78% representa a una población con educación universitaria, por lo que se puede asumir que son personas con salarios atractivos o puestos importantes, estas características son de relevancia para los emisores de tarjetas, ya que les permiten ofrecer una tarjeta que cumpla con las capacidades y exigencia de los clientes.

Tabla 9 Pregunta 5 del cuestionario

Etiquetas de fila	Respuestas
De ¢300,001 a ¢500,000	11
De ¢750,001 a ¢1,000,000	4
De 500,001 a 750,000	17
Más de ¢1,000,000	7
Menos de ¢300,000	2
Total	41

Gráfico 7 Pregunta 5 del cuestionario



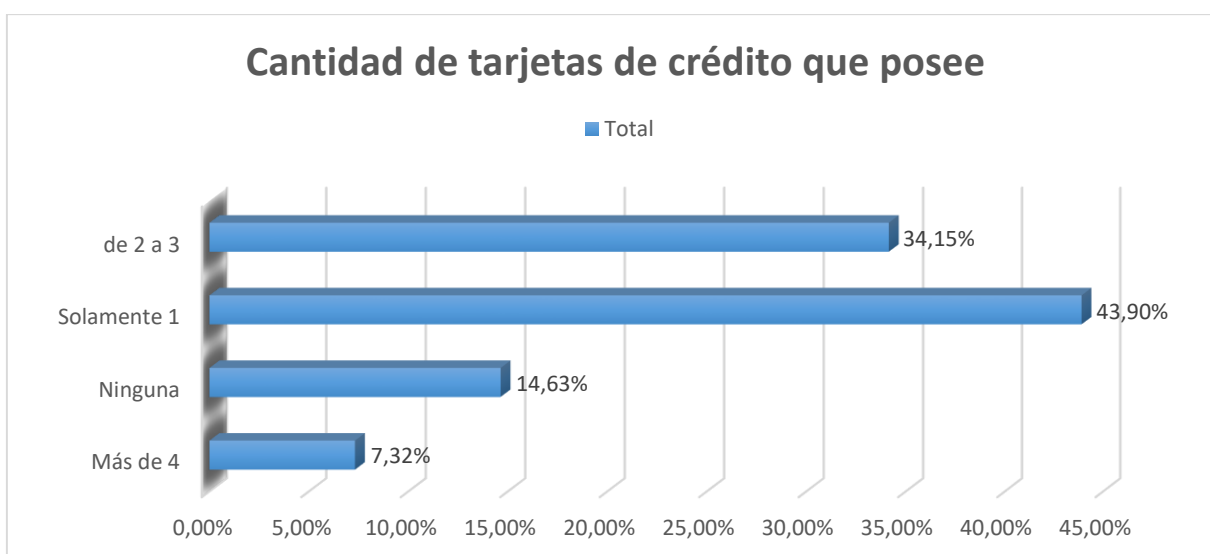
Fuente: Elaboración propia

La información anterior indica que de la población encuestada el 41% tienen un salario entre los ¢500,000 y ¢750,000; al asociar esta información con el nivel de escolaridad se muestra que, aunque la población cuenta con una alta escolaridad, no asegura que se cuente con altos ingresos salariales.

Tabla 10 Pregunta 6 del cuestionario

Cantidad de tarjetas de crédito que posee	Respuestas
Más de 4	3
Ninguna	6
Solamente 1	18
De 2 a 3	14
Total	41

Gráfico 8 Pregunta 6 del cuestionario



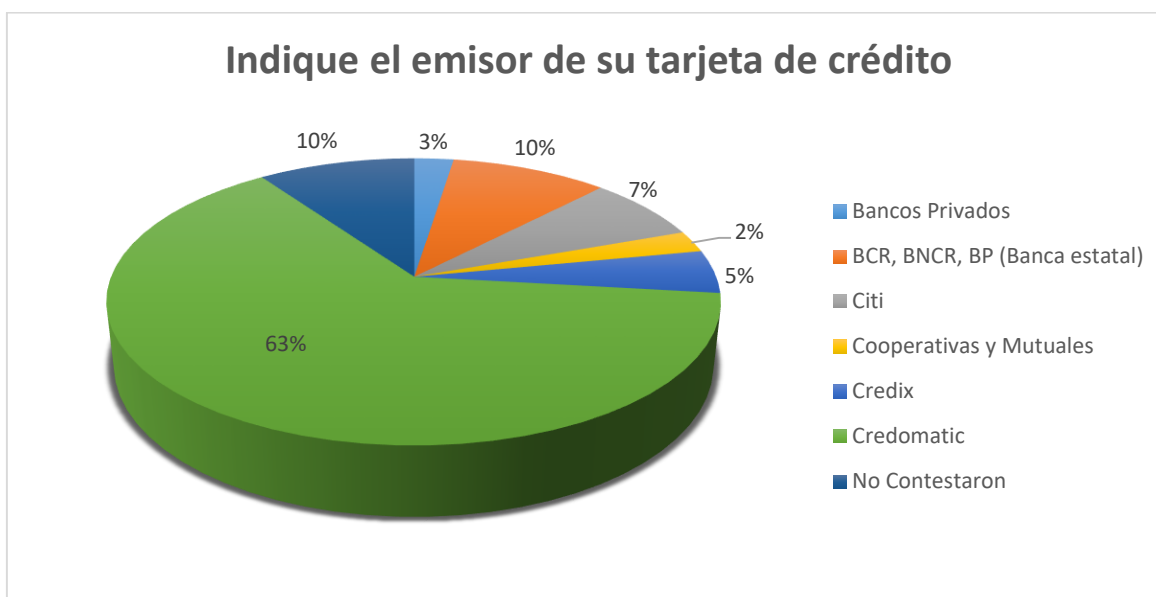
Fuente: Elaboración propia

Al consultar por la cantidad de tarjetas de crédito que poseen, los encuestados en un 43.90% contestaron sólo tener una sola tarjeta de crédito, aunque también un 34.15% indicaron tener de dos a tres tarjetas de crédito, lo que da a conocer que las tarjetas de crédito son un producto bancario importante para los usuarios.

Tabla 11 Pregunta 11 del cuestionario

Indique el emisor de su tarjeta de crédito	Respuestas
Bancos Privados	1
BCR, BNCR, BP (Banca estatal)	4
Citi	3
Cooperativas y Mutuales	1
Credix	2
Credomatic	26
No Contestaron	4
Total	41

Gráfico 9 Pregunta 11 del cuestionario



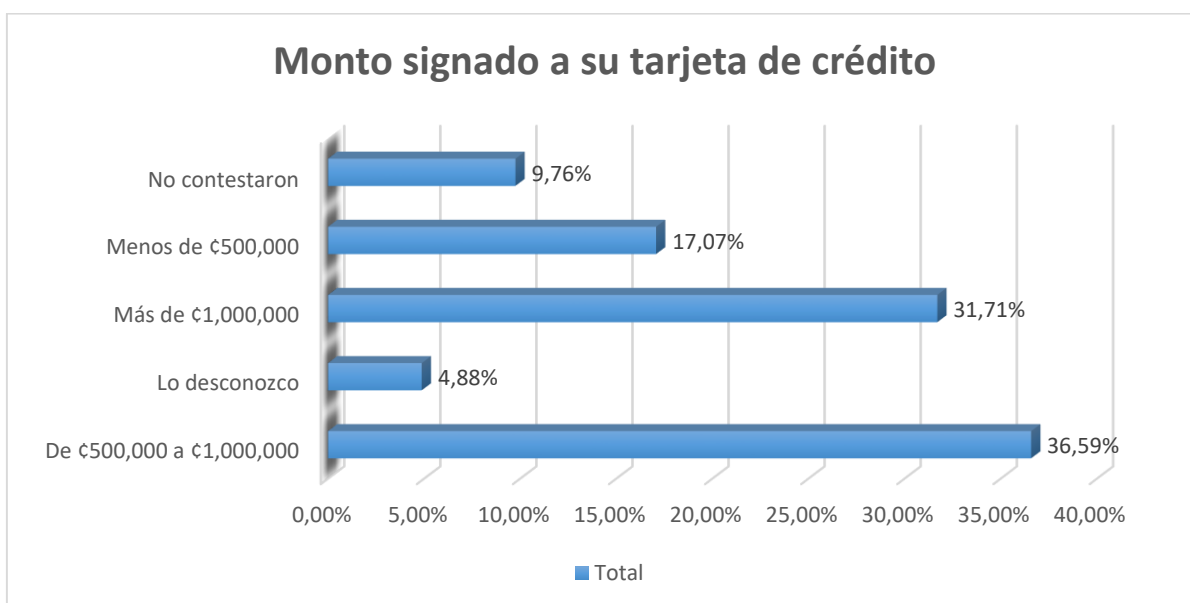
Fuente: Elaboración propia

Los datos consultados demuestran que el emisor con mayor posicionamiento en el mercado de tarjetas de crédito en el país es Credomatic, esto se puede concluir ya que de la población encuestada el 68% poseen tarjetas de crédito de este emisor.

Tabla 12 Pregunta 8 del cuestionario

Monto asignado a su tarjeta de crédito	Respuestas
De ¢500,000 a ¢1,000,000	15
Lo desconozco	2
Más de ¢1,000,000	13
Menos de ¢500,000	7
No contestaron	4
Total	41

Gráfico 10 Pregunta 7 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

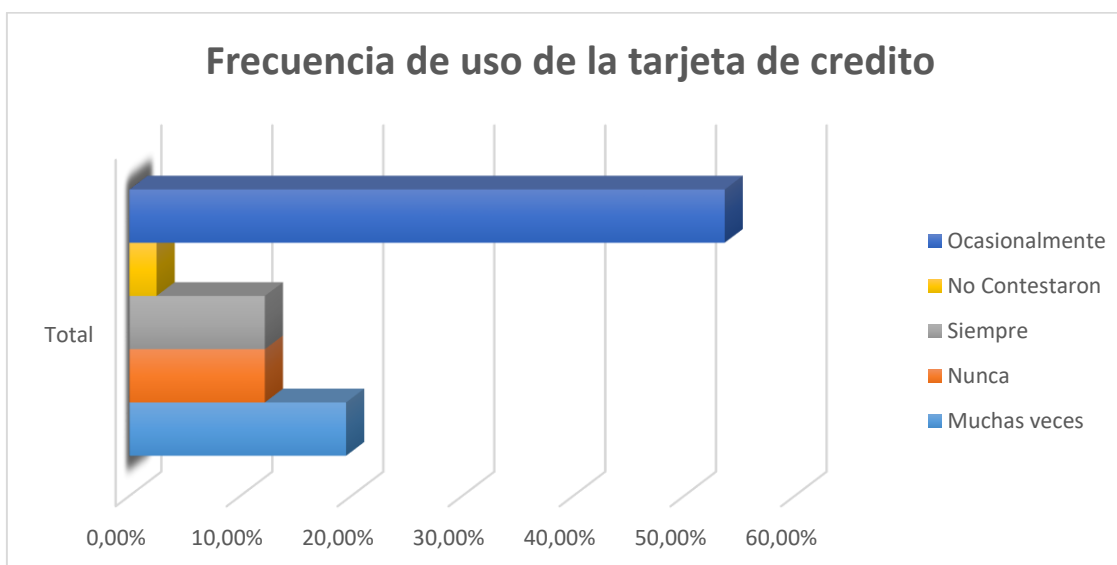
Con base en el cuadro anterior, de los 41 encuestados a la pregunta sobre el monto que el emisor de tarjeta le estableció, un 36.59% contestó que el monto de su tarjeta de crédito está entre los ¢500,000 y ¢1,000,000, así como también hay un 31.71% que está por encima del ¢1,000,000.

Asociando los datos de las dos preguntas anteriores se puede notar que la población encuestada posee salarios promedios pero que el crédito que le otorga su tarjeta está por encima de sus salarios, lo que puede conllevar a que el usuario sobrepase sus alcances económicos por los montos de financiamiento que les ofrecen las tarjetas de crédito, y que esto conduzca a problemas de liquidez para realizar los pagos correspondientes.

Tabla 13 Pregunta 9 del cuestionario

Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito	Respuestas
Muchas veces	8
Nunca	5
Ocasionalmente	22
Siempre	5
No Contestaron	1
Total	41

Gráfico 11 Pregunta 9 del cuestionario



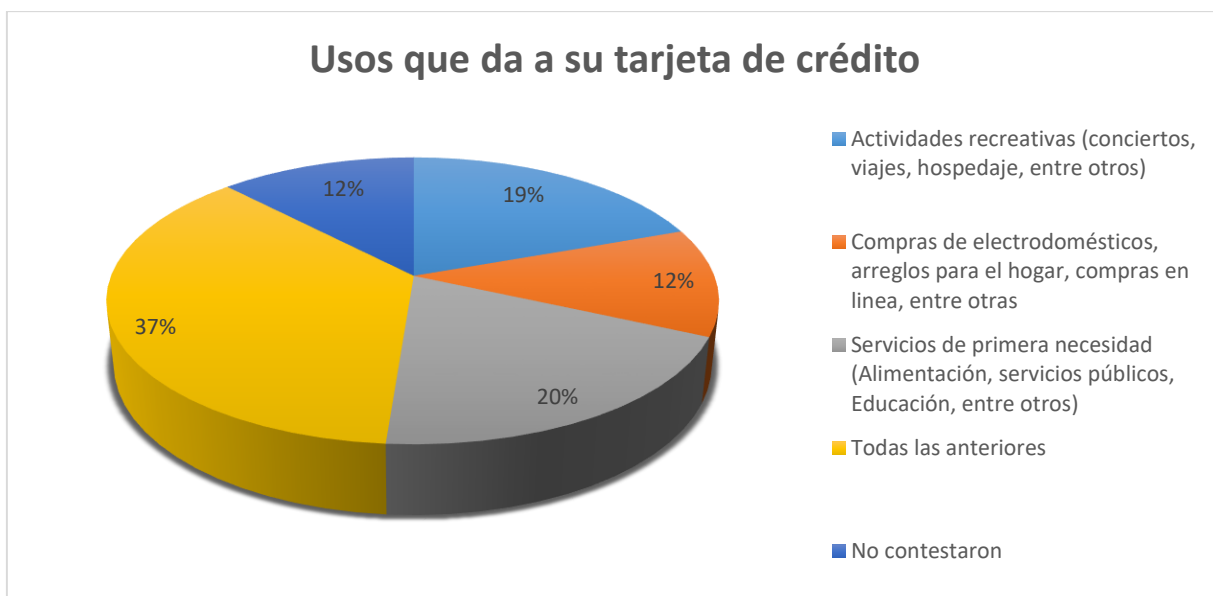
Fuente: *Elaboración propia*

El uso que le dan las personas encuestadas a su tarjeta de crédito es en mayor medida ocasionalmente con un 53,66%, por lo que denota que en mayoría de encuestados son ordenados con el uso de su tarjeta.

Tabla 14 Pregunta 10 del cuestionario

Usos que le da a su tarjeta de crédito	Respuestas
Actividades recreativas (conciertos, viajes, hospedaje, entre otros)	8
Compras de electrodomésticos, arreglos para el hogar, compras en línea, entre otras	5
Servicios de primera necesidad (Alimentación, servicios públicos, Educación, entre otros)	8
Todas las anteriores	15
No contestaron	5
Total	41

Gráfico 12 Pregunta 8 del cuestionario



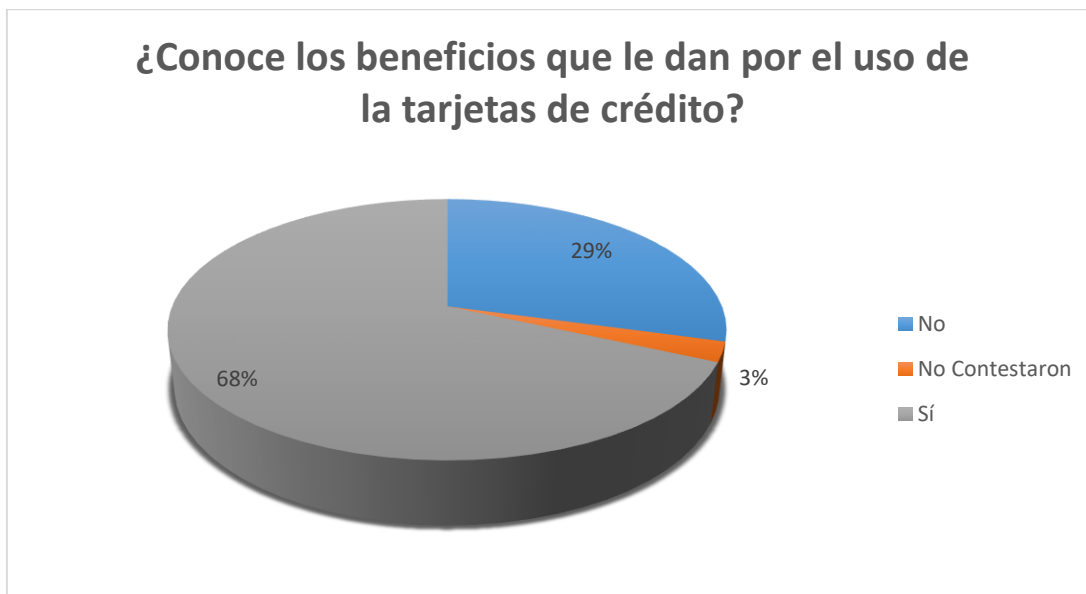
Fuente: Elaboración propia

Es importante indicar que el 37% de los encuestados contestaron que utilizan su tarjeta de crédito en diversas actividades, ya sean estas para recrearse, para satisfacer necesidades básicas como la alimentación y pago de servicios públicos; hasta su uso para arreglar o realizar mejoras al hogar. Lo anterior indica que los encuestados tienen muchas opciones donde pueden utilizar las tarjetas de crédito como medio de pago.

Tabla 15 Pregunta 11 del cuestionario

¿Conoce los beneficios que le dan por el uso de la tarjetas de crédito?	Respuestas
No	12
No Contestaron	1
Sí	28
Total	41

Gráfico 13 Pregunta 10 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Según los datos, los encuestados en un 68% conocen los beneficios que los emisores de tarjetas les brindan, lo que muestra que buscan informarse y aprovechar los beneficios que se les otorgan con el uso de sus tarjetas de crédito.

Tabla 16 Pregunta 12 y 13 del cuestionario

¿Se ha atrasado en la fecha del pago mínimo de su tarjeta de crédito?	¿Conoce la fecha de pago de su tarjeta?			Total Respuestas
	No	No Contestaron	Sí	
No Contestaron		3		3
Nunca	3	1	15	19
Sí, una vez			9	9
Sí, varias veces	1	1	8	10
Total general	4	5	32	41

Gráfico 14 Pregunta 12 y 13 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

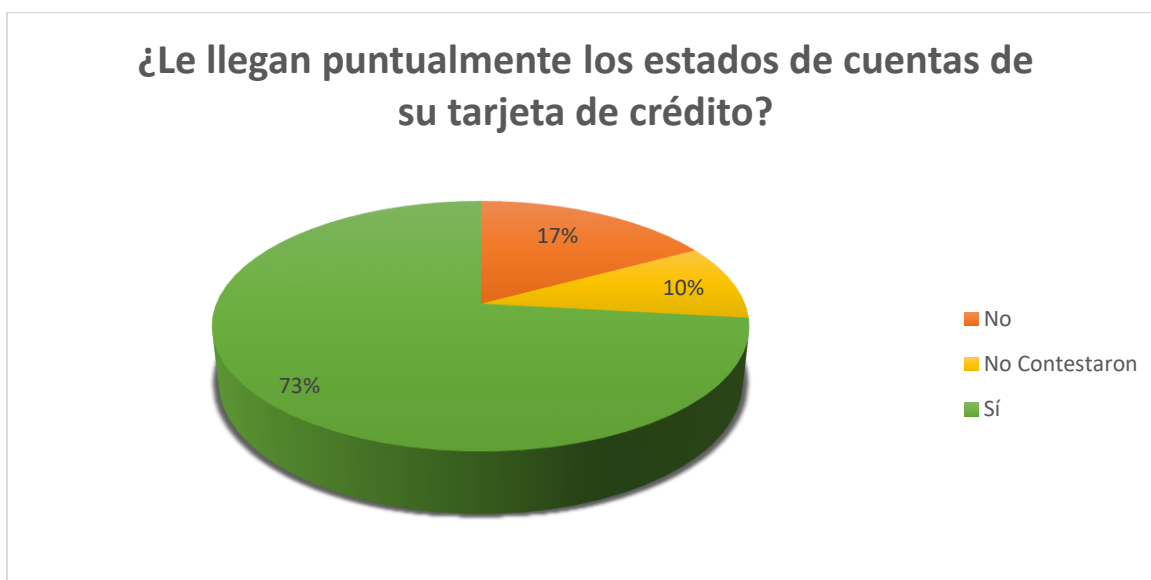
El anterior gráfico muestra las respuestas obtenidas a la pregunta 12 y 13, las cuales consultan sobre si conoce la fecha de pago de su tarjeta de pago y si se habían atrasado en algún momento, en donde un 78% contestaron que si conocían la fecha de pago de su tarjeta de crédito y de esa población un 36.56% nunca se ha atrasado en la fecha de pago de su tarjeta, mientras que un 21.95% se ha atrasado una sola vez y un 19.51% en varias veces.

Tabla 17 Pregunta 14 del cuestionario

¿Le llegan puntualmente los estados de cuenta de su tarjeta de crédito?	Respuestas
No	7
No Contestaron	4

Sí	30
Total	41

Gráfico 15 Pregunta 14 del cuestionario



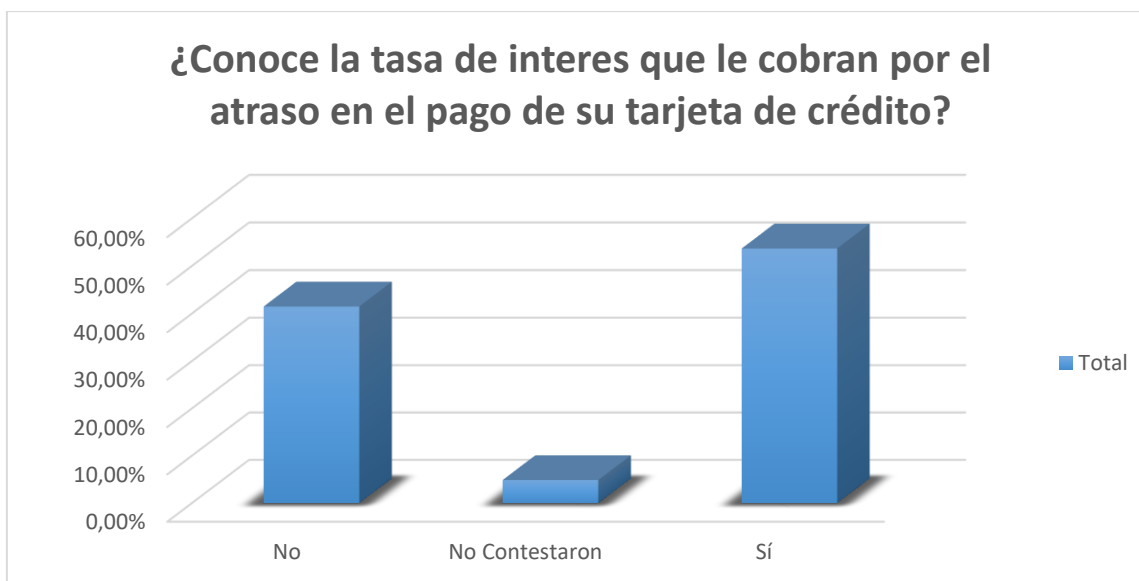
Fuente: Elaboración propia

La pregunta anterior arroja que al 73% de la población encuestada los estados de cuenta llegan de forma puntual, por lo que no debería ser una causa de los altos niveles de morosidad que actualmente se poseen en el país.

Tabla 18 Pregunta 15 del cuestionario

¿Conoce la tasa de interés que le cobrar por el atraso en el pago de su tarjeta de crédito?	Respuestas
No	17
No Contestaron	2
Sí	22
Total	41

Gráfico 16 Pregunta 15 del cuestionario



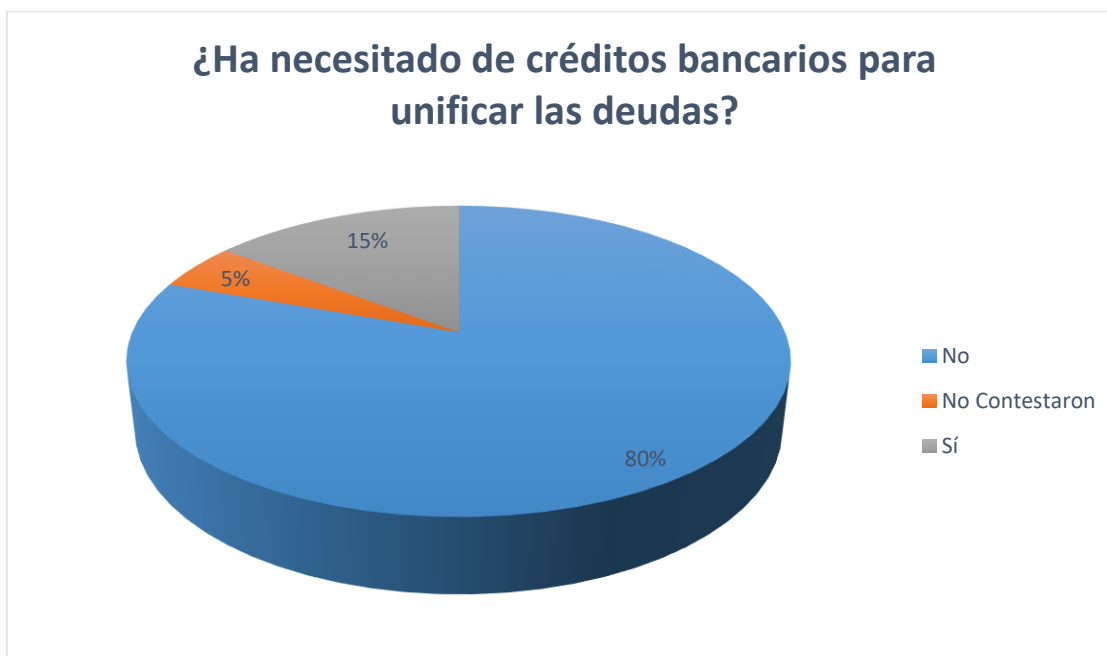
Fuente: Elaboración propia

A la pregunta anterior, casi 54% de los entrevistados contestaron que sí conocen la tasa de interés que le cobra su emisor de tarjeta por el atraso en el pago, pero 41% desconocen la tasa de interés que le cobran, por lo que se considera que esta puede ser una de las razones por las cuales el endeudamiento aumenta; ya que, al no tener conocimiento de las tasas de interés y en caso de atrasos en el pago, sus obligaciones se van a ver afectadas con un aumento automático en el monto a cancelar.

Tabla 19 Pregunta 16 del cuestionario

¿Ha necesitado de créditos bancarios para unificar las deudas para cancelar sus tarjetas de crédito?	Respuestas
No	33
No Contestaron	2
Sí	6
Total general	41

Gráfico 17 Pregunta 16 del cuestionario



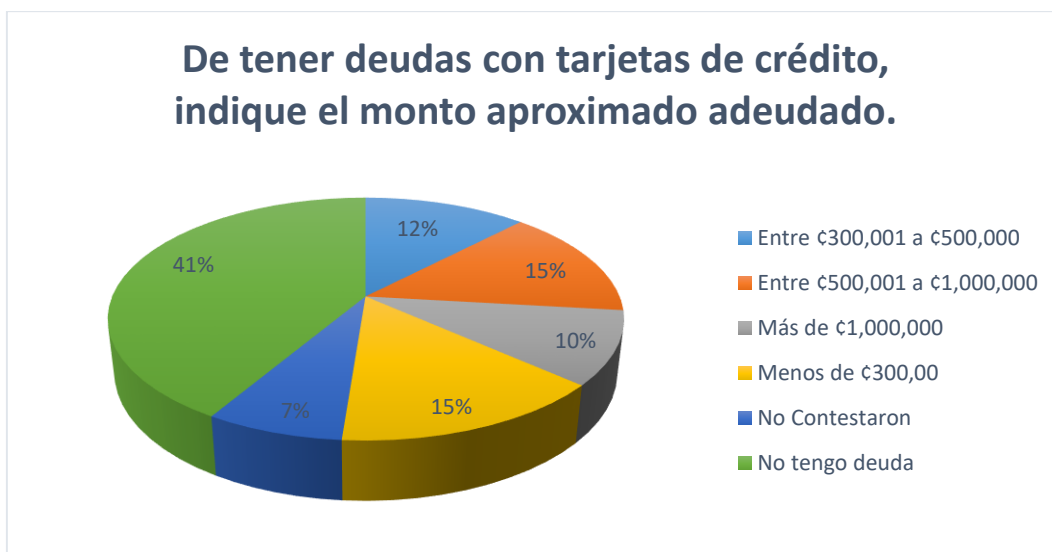
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla y gráfico anterior a la población encuestada se le preguntó si ha necesitado de financiamiento bancario para poder hacer frente a las deudas y un 80% contestó no haber tenido necesidad de solicitar una refundición de las deudas que poseían; pero un 15% si ha necesitado ayuda para por hacer frente a las deudas que han llegado a tener. Este comportamiento hace que las personas sigan teniendo una relación de deuda con una entidad bancaria, por lo que se hacen obligaciones a largo plazo y no permitiéndoles tener finanzas personales sanas.

Tabla 20 Pregunta 17 del cuestionario

De tener deudas con tarjetas de crédito, indique el monto aproximado adeudado.	Respuestas
Entre ¢300,001 a ¢500,000	5
Entre ¢500,001 a ¢1,000,000	6
Más de ¢1,000,000	4
Menos de ¢300,00	6
No Contestaron	3
No tengo deuda	17
Total general	41

Gráfico 18 Pregunta 17 del cuestionario



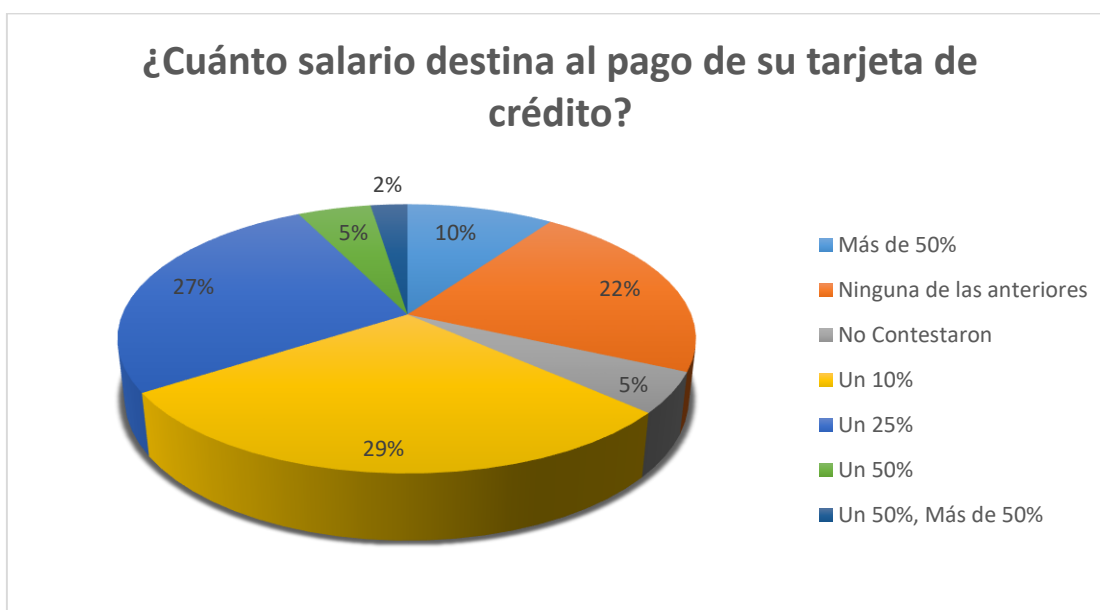
Fuente: Elaboración propia

A los encuestados se les preguntó si tenían deudas con tarjetas de crédito y el 41% de ellos indicaron no tener, pero el 42% de la población indicó si poseer deudas, las cuales corresponden a montos menores al ¢1,000,000.00, y un 10% contestaron que poseen deudas por encima del ¢1,000,000.00.

Tabla 21 Pregunta 18 del cuestionario

¿Cuánto de su salario se destina al pago de su tarjeta de crédito?	Respuestas
Más de 50%	4
Ninguna de las anteriores	9
No Contestaron	2
Un 10%	12
Un 25%	11
Un 50%	2
Un 50%, Más de 50%	1
Total	41

Gráfico 19 Pregunta 18 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

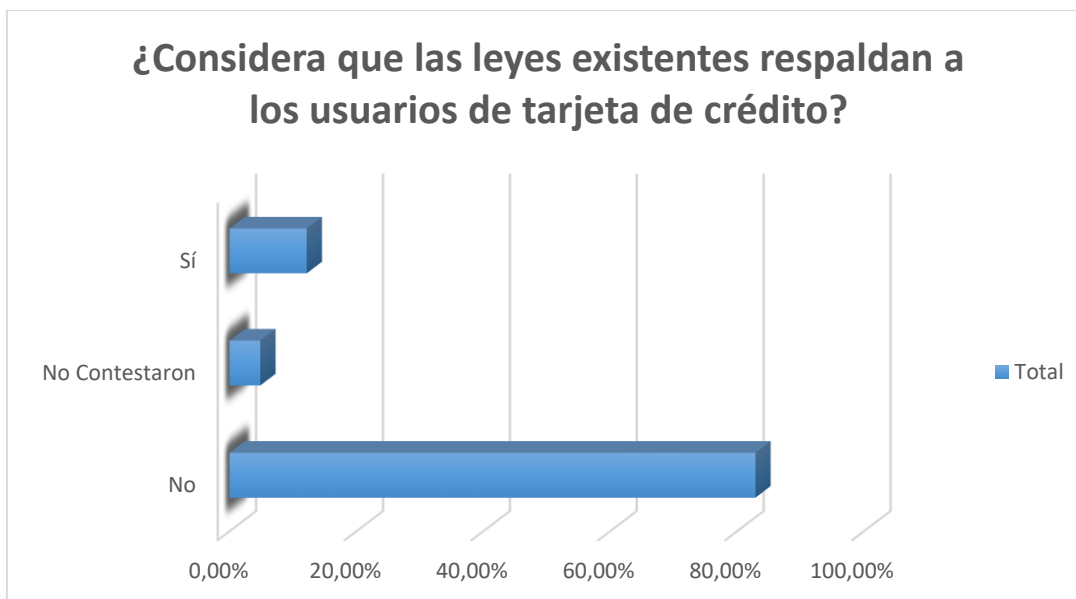
Con base en la información recolectada se identifica que de la población encuestada un 29% utiliza un 10% de su salario para el pago de sus tarjetas de crédito, y que un 27% de esa misma población asigna un 25% de su salario, por lo

que se puede estimar que el 56% de la población encuestada usa moderadamente su tarjeta de crédito y que sus deudas no sobrepasan el 50% de su salario.

Tabla 22 Pregunta 19 del cuestionario

¿Considera que las leyes existentes respaldan a los usuarios de tarjeta de crédito?	Respuestas
No	34
No Contestaron	2
Sí	5
Total	41

Gráfico 20 Pregunta 22 del cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Al concluir la encuesta, ante la pregunta acerca de si se sienten como clientes protegidos por las leyes, casi 83% de los encuestados contestaron que las leyes existentes no apoyan a los usuarios de tarjetas de crédito, y su gran mayoría mencionó que a esta razón se deben las tasas excesivas que se cobran.

4.1.2.2 Datos recabados a través de entrevistas a especialistas

Con el fin de obtener mayor información y poder contestar a la hipótesis del problema identificado en esta investigación, se procede a realizar entrevistas a personas especializadas en regulación de actividades económicas, por lo que se visitó el Ministerio de Economía, Industria y Comercio para poder conocer como ellos actúan o regulan el mercado de tarjetas en el país; así como, también se visitó el Banco Central de Costa Rica como ente regulador financiero con el fin de conocer como ellos intervienen y como se involucran en el mercado de tarjetas, esto más que todo en la regulación de las tasas de interés, ya que este ente es el que debe velar por que se cumplan normas internacionales como Basilea, y este es uno de los indicadores importantes.

Para nuestra investigación contamos con la ayuda del señor Roberto Vargas Martínez, quien funge como el jefe de análisis estratégico de mercado, en el departamento de dirección de investigaciones económicas y de mercado en el Ministerio de Economía Industria y Comercio, al cual por tiempo se le realiza un cuestionario de 10 preguntas abiertas, que se incluyen en el anexo:

Don Roberto relató cómo se introduce la tarjeta de crédito en el país, la marca Visa fue la primera en ser introducida en el mercado costarricense a través del Banco Crédito Agrícola de Cartago que fungió como representante para Costa Rica. El

primer cajero electrónico en el país fue introducido por el Banco Anglo Costarricense y Credomatic se ofreció a la emisión de los plásticos o tarjetas.

La función del Ministerio de Economía ante la oferta de las tarjetas de crédito, es con respecto al cumplimiento de la ley N° 7472, “Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor”, en el artículo 44; y el decreto ejecutivo N° 35867-MEIC, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, publicado en la Gaceta N°62 del 30 de marzo del 2010.

Al consultarle al entrevistado de cómo regulan a los emisores de tarjetas de crédito, indicó que existen leyes, pero las mismas no tipifican cómo actuar, lo que ellos actualmente realizan es un informe que presenta los resultados de las investigaciones, pero es meramente informativo. La razón por la que no pueden intervenir es porque el término usura no está legal y claramente establecido.

Además, se le consultó sobre las leyes actuales, establecen penalizaciones por el no cumplimiento de las regulaciones de protección al consumidor; en este caso tarjeta-habiente, don Roberto indicó que la penalización se establece con lo que indica el Código de Comercio y también el Código Procesal; y con respecto a lo anterior, parte de las seguridades que se brinda es sobre los datos de los clientes, ya que es necesario tener una firma digital para poder acceder al expediente de los clientes, y esta plataforma deja un seguimiento o huella de quien ha visto ese

expediente digital. Así mismo, comenta que en el nuevo reglamento hay indicaciones claras de que los contratos deben tener letra legible y que sea de fácil comprensión para los clientes.

Al consultar sobre si los informes que presentan trimestralmente han colaborado en a la situación de la morosidad con tarjetas de crédito, porque al analizar las tendencias de la morosidad en los últimos años se ve que va en crecimiento, el señor Roberto Vargas respondió que mientras el término usura no este regulado o conceptualizado legalmente, ellos no poseen herramientas para actuar ante posibles problemas en cobros indebidos en tasas de interés.

Referente a si las tarjetas de crédito se categorizan como productos bancarios y si deberían estar regulados por el Banco Central de Costa Rica, su respuesta fue afirmativa con relación a que es un producto bancario y que el Banco Central de Costa Rica debería intervenir más en el mercado de tarjetas de crédito y sobre todo en la regulación de las tasas de interés.

Con respecto a la pregunta de cuáles son los parámetros que utilizan los emisores de tarjetas de crédito para establecer las tasas de interés que les cobran a los tarjeta-habientes. La respuesta a la interrogante fue que no hay una ley que establezca claramente los límites o la forma en que cada emisor deba calcular las

tasas de interés, por lo que esto es algo que ellos establecen libremente, bajos varios indicadores.

Como adicional indica que la tecnología va en avance y que se espera incursionar en nuevas herramientas que sirvan como formas o medios de pago por lo que la tendencia es que la cantidad de plásticos en el país aumente.

La siguiente entrevista se aplicó al señor Roberto Jiménez González, especialista en tasas de interés en el Banco Central de Costa Rica, el cuestionario utilizado se incluye en el anexo. La primera respuesta a la pregunta consiste en explicar cómo se regulan las tasas de interés en el mercado costarricense.

El señor Jiménez explicó que actualmente el método que utiliza el Banco Central de Costa Rica es la no intervención en el mercado, que la estabilidad se dé por la libre oferta y demanda. Esto por el esquema monetario que actualmente el banco tiene.

Al preguntar sobre los topes máximos y mínimos de las tasas de interés financieros, comentó que no existe una regla que establezca cuales son los límites para establecer las tasas por la política monetaria que se maneja.

Con respecto a si las tarjetas de crédito encajan como producto bancario, porque no se regula de la misma forma que otros productos como créditos personales, hipotecarios, prendario, entre otros, contestó don Roberto contestó que las tarjetas de crédito funcionan como respaldo de crédito de consumo, por lo que es un crédito revolutivo lo que hace que sea diferente a los otros créditos bancarios

Ante la pregunta sobre la existencia de alguna supervisión por parte del ente que representa a los emisores de tarjetas de crédito, indica que no hay supervisión ya que ellos se enfocan en el mercado financiero en su forma macro.

Al preguntar si hay o no regulación, contestó que, si se regulan las tasas de interés, pero no se cuenta con una normativa que se pueda aplicar. Nos indica que la morosidad de tarjetas de crédito y la categorización del cliente como incobrable, se refiere a la posibilidad por lo cual sea manchado a nivel financiero.

4.1.3 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.1.3.1 Estudio de las principales leyes que rigen las tarjetas de crédito en Costa Rica

Al emprender la investigación sobre las tarjetas de crédito en Costa Rica, es de suma importancia conocer cuales leyes son las que respaldan dicha y que permitan entender más claramente los pro y contras de este mercado.

4.1.3.1.1 Reglamento de tarjetas de crédito y débito N°35867- MEIC

Este reglamento viene a mejorar la definición, interpretación y aplicación de la ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del consumidor en relación con el tema de tarjetas de crédito y débito.

En el artículo 2 del reglamento se desarrollan los conceptos que intervienen en el comercio de tarjetas, los cuales se consideran que son de suma importancia comprender, y que los clientes de estos productos dominen a la hora de adquirir una tarjeta de crédito.

De igual manera este reglamento indica cuales son las obligaciones de las partes que interviene en este negocio, entre las obligaciones del emisor de informar al consumidor a través de un resumen o folleto que le explique las condiciones del negocio y que este se vea protegido. Dentro de los puntos importantes se considera que están:

- Información, clara, veraz, suficiente y oportuna, en idioma español y una escritura que facilite su lectura
- Con la entrega del folleto debe existir un recibido por separado del contrato y firmado por el consumidor
- El folleto debe contener la siguiente información: Tipo de tarjeta, la cobertura, beneficios adicionales, restricciones o limitaciones.
- Método de cálculo de los montos generados por la aplicación de las diferentes tasas de interés, (intereses corrientes, intereses corrientes del período, intereses moratorios), entre otras cosas.

También el reglamento incluye en el artículo N° 5 los derechos y obligaciones tanto del emisor como, del tarjeta-habiente, las condiciones de uso, costos de cargos y servicios, la emisión de estados de cuenta, revisiones, reclamos y responsabilidades que ambas partes firmaran en un contrato.

En el capítulo IX y artículo 35 se establecen las disposiciones sobre las prácticas abusivas de las cobranzas:

Artículo 35.-**Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas.** Las entidades financieras, abogados, gestores o agencias de cobranza, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo directamente con el deudor y sus fiadores. No se podrá realizar dicha gestión con personas distintas a las ya indicadas. Tampoco podrán utilizar prácticas de acoso y hostigamiento para el cobro de las acreencias (La Gaceta N°62, marzo 2010).

Las infracciones que por la no aplicación del reglamento implica la aplicación de sanciones de la ley N°7472 “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” y su Reglamento.

**4.1.2.3.2 Ley de promoción de competencias y defensa efectiva del consumidor
N° 7472 art. 63. “Delito en perjuicio del consumidor”**

La ley 7472 “Ley de promoción de las competencias y defensa efectiva del consumidor, recalca las obligaciones de los emisores de tarjetas de crédito y los requisitos que se deben de cumplir según el artículo 42:

a) Entregar, al firmar el contrato, un folleto explicativo que precise el mecanismo para determinar la tasa de interés, los saldos promedios sujetos a interés, la fórmula para calcularlos y los supuestos en los que no se pagará dicho interés.

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

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

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

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

El artículo 63 viene a dar un aporte importante a la investigación ya que es donde se establece el término usura, y dice lo siguiente: “las penas se aplicarán cuando el daño causado exceda en el monto el equivalente a 50 veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando el número de productos o servicios transados, en contravención a los citados artículos, exceda en cien” (Ley 7471, art.63).

4.1.2.3.3 Ley penal, Código Penal; art 236, 238, y 242 “Usura y Agiotaje”

El código penal es otra herramienta que puede ayudar para la aplicación de penalidades en caso que se determine que hubo usura o agiotaje. Por lo que es importante exponer lo que la ley establece.

Será reprimido con prisión de seis meses a dos años o con veinte a ochenta días multa, el que, aprovechado la necesidad, la ligereza o la inexperiencia de una persona, le hiciere dar o prometer cualquier ventaja pecuniaria evidentemente desproporcionada con su prestación, u otorgar garantías de carácter extorsivo. La misma pena es aplicable al que a sabiendas adquiriese o hiciere valer un crédito usurario (Código Penal, art.236).

4.1.2.3.4 Proyecto de ley “Ley contra la usura”, expediente N°20.172

La investigación también nos indica que desde el año 2017 hay una propuesta en donde se define más claramente el termino usura, y viene a poner límites claros y más definidos para usura.

En dicho proyecto también se identifican que los intereses de las tarjetas de crédito y el sistema financiero no supervisado ha ido en aumento, lo que viene a colaborar en la hipótesis de que no hay una supervisión directa a este mercado.

La usura es un concepto ya introducido en la legislación nacional mediante el Código Penal, en el artículo 236, en términos generales, se establece como aquella situación que se origina a partir del cobro de un interés desproporcional sobre un crédito o préstamo. Sin embargo, la jurisprudencia vigente carece de límites claros y definidos para determinar la usura. Por lo tanto, mediante el presente proyecto de ley se pretende generar límites claros utilizando como referencia la tasa de interés efectiva del mercado fijada por el sistema financiero nacional.

En el contexto internacional ya existe legislación que regula las prácticas usureras, utilizan como punto de referencia para hacerlo la tasa de interés efectiva o la tasa anual equivalente, como lo es el caso de Chile, Colombia y España. En los casos mencionados se considera tasa de usura aquella que

supera dos veces la tasa de interés efectiva del mercado, es decir, aquella que supera en 50% el interés vigente del mercado financiero. También hay experiencias internacionales con respecto a la regulación de las tasas de interés de las tarjetas de crédito, utilizando mecanismos similares, como sucede en Guatemala, México y Argentina (La Gaceta, Alcance 33, Feb 2017).

4.1.3.2 Relaciones entre el endeudamiento y morosidad del sistema financiero y las tarjetas de crédito.

Es importante crear relaciones de información en este caso entre los indicadores del sistema bancario; que se encuentra regulados, como con los de tarjetas de crédito.

Como introducción a la regulación bancaria es importante indicar que el sistema bancario nacional; así como, en internacional están regulado por un conjunto de medidas acordadas internacionalmente por el comité de supervisión bancaria de Basilea las cuales se han desarrollado en respuesta a la crisis financiera del 2007-2009, conocidos como Basilea III.

Uno de los puntos importantes y relevante para la investigación es la tiene que ver con el riesgo de crédito, y Basilea III indica que es importante que los bancos realicen pruebas de tensión (stress testing).

Para todas las contrapartes, los bancos deberán realizar, al menos una vez al mes, pruebas de estrés de la exposición a los principales factores de riesgo de mercado (p. ej., tasas de interés, tipos de cambio, acciones, diferenciales de crédito y precios de materias primas), a fin de identificar proactivamente (y, en

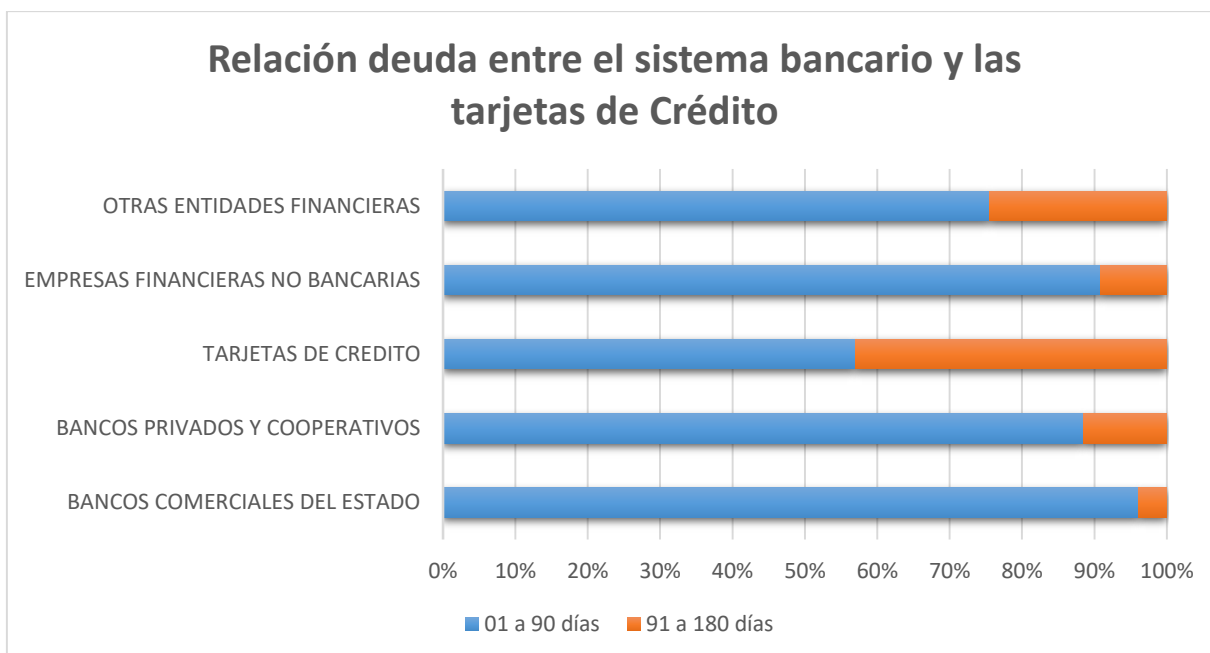
caso necesario, reducir) las concentraciones excesivas a determinadas sensibilidades direccionales (Basilea III, Rev. Jun 2011).

A nivel de supervisión del sistema bancario nacional se establecen normas, las cuales los bancos deben acatar, una es la clasificación de los deudores.

El Artículo 131, inciso m) de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica establece la posibilidad de flexibilizar las normas para clasificar y calificar a los deudores con créditos por montos inferiores al límite que fije la Superintendencia, por lo cual se establecen dos grupos de deudores en función del monto total adeudado. El grupo que comprende a los deudores con saldos mayores a $\text{¢}50.000.000,00$ serán calificados con base en tres criterios: la capacidad de pago, el comportamiento de pago histórico y la morosidad. Los deudores con saldos iguales o menores a $\text{¢}50.000.000,00$ se calificarán únicamente con base en su morosidad y su comportamiento de pago histórico (SUGEF 1-05, Junio 2018).

Explicado lo anterior se procede a realizar un análisis de los índices de morosidad y de endeudamiento comparativa entre la banca y las tarjetas de crédito.

Gráfico 21 Relación duda y morosidad entre el sistema bancario y las tarjetas de crédito



Fuente: Elaboración propia, con datos extraídos de la SUGEF, información crediticia, clasificación del riesgo y días de atraso, y del informe trimestral 2018 ministerio de economía, industria y comercio.

En el gráfico anterior se muestran el comportamiento de la deuda de 1 a 90 días y a más de 90 días en el mercado financiero de Costa Rica. La importancia de la supervisión que si se establece en las entidades supervisadas hace que el riesgo de morosidad sea menor a los que se presentan en las tarjetas de crédito. La información para la comparación fue tomada de la página de la SUGEF, del reporte de cartera de crédito clasificada por categoría de riesgo y días de atraso según normativa aplicable.

La gráfica permite observar que al existir una supervisión más regulada en el sistema bancario hace posible un mejor control de la morosidad y que los montos a más de 90 días no sean tan significativos como los son los de tarjetas de crédito.

4.1.3.3 Relación entre las tasas de interés bancarias, entidades no bancarias y las tarjetas de crédito en el mercado costarricense

Las tasas de interés, como se ha comentado en esta investigación, son muy importantes ya que funcionan como un indicador financiero porque permite controlar la inflación.

Las tasas activas promedios de las tarjetas de crédito se obtuvieron del estudio comparativo de tarjetas de crédito a enero 2018, elaborado por MEIC, y las tasas activas promedio del sistema financiero, se obtuvieron de Banco Central de Costa Rica. De tal información se extrajo los siguientes datos relevantes que al ser comparados con la encuesta aplicada a los tarjeta-habientes encuestados.

Tabla 23 Relación de Tasas de interés sistema financiero vrs tarjetas de crédito

Periodo	Enero 2018		
	Banca estatal	Banca Privada	Entidades no Bancarias
Agricultura	11,59%	12,59%	17,71%
Ganadería	13,19%	17,54%	7,16%
Industria	10,85%	15,00%	13,96%
Construcción	16,65%	18,09%	14,60%
Tarjetas de crédito	26,73%	30,46%	37,13%

Fuente: Elaboración propia. Datos MIIC, BCCR

Gráfico 22 Relación de tasas de interés activas en el mercado financiero vrs las tarjetas de crédito



Fuente: Elaboración propia. Datos MEIC, BCCR

Para el análisis de las tasas de interés en el sector financiero, fue necesario recabar información de la plataforma del Banco Central de Costa Rica, de donde se obtuvo las tasas activas por cada sector y por períodos, en este caso para poder realizar la relación fue necesario tomar las tasas activas promedios del mes de enero 2018, ya que es a esta fecha es el informe más reciente del Ministerio de Economía, Industria y Comercio sobre el mercado de tarjetas de crédito.

Al realizar las comparaciones de tasas de interés promedio se identifica claramente que las tasas que poseen las tarjetas de crédito están por encima de las que se ofrecen en los demás créditos. Así como también, se ven claras diferencias

entre las entidades emisoras, donde se nota que la banca estatal es la que brinda las tasas más bajas y las entidades no financieras las más altas.

Con la información anterior se puede determinar que al incrementarse la morosidad de las tarjetas de crédito, también es un factor que incrementa la tasa activa de los intermediarios financieros, esto se debe a que al momento de otorgar un crédito, previo a ello se generan los llamados “gastos de otorgamiento crediticio”, éstos son todos los costos y gastos en que incurre la entidad bancaria al momento de analizar y otorgar un crédito, incluyendo el riesgo crediticio que hace referencia a la imposibilidad de recuperar dicho capital en algunos casos. Es por este motivo que, si se incrementa la morosidad, los bancos no recuperan la inversión de estos créditos y por lo tanto no les queda más opción que incrementar las tasas de interés activas.

Se utilizan los datos de la encuesta para realizar algunas relaciones importantes para el estudio, iniciando con la capacidad de pago de los tarjetahabientes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 Conclusión general

Para dar respuesta a la pregunta de investigación sobre la influencia de las regulaciones y los factores de riesgo en la morosidad de tarjetas de crédito, es importante recalcar que en la actualidad las empresas de tarjetas de crédito no se encuentran supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), ya que estas empresas, por su naturaleza de actividad, no se definen como una entidad financiera. Una entidad financiera es la que lleva acabo intermediación financiera; o en otras palabras, captar y colocar los dineros en el sistema financiero a través de productos como los préstamos (colocar) o inversiones (captar).

Al estudiar la evolución de las tarjetas de crédito, en los últimos años se identifica claramente un acelerado crecimiento en la colocación de este producto y que no es limitado para la banca pública o banca privada, sino que hay otras instituciones que las usan como son: las cooperativas y mutuales; estas entidades más que todo para uso no exclusivo, lo que significa que se pueden utilizar en el comercio en general para la compra o para el uso que el tarjetahabiente prefiera. Así como también, están las tarjetas que son de uso exclusivo, cuyo fin es el consumo únicamente en su comercio, como por ejemplo, Aliss, Walmart, y otras empresas.

Otro punto analizado en la investigación es que las tasas de intereses de este producto financiero es la mayor al ser comparada con otros productos financieros como, por ejemplo: crédito para construcción, vivienda, industria, entre otros, en parte se debe al riesgo que las empresas enfrentan al dar financiamiento sin tener la certeza de que el tarjetahabiente cancelará su deuda, esto bajo el supuesto de que a mayor riesgo mayor rentabilidad. Adicional los otros productos financieros están respaldados o poseen garantías.

Los factores de riesgo analizados, como los riesgos de operación y de crédito, refleja que hay puntos de mejora, dentro de las cuales se pueden mencionar la falta de una definición clara de usura que venga a colaborar como herramienta para la aplicación de las sanciones que indica el código de comercio y el código penal a las entidades que se beneficien de forma fraudulenta por cobros excesivos en las tasas de interés, en la actualidad el ministerio de economía industria y comercio, lo que hace es cumplir la regulación de informar trimestralmente sobre el cómo ha evolucionado el mercado de tarjetas de crédito y débito, pero no hay una intervención real a favor y protección al usuario de tarjetas de crédito ante posible prácticas usureras.

Se identifica que durante los últimos años se han creado regulaciones que han llegado a ayudar al cliente, por ejemplo, la forma de la formalización y otorgamiento de tarjetas de crédito, esto porque se les exige a las empresas emisoras de tarjetas

que entreguen un folleto o resumen que explique claramente al cliente, todo lo que tiene que saber con las cláusulas del contrato, cómo se calculan los intereses, las fechas de pago, los lugares donde puede realizar el pago, los tipos de pagos que puede realizar cuantas más indicaciones que están reguladas. Uno de los cambios más importantes fue el tamaño de la letra del contrato ya que hace algunos años era en letras muy pequeñas que indisponía su lectura por lo que muchas veces el usuario no conocía las obligaciones a las cuales se enfrentaba a la hora de firmar el contrato. Otra mejora fue que la de póliza a la tarjeta, el cliente está en el derecho de establecer con que aseguradora la puede tener y si el seguro es formalizado con el propio del emisor no debe generar un gasto adicional para el cliente.

A nivel de la otorgamiento de tarjetas de créditos se identifica que emisor de tarjeta posee sus propias políticas internas para la entrega de tarjetas de crédito, al inicio muchas personas adquirirían una tarjeta de crédito para ayudar a un amigo con la comisión por colocación, en otros caso por el acoso de muchas llamadas para adquirir una tarjeta, al crecer el mercado y la cantidad de emisores ha sido necesario cambiar su estrategia y asegurarse de mejor forma que los sujetos que posean tarjetas de crédito paguen.

El análisis y conocimiento de los clientes es importante, en los últimos años la morosidad ha venido en crecimiento por malas adjudicaciones, que en buena parte es responsabilidad del emisor, ya que en su afán de colocar omitió el riesgo del no

pago. Algo que fue comentado por uno de los entrevistados que dijo que los emisores de tarjeta debían de una forma solidaria asumir un porcentaje de esa morosidad por los errores en procedimientos.

Por el comportamiento de la investigación se puede determinar que la tendencia es que la morosidad pueda aumentar aún más, esto debido a la situación financiera actual, el aumento en el costo de la vida, déficit fiscal que tiene el país y la alta deuda del sector público, hacen que exista una percepción de crisis.

Con el auge de la tecnología puede que exista un cambio hacia un mercado de transacciones digitales y que ésta se convierta en la nueva forma de negocios de los bancos y entidades financieras que haga que las colocaciones de tarjetas de crédito disminuya.

5.1.2 Conclusiones específicas

5.1.2.1 Referente al objetivo específico 1

- Las entidades emisoras de tarjetas no bancarias se encuentra supervisadas por la SUGEF ya que por su origen no poseen actividades financieras de captar y colocar dinero, pero estas empresas sí están sujetas a las regulaciones que indica el código de comercio y de otras regulaciones, como sociedades.
- Las empresas emisoras de tarjetas de tarjetas tienen la obligación de presentar y brindar información tanto al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Banco Central y SUGEF que permita validar que las regulaciones establecidas se están cumpliendo, y que no se perjudique al consumidor.
- Hay un interés importante en ayudar al consumidor, pero hace falta mayores esfuerzos para penalizar los casos en que se estén utilizando tasas de interés usureras.
- Existe un proyecto de ley para la regulación de la usura y sobre las entidades que negocian con tarjetas de crédito y entidades no supervisadas con el fin de regular las tasas de interés, esto bajo la experiencia que han tenido México, Guatemala y Argentina. Cabe mencionar que ya se han presentado varios proyectos, pero no evolucionan. En la entrevista el personero del Ministerio de Economía, Industria y Comercio indicaba que muchos no cuentan con la claridad necesaria o que se estipula sólo para un sector en específico, que lo

que se debe regular en las tasas de interés no debe ser solo un sector ya que esto promueve a que otros sectores se beneficien, lo que debe ser una regulación que se aplique a todas las actividades económicas en donde se establezcan tasas de interés sobre créditos.

5.1.2.2 Referente al objetivo específico N°2

- Con la investigación se pudo validar la existencia de las principales regulaciones al comercio de tarjetas de crédito de Costa Rica, en cuanto a la protección al consumidor, como lo son:
 - **Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito**, en donde se especifican claramente todas las responsabilidades, obligaciones de las partes, y los conceptos que interviene en el negocio de tarjetas de crédito.
 - **Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N°7472**, esta ley viene a proteger los derechos y los intereses de los consumidores. En donde el Ministerio de Economía, Industria y Comercio tiene el deber de coordinar y liderar lo relacionado a mejoras regulatorias.

Corresponde a la Comisión para Promover la Competencia, las potestades para determinar y sancionar prácticas monopolísticas verticales u horizontales en los mercados supervisados por las superintendencias. Ante la apertura de un procedimiento sancionador por parte de la Comisión por hechos contrarios a esta Ley y en los cuales haya participado alguna entidad supervisada del Sistema Financiero, se solicitará criterio a la superintendencia respectiva. Dicho informe se rendirá en un plazo máximo de quince días hábiles, contado a partir de la solicitud de la Comisión (Ley 7472, Art.27).

Esta misma ley establece los requisitos que deben cumplir los emisores de tarjetas de crédito en su art. 42 y así como, en el art. 63 se habla de los delitos de perjuicio del consumidor y las sanciones que conlleva las prácticas de usura.

- En la investigación se identificó el crecimiento de entidades no bancarias que ofrecen tarjetas de crédito de uso limitado, por lo que se identifica que no hay impedimentos para que estas empresas puedan emitir y poner a circular estas tarjetas, por lo que se puede decir que no hay barreras para la entrada de servicios de emisión de tarjetas de crédito.

5.1.2.3 Referente al objetivo específico N°3

- Al realizar la relación entre el sistema financiero, en donde se incluyen los bancos privados, estatales, cooperativas, financieras y otras entidades no bancarias, con los datos de la morosidad y endeudamientos de las tarjetas de crédito, se evidencia que las morosidades son menores y se puede interpretar esto ya que los créditos bancarios están muy regulados tanto por los entes nacionales, así como, por las regulaciones internacionales, lo que hace que al estar mejor reguladas las medidas ayuden a no tener altos márgenes de morosidad, esto porque el sistema financiero por regulación debe de realizar un análisis de sus clientes y crear categorías de riesgo y de capacidades de pago. Lo cual se define en el reglamento para la clasificación del deudor en sus artículos 7, 9, 10.
- Las tarjetas de crédito generan mayor riesgo que los demás productos financieros, ya que estos últimos deben contar con una garantía, ya sea una hipoteca sobre bienes muebles, cédula hipotecaria sobre bienes inmuebles, prendas, o cualquiera otra forma en que se pueda cobrar el monto adeudado, las tarjetas de crédito no tienen esa garantía por lo que una parte de su tasa de interés considera ese riesgo de no pago. Cabe decir que el emisor debe validar las capacidades de los clientes antes de otorgar una tarjeta, ya que de identificarse que no se hace adecuadamente, parte de la responsabilidad de morosidad recae sobre él por la mala administración de procesos.

5.1.2.4 Referente al objetivo específico N°4

- Al realizar la comparación de las tasas de intereses activas o de colocación entre los bancos privados, estatales, cooperativas, financieras y las tarjetas de crédito, se logra identificar que evidentemente las tasas de interés para estas últimas son mayores a los que se ofrecen por otros productos en el sistema financiero, por lo que se puede decir que un grado se debe al riesgo existente de no pago.
- La investigación dio que las tasas activas menores las ofrece los bancos estatales y que las tasas de interés de los créditos amparados a una garantía son menores a las de tarjetas de crédito.
- Con la entrada del dinero electrónico las tarjetas de crédito se vuelven una herramienta que van a seguir en crecimiento, ya que es uno de los objetivos del Banco Central de Costa Rica es disminuir el dinero en efectivo, por los altos costos de emisión, así como también, disminuir el fraude fiscal, la trata de personas, que según ellos con el dinero digital o con las tarjetas se viene a disminuir. Dado lo anterior se puede interpretar que va seguir el aumento en emisiones y que la morosidad va a seguir aumentando.

5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1 Referente al objetivo específico N.º 1

- Se recomienda involucrar las regulaciones aplicadas a las entidades bancarias con las no bancarias; esto con el fin, de que estas últimas estén mejor supervisadas y crear un estándar entre las entidades emisoras de tarjetas, una frase que se utiliza en la mejora continua dice: “*Lo que no se mide no se controla*”, lo que hace necesario una supervisión más estricta al respecto.
- Como parte de las mejores prácticas se recomienda una regulación sobre el fraude informático esto por cuanto se ha vuelto frecuente las compras en línea o por internet, en donde es necesario incluir los datos de las tarjetas y otros datos personales, por lo cual el usuario podría verse perjudicado.

5.2.2 Referente al objetivo específico N.º 2

- Se recomienda que los procesos y supervisión para entidades bancarias, como no bancarias, se estandaricen con el fin de que sea posible monitorear el tráfico de tarjetahabientes, esto a través de un control sobre los nuevos ingresos y salidas de clientes, dado a que por la capacidad de pago y por regulaciones, no se pueden otorgar tarjetas por encima de la capacidad de pago.
- Según la regulación vigente, después de 4 años de no pago de una deuda la misma caduca, por lo que se recomienda una supervisión a este punto con el fin de que los clientes no se vean afectados, ya que cabe la posibilidad de que no se estén realizado los cambios a los clientes en su expediente crediticio.
- Se recomienda implementar la supervisión a las personas que, fallecen de causas naturales o por muertes repentinas, y como es que las entidades deberían aplicar seguros, si es que los hay, y que se valide que estas sean eliminadas de los reportes de morosidad, para no afectar las estadísticas.

5.2.3 Referente al objetivo específico N°3

- Se recomienda que el Ministerio de Economía, Industria y Comercio realice un estudio a las entidades no supervisadas con el fin de que se pueda determinar qué se necesita para emitir tarjetas de crédito, y de esta forma no saturar el mercado y bajar el endeudamiento. A partir de este estudio el MEIC puede realizar las recomendaciones necesarias y establecer pautas claras para la circulación de las tarjetas de crédito de uso exclusivo.
- Se recomienda implementar que los emisores de tarjetas deban aplicar la regulación de la clasificación de deudores como se aplica en el sistema bancario con el fin de que esté estandarizado y no exista posibilidad de fraude en los procesos de otorgamiento de tarjetas.

5.2.4 Referente al objetivo específico N.º 4

- Se recomienda utilizar como tasas de interés de referencia, las que publica el Banco Central de Costa Rica, por ser el ente regulador de las tasas de interés en el sistema financiero. Esto con el objetivo de calcular las tasas de interés que se cobran a los clientes y de esta forma validar si las mismas son adecuadas o usureras. Se considera como recomendación tomar la tasa activa del Banco Central y aplicar un 50% como el máximo posible a cobrar según lo indica la ley 7472, Art 63., y que a partir del ahí el Ministerio de Economía, Industria y Comercio pueda ejecutar penalizaciones (si existiesen) a las prácticas usureras, para el caso en estudio, sería de los emisores de tarjetas de crédito, y aplicarla como lo indica el código penal.

$$\text{Usura} = x > \frac{\Delta y}{50\%}$$

x= Tasa activa emisor

y= TIA (tasa de interés activa BCCR)

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 PROPUESTA

6.1.1 Nombre del proyecto

Formación financiera para los tarjetahabientes con el propósito que prevengan problemas de liquidez.

6.1.2 Antecedentes

- Incremento acelerado de la morosidad de tarjetas crédito.
- Implicaciones económicas para las familias costarricenses, en cuanto a liquidez y, por tanto, afectación económica debido al bajo consumo en el mercado de bienes y servicios.
- La carencia de una regulación clara sobre tasas de interés que sea justa, tanto para el consumidor, como para al comprador.
- Falta de asesoramiento financiero a las personas que adquieren tarjetas de crédito.

6.1.3 Objetivo General

El objetivo general de la propuesta es ir a las municipalidades del país, convocando a los ciudadanos para brindar los servicios de formación financiera a través de charlas y asesorías, con el objetivo de colaborar con las personas que tienen problemas de liquidez por tarjetas de crédito o para prevenirlos y a su vez colaborar a disminuir los indicadores de morosidad en el país.

6.1.4 Objetivos Específicos

1. Preparar un diagnóstico FODA, que permita determinar cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se dan con el uso de tarjetas de crédito
2. Definir perfil del cliente o usuario que poseen tarjetas de crédito.
3. Definir la orientación estratégica para disminuir la morosidad y mejorar la capacidad de pago de los tarjetahabientes.
4. Detallar misión y visión del proyecto..
5. Enumerar las políticas a seguir.
6. Cronograma de implantación.
7. Emitir las conclusiones.

6.1.5 Diagnóstico FODA

En la actualidad en el mercado de tarjetas de crédito operan 31 emisores, dichos emisores ofrecen el total de 468 tipos de tarjetas de esas 257 son de uso no restringido y 211 son restringidas.

El mayor oferente de tarjetas de crédito es Credomatic de Costa Rica con 95 tipos, seguido por el Banco Popular con 76 tipos y el Banco Nacional con 52. De la cantidad de tarjetas en el mercado 935,251 tiene tasas de interés entre el 40 y 44.9%

Tabla 24 Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ○ Posibilidad de brindar ayuda social a las comunidades, por medio de las municipalidades. ○ Probabilidad de llegar a varias o a todas las municipalidades y por ende a una gran población que necesita de asesoramiento. ○ Se alcanzan a los hogares que realmente necesitan consejos de cómo administrar una tarjeta de crédito ○ La municipalidad promueve el proyecto y los lugares de interés para impartir las charlas. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de interés actual de las municipalidades en este tipo de asesorías para la comunidad. ○ Disponibilidad limitada de tiempos y de espacios para realizar las charlas. ○ Los ciudadanos no muestran interés en el tema. ○ La capacidad económica o presupuestaria para organizar las charlas o capacitaciones. ○

<ul style="list-style-type: none"> ○ Su costo-beneficio a largo plazo puede ser muy valioso para la comunidad. 	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Hacer partícipes a las Municipalidades de un problema social como lo es la deuda por tarjetas de crédito. ○ Involucrar a los jóvenes buenos hábitos para evitar el crecimiento a futuro de la morosidad del país. ○ Generar un interés a nivel Estado para llevar el proyecto a escuelas y colegios. ○ Colaborar con el país en la cultura financiera y que a mediano plazo se pueda disminuir los índices de morosidad. ○ Se generan datos estadísticos importantes para un análisis a futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leyes que no regulen fuertemente el mercado de tarjetas de crédito. ○ Incremento de los oferentes de tarjetas de crédito. ○ Tasas de interés sin control. ○ Crisis económica que lleve a los ciudadanos a tener que utilizar más las tarjetas y por consiguiente que se incremente el endeudamiento.

Fuente: Elaboración propia

6.1.6 Definición del cliente o usuario

Los usuarios se le conocen como tarjetahabientes, y son todas aquellas personas que a través de un estudio de capacidad económica son aptas para tener una tarjeta de crédito y de esa forma los emisores les ofrece un tipo de tarjeta de crédito.

Para el caso de la propuesta, los usuarios serán los que tengan una tarjeta de crédito y quieran recibir asesoramiento financiero; así como, brindar consejo a los futuros tarjetahabientes.

6.1.7 Orientación Estratégica

Mantener los mejores estándares de calidad para los servicios que se ofrecen, y que permitan al tarjetahabiente adquirir buenos hábitos financieros en un mercado justo en cuanto a responsabilidades; además de brindar un excelente servicio al cliente para mantener buenas relaciones que provoque la fidelidad del tarjetahabiente, y que esto conlleve al beneficio mutuo, generando rentabilidades futuras para las municipalidades y calidad de vida a los tarjetahabientes.

6.1.8 Misión y Visión

Misión propuesta: Facilitar las mejores asesorías financieras, a través de propuestas sencillas y prácticas de aplicar.

Visión propuesta: Colaborar socialmente con las comunidades en aras de mejorar la cultura financiera, para que a mediano plazo la morosidad por tarjetas de crédito tienda a la disminución.

6.1.9 Políticas

- I. Permitir las asesorías a la población afectada por la morosidad de tarjetas de crédito, a través de una herramienta de comunicación efectiva.
- II. Bajo los valores de solidaridad, compromiso, buena fe, confiabilidad y confidencialidad, se compromete a manejar la información que se obtenga de los asesorados.
- III. Realizar los contratos debidos con las municipalidades que quieran colaborar socialmente con su comunidad.
- IV. En los contratos de servicios establecer claramente los objetivos y beneficios que se adquieren entre las partes.
- V. Estar debidamente inscritos ante Hacienda como servicios profesionales.
- VI. Establecer claramente las condiciones de servicio, créditos y valor por la asesoría.
- VII. Llevar una estadística que permita valorar si la morosidad de los asesorados mejora.
- VIII. Aplicar la cordialidad y el lenguaje sencillo para las charlas y asesorías que se brindan.
- IX. Emitir facturas por los servicios prestados a las municipalidades.
- X. No se reciben consultas fuera de las horas de las charlas brindadas.
- XI. Crear encuesta al cliente para conocer el grado de satisfacción del servicio prestado.
- XII. La presentación personal debe ser impecable, vestimenta ejecutiva.
- XIII. Fomentar la cultura financiera en las comunidades.

- XIV. Posicionarse en la mente de los clientes.
- XV. Debe existir rentabilidad en los negocios que se establezcan.
- XVI. Implementar las charlas en escuelas y colegios.
- XVII. Crear cadenas de emprendimiento.
- XVIII. Fortalecer el negocio con tecnología.

6.1.9 Cronograma de implementación

Actividad	Proyecto		Meses								
	Fecha de inicio	Fecha Final	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19
Crear propuestas de asesoría	1/10/2018	16/10/2018	■	■							
Presentar proyecto a las municipalidades	17/10/2018	17/11/2018		■	■						
Aprobación del proyecto	18/11/2018	2/1/2019			■	■	■				
Establecer las fechas de inicio de charlas	3/1/2019	13/1/2019					■				
Establecer el lugar de las charlas	14/1/2019	19/1/2019					■				
Crear las presentaciones y materiales	20/1/2019	19/2/2019					■	■			
Iniciar las asesorías	20/2/2019	21/5/2019						■	■	■	■
Encuesta de servicio	20/2/2019	21/5/2019						■	■	■	■

6.1.10 Conclusiones

Los tarjetahabientes con problemas de morosidad necesitan de ayuda para llevar finanzas sanas en sus hogares.

Se considera que las municipalidades como gobiernos locales pueden ayudar a las comunidades a través de actividades sociales como charlas y asesorías que brinden apoyo a la población y de esa forma fortalecer las finanzas familiares; así como la enseñanza a los estudiantes de escuelas y colegios.

A medida que los tarjetahabientes tengan mayor información acerca de las tarjetas de crédito, las tasas de interés y los beneficios que ofrecen es posible minimizar las posibilidades de caer en morosidad por el uso inadecuado de las tarjetas de crédito.

El desconocimiento hace que las personas no tengan forma de hacer frente a los problemas de morosidad y liquidez, por lo cual es necesario leyes que protejan a los usuarios de cualquier práctica de usura, y acompañamiento constante para evitar los atrasos en los pagos.

La optimización debería generar mejora en los procesos de los emisores por lo que los beneficios deben ser transferidos a los clientes en bajas tasas de interés, condonación de una parte de la deuda, responsabilidad conjunta por la deuda o cualquier otro beneficio que permita al usuario quedare por más tiempo y seguir utilizando las tarjetas de crédito.

BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo SUGEF 1-105, *Reglamento para la clasificación de deudores*, publicado en La Gaceta” N° 238, el 24 de noviembre 2005 y actualizado el 01 de junio 2018.

Álvarez, R., Paredes, L. y Arteaga, J. (2015). *Guía metodológica para la elaboración de proyectos de investigación En Posgrados*, 1ª ed, México. Universidad Internacional.

Argón, W. y Rivel, M. (2013) *Cláusulas abusivas en los contratos de tarjeta de crédito. Una perspectiva desde el derecho del consumidor*. (Tesis inédita de Licenciatura) San José. Costa Rica.: Universidad de Costa Rica

Asociación de supervisores bancarios de las américas (ABSA) (2018). *Educación Financiera: Medios de pago*, pestaña 3. Recuperado de: <http://www.asba-supervision.org>

Letón, P. (2018), *Deuda con tarjetas de crédito en Costa Rica subió 11% en un año*, Periódico La Nación, disponible en: <https://www.nacion.com/economia/consumo/deuda-con-tarjetas-de-credito-en-costa-rica-subio/4GB7N2NG6FDK3I4PIZITPB45B4/story/>

Becerra, H. (2017). *Estudio correlacional de los factores de riesgo que influyen en la morosidad de tarjetas de crédito bancario en el Perú*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Perú.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, 3° ed. Colombia: Pearson Educación.

Decreto N° 35857. *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito*. (MEIC). LA GACETA, Año CXXXII, N° 62. 30 de marzo 2010, San José, Costa Rica.

Domínguez, S.; Sánchez, E. y Sánchez, A. (2013). *Guía para elaborar una tesis*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R.; Mendoza, C. y Méndez, S.; (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. 6 ed. México: Editorial McGraw-Hill.

Ley 7472, *Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*, La Gaceta Publicado en la Gaceta No. 14 del 19 de enero de 1995, disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26481&nValor3=92463&strTipM=TC

Méndez, M. (2016). *Modelo De Rentabilidad Del Negocio Adquirente* (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.: UCR

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2017). *Tercer estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2017*. San José, Costa Rica.

Ramírez, D. (2015). *El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos*. (Tesis inédita de Maestría) Bogotá, Colombia.: Universidad Militar Nueva Granada.

Rickkets D. (2015). *Tarjetas de crédito adicionales para menores de edad incapaces relativos*. (Tesis inédita de Maestría). Lima. Perú.: Pontificia Universidad Católica de Perú.

Pedrosa, S. (2018). *Definiciones, Economía y Finanzas*. Recuperado de economipedia: <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Pimienta, J., & De la Orden, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (2 ed.). México: Pearson.

Proyecto de ley, “*La ley contra la usura*”, La Gaceta diario oficial, año CXXXIX, febrero 2017, Alcance N°33.

Salazar, B. (2016) *ABC finanzas.com: Análisis e índices de endeudamiento*. Recuperado de: <https://www.abcfianzas.com/administracion-financiera/analisis-e-indices-de-endeudamiento>

Universidad Hispanoamericana. (2018) *Guía, trabajos finales de graduación, tesis y tesis en ciencias sociales*, San José Costa Rica.: Universidad Hispanoamericana.

Universidad Estatal a Distancia (1997). *Historia de la banca comercial en Costa Rica: Desde sus inicios hasta 1996*. San José: UNED.

Universidad Hispanoamericana. (2018). Manual APA. 1 ed. San José: U. H.

Vargas, M. (2012). *La historia del dinero plástico*. Periódico La Nación. Disponible en: <https://www.nacion.com/economia/la-historia-del-dinero-plastico/YI6VAF7L5BDBVD2PT7VVRSNWVA/story/#>

Viroto, M. (2014) *Factores que influyen en el endeudamiento por tarjetas de crédito en casas comerciales y default*. (Tesis inédita de Maestría). Santiago, Chile.

GLOSARIO

SUGEF: Siglas con lo que identifica a la Superintendencia general de entidades financieras

Tarjetahabientes: Personas que poseen una tarjeta de crédito

Tarjetas de crédito: Documento rectangular, de plástico, algunas con chip, de tamaño pequeño, que se utiliza como equivalente al dinero, para realizar compras.

Tasas de interés: Precio que tiene el dinero.

Usura: Prácticas fraudulentas aplicadas en el comercio donde no se cobra de más de lo acordado o que no concuerda con lo pactado inicialmente.

MEIC: Siglas con el que se conoce al Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

BCCR: Siglas que se refiere al Banco Central de Costa Rica.

PIB: Siglas de Producto interno bruto, que es el valor monetario de la producción de bienes y servicios de demanda final.

ANEXO

ANEXO 1: ENCUESTA APLICADA A TARJETAHABIENTES

ENCUESTA SOBRE TARJETAS DE CRÉDITO

La siguiente encuesta consiste en una investigación sobre tarjetas de crédito, para lo cual solicito su valiosa colaboración al responder las preguntas que a continuación se suministran.

La encuesta no tomara mucho tiempo, no hay respuestas correctas ni incorrectas,

La información que usted brinde será manejada con estricta confidencialidad.

***Obligatorio**

Respuesta corta

Por favor seleccione la opción que considere correcta.

1. Seleccione su género

Marca solo un óvalo.

- Masculino
 Femenino

2. Indique el rango de su edad

Marca solo un óvalo.

- De 18 a 25 años
 De 26 a 35 años
 De 36 a 45 años
 De 46 a 55 años
 Más de 56 años

3. Estado Civil

Marca solo un óvalo.

- Soltero(a)
 Casado(a)
 Divorcido(a)
 Viudo(a)
 Unión libre

4. Nivel de Escolaridad

Marca solo un óvalo.

- Escuela
 Colegio
 Universidad
 Otros

5. Seleccione el rango de su salario*Marca solo un óvalo.*

- Menos de ₡300,000
- De ₡300,001 a ₡500,000
- De 500,001 a 750,000
- De ₡750,001 a ₡1,000,000
- Más de ₡1,000,000

6. Cantidad de Tarjetas de crédito que posee*Marca solo un óvalo.*

- Ninguna
- Solamente 1
- 2-3
- Más de 4

7. Indique el emisor de su tarjeta de crédito*Marca solo un óvalo.*

- Credomatic
- Citi
- BCR, BNCR, BP (Banca estatal)
- Credix
- Cooperativas y Mutuales
- Bancos Privados
- Otros

8. Monto asignado a su tarjeta de crédito **Marca solo un óvalo.*

- Menos de ₡500,000
- De ₡500,000 a ₡1,000,000
- Más de ₡1,000,000
- Lo desconozco

9. Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito **Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- Ocasionalmente
- Muchas veces
- Siempre

10. Usos que da a su tarjeta de crédito

Marca solo un óvalo.

- Actividades recreativas (conciertos, viajes, hospedaje, entre otros)
- Servicios de primera necesidad (Alimentación, servicios públicos, Educación, entre otros)
- Compras de electrodomésticos, arreglos para el hogar, compras en línea, entre otras
- Todas las anteriores

11. ¿Conoce los beneficios que le dan por el uso de la tarjeta de crédito? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

12. ¿Se ha atrasado en la fecha del pago mínimo de su tarjeta de crédito?

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Sí, una vez
- Sí, varias veces

13. ¿Conoce la fecha de pago su tarjeta crédito?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

14. ¿Le llegan puntualmente los estados de cuenta de su tarjeta de crédito?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

15. ¿Conoce la tasa de interés que le cobrar por el atraso en el pago de su tarjeta de crédito? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

16. ¿Ha necesitado de créditos bancarios para unificar las deuda para cancelar sus tarjetas de crédito?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

17. De tener deudas con tarjetas de crédito, indique el monto aproximado adeudado.

Marca solo un óvalo.

- Menos de ₡300,00
- Entre ₡300,001 a ₡500,000
- Entre ₡500,001 a ₡1,000,000
- Más de ₡1,000,000
- No tengo deuda

18. ¿Cuánto de su salario se destina al pago de su tarjeta de crédito? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Un 10%
- Un 25%
- Un 50%
- Más de 50%
- Ninguna de las anteriores

19. ¿Considera que las leyes existentes respaldan a los usuarios de tarjeta de crédito? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

Muchas Gracias

Agradezco el tiempo que tomó para realizar esta encuesta, los datos que proporcionó son confidenciales y de uso exclusivo para la investigación que se realiza.

ANEXO 2: CUESTIONARIO APLICADO EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA



Cuestionario Ministerio de Economía.

Tesis Universidad Hispanoamericana – Tarjetas de Credito

1. ¿Cuándo se introduce la tarjeta de crédito en Costa Rica y quien fue el innovador?

2. ¿Cuál es la función del ministerio de economía con los entes emisores de tarjetas?

3. ¿Cómo se regulan a los emisores de tarjetas de crédito?

4. Bajo que reglamento se regula o penaliza el no cumplimiento de las leyes establecidas sobre la protección al tarjetahabiente.

5. ¿Los informes que se realizan en que han colaborado?, las tendencias indican que no hay na reacción hacia el comportamiento creciente de la duda.

6. ¿Se puede categorizar las tarjes de Credito como un producto bancario?¿Debería estar regulado por el banco central?

ANEXO 3: CUESTIONARIO APLICADO EN EL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA



Cuestionario Banco Central de Costa Rica

El siguiente cuestionario es de uso exclusivo para la investigación de la tesis para optar por el grado de Lic. En Adm. De Negocios.

1. ¿Puede indicarnos como el Banco Central de Costa Rica regula las tasas de interés en Costa Rica?

2. Puede enumerarnos algunos productos crediticios que se utilizan en la banca costarricense.

3. ¿Cuáles son los topes máximos y mínimos de las tasas de interés financiero?

4. ¿Pueden clasificarse las tarjetas de crédito como un producto bancario?

5. ¿Qué diferencias hay entre cada producto financiero?

5. ¿Qué diferencias hay entre cada producto financiero?

6. El Banco Central realiza alguna supervisión a los emisores de tarjetas de crédito?

7. ¿Cuáles debería ser la forma correcta de supervisar o regular las tasas de interés?

8. Puede facilitar un histórico de las tasas de interés financiera para compararlas con el mercado (2015-2017)

9. Solicitar un histórico de los créditos otorgados por la banca para ser cotejados con las tarjetas de créditos

10. Según su criterio puede indicar porque no hay una la regulación a las tarjetas de crédito.
